

### 公共图书馆服务规范

Public library service specifications

2016-05-26 发布

2016-06-26 实施

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 设施设备 .....	1
4 服务资源 .....	2
5 服务内容 .....	3
6 服务效能 .....	4
7 服务管理 .....	5
8 服务监督 .....	6
参考文献 .....	7

省文旅厅技术

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省文化厅提出并归口。

本标准主要起草单位：浙江图书馆。

本标准主要起草人：徐洁、胡东、施莹、刘春雷、钱彦、王晓琳、项羽婷。

省文旅标技委

# 公共图书馆服务规范

## 1 范围

本标准规定了公共图书馆的设施设备、服务资源、服务内容、服务效能、服务管理和监督。

本标准适用于省、市、县（市、区）公共图书馆、乡镇（街道）图书馆分馆（室）、村（社区）图书室。少年儿童图书馆亦可参照执行。

## 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。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 28220 公共图书馆服务规范

建标 108 公共图书馆建设标准

## 3 设施设备

### 3.1 建设要求

3.1.1 公共图书馆的设置应符合建标 108 的要求。县（市、区）政府所在地设置一座独立建制、部颁二级以上的公共图书馆。省级中心镇或常住人口超过 10 万的乡镇（街道）设立图书馆分馆，其他乡镇（街道）、村（社区）设置图书馆分馆或图书室。

3.1.2 图书馆分馆和图书室内建有标准配置的公共电子阅览室或文化共享工程基层服务点。

3.1.3 有条件的地区建立 24 小时自助图书馆。

### 3.2 建筑面积

公共图书馆建筑面积应符合建标 108 的要求。图书馆分馆建筑面积不少于 300 平方米。乡镇（街道）图书室建筑面积不少于 100 平方米。村（社区）图书室建筑面积不少于 50 平方米。

### 3.3 计算机数量

省级馆计算机总数量不少于 500 台，其中读者使用计算机数量不少于 200 台。市级馆计算机总数量不少于 100 台，其中读者使用计算机数量不少于 65 台。县级馆计算机总数量不少于 45 台，其中读者使用计算机数量不少于 30 台。图书馆分馆计算机总数量不少于 10 台。乡镇（街道）图书室计算机总数量不少于 5 台。村（社区）图书室计算机总数量不少于 1 台。

### 3.4 网络与宽带接入

3.4.1 各级公共图书馆需提供互联网接入服务。省级馆互联网接口不低于 500 兆，局域网主干不低于 1000 兆，局域网分支不低于 100 兆。市、县级馆互联网接口不低于 100 兆，局域网主干不低于 1000 兆，局域网分支不低于 100 兆。图书馆分馆和图书室互联网接口不低于 10 兆。

3.4.2 县级（含）以上公共图书馆设施内免费提供无线网络接入服务。公共电子阅览室免费提供上网服务。

## 4 服务资源

### 4.1 文献资源

#### 4.1.1 馆藏文献总量

省级馆、市级馆文献入藏总量分别不少于600万册、60万册。县级馆入藏总量应达到人均藏书1册以上或者总藏量不少于50万册。图书馆分馆图书入藏总量不少于1万册，报刊不少于100种。图书室图书不少于1500册，报刊不少于10种。

#### 4.1.2 年新增文献藏量

省级馆、市级馆年新增文献藏量分别不少于6万种、0.6万种。县级馆人均年新增文献藏量不少于0.06册。馆藏电子文献年新增藏量应符合GB/T 28220的要求。

#### 4.1.3 古籍和地方文献

县级（含）以上公共图书馆应重视古籍保护和地方文献征集工作，在所在服务范围内逐步建立起完善的古籍保护工作体系和地方文献保障体系。

#### 4.1.4 政府出版物

各级公共图书馆承担当地政府出版物的征集、保存与服务职能。县级（含）以上公共图书馆设置政府公开信息查阅点，并做好服务工作。

#### 4.1.5 数字资源

省级馆、市级馆、县级馆的数字资源总量分别不低于35TB、15TB、4TB。图书馆分馆和图书室读者可通过计算机平台，共享网上数字资源。

#### 4.1.6 文献资源共建共享

省级馆牵头建立省域范围内的文献资源共建共享平台，市级馆、县级馆参与共建共享工作。市级馆牵头建立市域范围内的文献资源共建共享平台，县级馆参与共建共享工作。县级馆牵头建立县域范围内的文献资源共建共享平台，图书馆分馆和图书室参与共建共享工作。

