

DB3303

浙江省温州市地方标准

DB3303/T 010—2018

城市书房服务规范

City's Study service specifications

浙江省文旅标技委

2018-06-28 发布

2018-07-01 实施

温州市质量技术监督局

发布

前 言

根据《中华人民共和国标准化法》（2018年1月1日实施）规定，本标准由原温州市地方标准规范DB3303/T 64-2017《城市书房服务规范》转化而来。

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由温州市文化广电新闻出版局提出并归口。

本标准起草单位：温州市图书馆、温州市标准化研究院。

本标准主要起草人：胡海荣、仇杨坪、吴蛟鹏、虞爱娜、章亦倩、诸葛列炜、陈怡、毛薇洁、鲁方平、曹雪梅、何泽。

浙江省文旅标技委

城市书房服务规范

1 范围

本标准规定了城市书房服务规范的术语和定义、职责、设施设备、服务资源、服务内容、管理要求、监督与考核。

本标准适用于温州市行政区域内的城市书房，其他的场馆型24小时自助图书馆可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件，仅注明日期的版本适用于本文件。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50763 无障碍设计规范

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市书房

由政府主导、社会力量合办，依托各级中心图书馆，采用自动化设备和无线射频技术，实现一体化服务，具备24小时开放条件的场馆型自助公共图书馆。

3.2

一体化服务

同一区域不同级别、不同规模的图书馆按照相同的规则 and 标准，在业务运营、管理与服务过程中，通过文献、技术、人员等资源的全面共享或统一管理，提供无差异服务。

3.3

中心图书馆

在一定地域范围内，具有资源、技术及管理优势，在城市书房管理与服务过程中起核心作用的公共图书馆。

4 职责

4.1 政府按照相关法律法规，将城市书房纳入公共图书馆服务体系并进行建设规划。

4.2 中心图书馆承担城市书房业务管理及服务规则制定、服务资源配置、物流运输、设备维护、阅读推广、安全监控、志愿者服务等日常管理。

4.3 社会力量无偿提供场地用于建设城市书房，时间至少5年，承担城市书房的物业管理。

5 设施设备

5.1 建筑要求

- 5.1.1 城市书房的选址应遵循普遍均等原则，按服务半径不应大于 1.5km，或服务人口不应少于 5000 人的标准进行统筹规划、合理布局。
- 5.1.2 城市书房宜位于一楼临街、人口集中、交通便利、环境相对安静、市政配套设施条件良好的区域，附近应有公共卫生间、保安岗亭或派出所。
- 5.1.3 城市书房总建筑面积宜为 150m²至 300m²，阅览座席不应少于 10 座。
- 5.1.4 城市书房外观和室内设计宜结合所在社区的人文精神与生活风格，体现文化建筑的氛围特点，时尚精致，营造家居式阅读环境。
- 5.1.5 城市书房内部功能区域布局明确，布局应符合表 1 要求，少儿借阅区应与成人借阅区分开。
- 5.1.6 城市书房宜利用自然通风和天然采光，临街面应采用通透玻璃装修。有防水、防潮、防尘、防有害气体、防阳光直射等措施。
- 5.1.7 防火设计应符合 GB 50016 要求，耐火等级不得低于二级。
- 5.1.8 无障碍设计应符合 GB 50763 要求。
- 5.1.9 城市书房与其他文化设施合建时，应自成一体，单独设置出入口。
- 5.1.10 城市书房应设计应对突发事件的安全疏散路线。
- 5.1.11 城市书房各类标识应符合 GB/T 10001.1 要求。

表1 城市书房功能区域

区域	内容	设置
一般借阅区	图书借阅、期刊借阅、数字阅读等	应设
少儿借阅区	少儿图书借阅等	宜设
视障服务区	盲文图书借阅等	宜设
便民服务区	饮水机、便民物品箱	宜设

5.2 设备

- 5.2.1 城市书房应配置安全监控系统、安全防盗门禁，并与中心图书馆安防系统联网。
- 5.2.2 灭火器配置应符合 GB 50140 要求，应设计应对突发事件的安全疏散路线。
- 5.2.3 应设置必要的通风、空调设备，有条件的宜设空气调节和净化设施。
- 5.2.4 宜在书架最上层安装条形节能灯。
- 5.2.5 宜在阅览桌上配置电源和 USB 充电装置。
- 5.2.6 应具有稳定可靠的互联网接入条件，带宽不应低于 10M，提供无线网络接入服务。
- 5.2.7 应配置自助图书借还机，宜配置自助办证机及电子书阅读机。
- 5.2.8 应配置统一的招牌和 24 小时标识灯箱。