## 4.2 服务人员

### 4.2.1 工作人员

#### 4.2.1.1 数量

县级（含）以上公共图书馆工作人员数量的确定，应符合GB/T 28220的要求。图书馆分馆配备工作人员1-2名，规模较大的乡镇应兼顾服务时间、馆舍规模、馆藏资源数量、年度读者服务量等因素适当增加。图书室设立由政府购买服务的公益文化岗位。

#### 4.2.1.2 学历要求

县级（含）以上公共图书馆应配备学历结构合理的工作人员队伍。市级（含）以上公共图书馆新进正式编制人员应达到大学本科（含）以上学历。县级馆新进正式编制人员应达到大学专科（含）以上学历。

#### 4.2.1.3 职业培训

县级（含）以上公共图书馆应组织实施教育培训。县级（含）以上公共图书馆工作人员每年参加脱产培训时间不少于15天。图书馆分馆、图书室工作人员每年参加集中培训时间不少于5天。

#### 4.2.2 文化志愿者

各级公共图书馆建立具有一定数量的文化志愿者队伍。

### 5 服务内容

#### 5.1 阅览服务

各级公共图书馆提供图书及报刊开架阅览。

#### 5.2 流通服务

各级公共图书馆提供借书、还书、续借、预约等流通服务，方便读者使用文献资源。

#### 5.3 阅读推广

5.3.1 省级馆每年开展阅读推广活动不少于40次。市级馆每年开展阅读推广活动不少于24次。县级馆每年开展阅读推广活动不少于20次。图书馆分馆每年开展阅读推广活动不少于2次。图书室每年开展阅读推广活动不少于1次。

5.3.2 每年举办全民阅读节系列活动和未成年人读书节等形式多样的阅读推广活动。

#### 5.4 数字服务

##### 5.4.1 门户网站

县级（含）以上公共图书馆建立门户网站。

##### 5.4.2 数字体验区

县级（含）以上公共图书馆建立数字阅读体验区和服务区。

##### 5.4.3 数字图书馆

县级（含）以上公共图书馆充分利用互联网技术，推广和利用浙江网络图书馆。有条件的地区建设具有当地特色的数字图书馆。

##### 5.4.4 移动平台

市级（含）以上公共图书馆建设基于移动终端的服务平台。县级（含）以上公共图书馆推广和利用浙江文化通等公共文化服务平台。

#### 5.5 讲座服务

省级馆每年举办公益讲座不少于80次。市级馆每年举办公益讲座不少于45次。县级馆每年举办公益讲座不少于12次。图书馆分馆每年举办公益讲座不少于6次。图书室每年举办公益讲座不少于1次。

## 5.6 展览服务

省级馆每年举办免费展览不少于25次。市级馆每年举办免费展览不少于12次。县级馆每年举办免费展览不少于4次。图书馆分馆每年举办免费展览不少于2次。图书室每年举办免费展览不少于1次。

## 5.7 咨询服务

5.7.1 县级（含）以上公共图书馆开展书目检索、参考咨询、文献提供等信息服务，缩短信息咨询响应时间。

5.7.2 图书馆分馆和图书室应提供一般性咨询服务。

## 5.8 未成年人服务

各级公共图书馆积极为未成年人提供各项文化服务。有条件的地区建立独立建制的少年儿童图书馆，其他地区设立公共图书馆少年儿童分馆或设立少年儿童服务区域。图书馆分馆应设立少年儿童服务区域。图书室应设立少年儿童图书专架。

## 5.9 特殊群体服务

各级公共图书馆应注重保障特殊群体享受图书馆服务的权益，在硬件设施、馆藏资源建设、服务措施等方面开展个性化服务，并对特殊人群提供免费或优惠服务。倡导提供无障碍服务。

## 6 服务效能

### 6.1 服务能力

#### 6.1.1 服务时间

6.1.1.1 各级公共图书馆应有固定的开放时间，双休日、法定节假日应对外开放，鼓励错时开放。

6.1.1.2 省级馆每周开放时间不少于72小时。市级馆每周开放时间不少于68小时。县级馆每周开放时间不少于56小时。图书馆分馆每周开放时间不少于48小时。图书室每周开放时间不少于40小时。