6 服务资源

6.1 人力资源

- 6.1.1 城市书房应配备专兼职工作人员，工作人员应具有高中以上学历，受过基本的图书馆专业技能培训，能够熟练操作和使用自助图书借还机及相关设备，并具备良好的职业道德。

6.1.2 城市书房应配备兼职的保安、保洁人员，并招募一定数量的志愿者。

6.2 文献资源

6.2.1 城市书房基本馆藏不应少于 8000 册，包括图书、期刊、报纸等，年更新数量不少于总藏量的 50%。

6.2.2 中心图书馆应为城市书房提供数字资源及服务。

7 服务内容

7.1 空间服务

城市书房应免费为读者提供学习、文化交流的空间。

7.2 借阅服务

城市书房应免费为读者提供阅览、借书、还书等流通服务。

7.3 阅读推广

城市书房在不影响其他读者的情况下，宜开展讲座、沙龙、培训、展览等阅读推广活动。

7.4 馆藏揭示

中心图书馆应通过网站、微博、微信等渠道向公众推介、揭示城市书房最新入藏的文献和特色馆藏。

7.5 特殊群体服务

7.5.1 城市书房应注重保障特殊群体享受城市书房服务的权益，有条件的提供无障碍服务。

7.5.2 城市书房应设立未成年人图书专架。有条件的宜设立未成年人服务区域。

8 管理要求

8.1 服务运作

城市书房应纳入地区一体化服务体系，接受中心图书馆的业务管理，依托中心图书馆服务网络和业务管理平台开展各项服务工作。

8.2 文献组织

城市书房的馆藏文献按照《中国图书馆分类法》分类排架，开架借阅，保持架位整齐。
新书配送到城市书房后应在当天上架。

8.3 服务告示

8.3.1 城市书房应在显著位置向读者公示服务范围、服务内容、开放时间、服务公约、服务承诺以及读者须知、办证方法、借阅规则等信息。

8.3.2 城市书房临时闭馆或暂停部分服务应及时向读者公告。

8.4 服务统计

城市书房应日、月、年定期做好各类业务数据统计，建立业务档案。

8.5 服务安全

城市书房应建立安全管理制度，制定安全应急预案，投保公众责任险，定期开展安全检查。

8.6 志愿者管理

城市书房应建立志愿者服务机制，组建志愿者队伍，定期开展培训，根据志愿者的服务时数实施奖励。

9 监督与考核

9.1 服务监督

城市书房应在显著位置设立读者意见箱，收集读者意见建议、图书荐购等信息。

城市书房应公开读者咨询电话号码，开设网上投诉通道，并在2个工作日内予以回复并及时整改。

9.2 绩效考核

9.2.1 中心图书馆成立绩效考评小组，对城市书房的年办证量、图书外借量、流通人次、阅读推广场次等服务效能进行考核，根据考核结果给予奖惩。

9.2.2 城市书房每年进行一次读者需求和满意度调查，调查表发放数量应不少于100份，回收率不低于80%（含），满意度不低于85%（含）。

浙江省文旅标投季

参 考 文 献

- [1] GB/T 13191—2009 信息与文献 图书馆统计
- [2] GB/T 28220—2011 公共图书馆服务规范
- [3] WH/T 73—2016 社区图书馆服务规范
- [4] ZBBZH/GT—2008 公共图书馆建设用地指标
- [5] 建标 108—2008 公共图书馆建设标准
- [6] DB33/T 2011—2016 公共图书馆服务规范
- [7] 中办发[2015]2号 关于加快构建现代公共文化服务体系的意见
- [8] 国办发[2015]74号 国务院办公厅关于推进基层综合性文化服务中心建设的指导意见
- [9] 省委办发[2015]46号 关于加快构建现代公共文化服务体系的实施意见
- [10] 浙江省人民政府令第161号 浙江省公共图书馆管理办法
- [11] 中国图书馆分类法(第五版)

浙江省文旅标技委