6.1.1.3 县级（含）以上公共图书馆提供24小时自助服务。

#### 6.1.2 馆际互借服务

省级馆构建省域范围内的馆际互借服务网络，市级馆、县级馆参与并主动向读者提供该项服务。图书馆分馆和图书室向所在地区县级公共图书馆提出申请。

#### 6.1.3 流动服务

6.1.3.1 县级馆对图书馆分馆每年流通不少于4次，每次流通量不少于500册。县级馆对乡镇（街道）图书室每年流通不少于2次，每次流通量不少于500册。乡镇（街道）图书馆分馆（室）对村（社区）图书室每年流通不少于4次，每次流通量不少于100册。

6.1.3.2 市级馆、县级馆每年组织送书下乡不少于1万册次。

#### 6.1.4 总分馆服务

县级（含）以上公共图书馆应建立普遍均等的公共图书馆服务体系，因地制宜地开展形式多样的总分馆服务。总分馆体系内文献资源统一流通、统一检索、通借通还。

### 6.1.5 服务联盟

各市、县级公共图书馆应加入浙江省公共图书馆的各类联盟组织，以实现资源共享。

## 6.2 服务效率

### 6.2.1 文献加工处理时间

文献加工处理时间以文献从到馆至文献上架(或上线)的时间间隔计。县级（含）以上公共图书馆文献加工处理时间应符合GB/T 28220的要求。图书馆分馆和图书室文献加工处理时间在1个工作日内。

### 6.2.2 开架图书排架正确率

图书按照中图法分类号顺序排列排架。县级（含）以上公共图书馆开架图书排架正确率均不低于96%。图书馆分馆和图书室开架图书排架正确率均不低于90%。

### 6.2.3 文献提供响应时间

文献提供响应时间以收到读者文献请求至回复读者之间的时间计。响应时间不超过2个工作日。

### 6.2.4 参考咨询响应时间

参考咨询响应时间以收到读者咨询提问至回复读者之间的时间计。现场、电话、网上实时咨询应在服务时间内当即回复读者，其他方式的咨询服务的响应时间不超过2个工作日。

## 7 服务管理

### 7.1 统一标识

各级公共图书馆使用统一的服务标识。

### 7.2 免费服务

各级公共图书馆公共空间设施场地免费开放，基本文化服务项目健全并免费提供，为保障基本职能实现的一些辅助性服务全部免费。

### 7.3 服务告示

#### 7.3.1 告示内容和方式

各级公共图书馆应将服务范围、服务内容、服务时间、服务公约、读者须知、借阅（使用）规则、服务承诺等基本服务政策在馆内醒目位置和图书馆网站的相关栏目向读者公示，其他服务政策及各类服务信息等应通过各种途径方便读者获取。

#### 7.3.2 闭馆告示

7.3.2.1 因故须暂时闭馆，应提前一周向读者公告。

7.3.2.2 如遇公共安全、网络安全等突发事件须临时闭馆或关闭部分区域、暂停部分服务的，应及时向读者公告。



#### 7.4 安全管理制度

各级公共图书馆要制定和落实文献保护、人身财产安全和数据网络安全等方面的安全管理制度。定期组织安全培训，提高工作人员的安全防范意识和安全管理能力。加强安全检查和卫生监督，有条件的馆应配备安全检查设备。

#### 7.5 业务管理制度

各级公共图书馆要制定业务管理制度，明确业务流程，规范服务行为，开展业务考核。

#### 7.6 工作记录及统计

各级公共图书馆要根据实际设计工作记录内容，做到内容和数据真实齐全，定期进行统计与分析工作，妥善保存各类统计报表和分析报告，以指导和改进各项工作。

#### 7.7 服务礼仪规范

各级公共图书馆要制定相应的服务礼仪规范，从统一着装、仪容仪表、行为规范、文明用语等方面制定服务礼仪内容，进行规范化的服务。服务礼仪规范要采取不同方式予以公布，便于读者监督。

### 8 服务监督

#### 8.1 读者意见受理

各级公共图书馆要多渠道接受读者意见或投诉。认真对待并正确处理来自读者的意见或投诉，在5个工作日内回复并整改落实。

#### 8.2 读者满意度调查

各级公共图书馆读者满意度调查每年不少于1次。可通过本馆或委托第三方的方式开展。

### 参 考 文 献

- [1] 《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》（中办发[2015]2号）
  - [2] 《国务院办公厅关于推进基层综合型文化服务中心建设的指导意见》（国办发[2015]74号）
  - [3] 《关于加快构建现代公共文化服务体系的实施意见》（省委办发[2015]46号）
  - [4] 《浙江省公共图书馆管理办法》（浙江省人民政府令第161号）
- 

省文旅标技委