

### 县级文化馆总分馆制管理服务规范

Specification for cultural center main-branch system management service  
within the county

2020 - 06 - 17 发布

2020 - 07 - 17 实施

---

## 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和旅游厅提出并归口。

本标准起草单位：嘉兴市文化广电旅游局、嘉兴职业技术学院、国家公共文化服务体系示范区创新研究中心、嘉兴市文化馆。

本标准起草人：陈云飞、王显成、顾金孚、刘靖、马学文、应珊婷。

本标准为首次发布。

省文旅科技

# 县级文化馆总分馆制管理服务规范

## 1 范围

本标准规定了县级文化馆总分馆制的设施设备、人员队伍、服务供给、运行管理、评价与改进等方面的要求。

本标准适用于县级文化馆总分馆制管理服务。

## 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。

建标136-2010 文化馆建设标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适合本标准。

### 3.1

**文化馆总分馆制** cultural center main-branch system

以县域为基本单元，以县级文化馆为总馆，乡镇（街道）综合文化站为分馆，村（社区）综合文化服务中心为基层服务点的“设施成网、资源共享、人员互通、服务联动”的文化馆服务体系。

### 3.2

**总馆** main cultural center

具备整合县域内群众文化艺术资源，统筹县域内文化活动、文艺创作、文艺辅导、送戏下乡、队伍培训以及人才资源、演出器材设备调配能力的县级文化馆。

### 3.3

**分馆** branch cultural center

在总馆指导和支持下，按统一规范和要求，以文化下派员为纽带，资源互通、人员互联的乡镇（街道）综合文化站。

### 3.4

**基层服务点** grass roots cultural center

在分馆指导下，主要依靠村级文化管理员，面向群众开展公共文化服务，实现文化资源向基层延伸的村（社区）综合文化服务中心。

## 3.5

## 文化下派员 cultural subordinator

由总馆统一招聘、管理，下派到分馆专职从事文化艺术辅导、文化活动实施、文化项目承办、特色文化建设等服务的工作人员。

## 3.6

## 村级文化管理员 administrator in grass roots cultural center

由村（社区）或乡镇（街道）招聘，在基层服务点从事公共文化设施管理、培育群众文体团队、开展文艺活动等服务的专职或兼职文化工作人员。

## 4 设施设备

## 4.1 总馆

4.1.1 总馆应依托县级文化馆进行建设，需符合下列条件之一：

- 被评为二级（含）以上等级文化馆；
- 建筑面积不少于 2000m<sup>2</sup>，馆内常设免费服务项目不少于 8 项，建立数字服务平台。

4.1.2 尚未达标需要新建的文化馆总馆，应单独建设。确需与其他文化设施联合建设的，应相对独立，并设有专用出入口。

4.1.3 新建文化馆总馆的建筑规模、选址、用地应符合建标 136-2010 第二章、第三章的规定；建筑面积应以服务人口为依据，达到建标 136-2010 第四章有关中型馆或小型馆（不含城关镇）的规定。

4.1.4 应配备流动服务车等在内的流动文化服务设备。

4.1.5 应配备数字文化设备，并建立统一的公共数字文化服务平台与业务管理平台，共建数字资源库，实现资源共享。

## 4.2 分馆

4.2.1 分馆依托乡镇（街道）综合文化站进行建设，需符合下列条件之一：

- 被评为三级（含）以上等级文化站；
- 建筑面积不少于 500m<sup>2</sup>，藏书量、工作经费、活动场次、开放时间等核心指标不低于三级文化站的要求。

4.2.2 新建的乡镇（街道）综合文化站宜单独建设，不应设在乡镇（街道）人民政府办公场所内。确需与其他文化设施或机构联合建设的，应相对独立，并设有专用出入口。

4.2.3 新建乡镇（街道）综合文化站，室外活动场地不低于 600m<sup>2</sup>。室内建筑面积应按照以下要求确定：

- 服务人口在 5 万人（含）以上的分馆，建筑面积不低于 1500m<sup>2</sup>；
- 服务人口 3-5 万（不含）分馆，建筑面积不低于 1000m<sup>2</sup>；
- 服务人口 3 万人（不含）以下的分馆，建筑面积不低于 500m<sup>2</sup>。

4.2.4 应配备公共数字文化工程设施设备。

4.2.5 应引导社会力量依法依规参与县级文化馆总分馆制建设。社会力量举办的分馆，在具有一定特色的前提下，建筑面积可适当降低，但不宜低于 100m<sup>2</sup>。

## 4.3 基层服务点

4.3.1 基层服务点应依托村（社区）综合文化服务中心建设，并达到以下要求：

- 省级中心村、人口 500 人以上的行政村基层服务点，建筑面积不低于 200m<sup>2</sup>；

——其他行政村的基层服务点，建筑面积不低于 100m<sup>2</sup>；

——城市社区的基层服务点，建筑面积不低于 100m<sup>2</sup>。

4.3.2 基层服务点所在建筑出入口宜不少于 2 个，紧邻村（社区）交通干道的出入口宜留出集散缓冲空间。与其他公共设施合建的，应相对独立，宜设有专用出入口。

4.3.3 未达到分馆建设标准的乡镇（街道）综合文化站宜建设为基层服务点。

## 5 人员队伍

### 5.1 人员配置

5.1.1 总馆馆长应具备大专以上学历或馆员以上职称。

5.1.2 总馆专业技术人员占职工总数比例应不低于 70%。

5.1.3 分馆应配备 1-2 名专职文化工作人员。省级中心镇和 5 万人（含）以上的人口大镇所在分馆应配备不少于 3 人的专职文化工作人员。

5.1.4 有条件的总馆宜统一调配分馆工作人员。

### 5.2 在职培训

5.2.1 总馆在职员工参加脱产培训时间每年应不少于 15 天。分馆、基层服务点文化专兼职人员参加集中培训时间每年应不少于 5 天。

5.2.2 总馆、分馆、基层服务点文化专兼职人员参加全国基层文化队伍远程网络培训时间每年应不少于 100 学时。

5.2.3 总馆应将文化下派员纳入总馆在职员工培训范围。分馆应将村级文化管理员纳入培训范围。

### 5.3 文化下派员

#### 5.3.1 基本条件

5.3.1.1 大专（含）以上学历。

5.3.1.2 初次聘任年龄一般在 35 周岁（含）以下。

5.3.1.3 具备音乐、舞蹈、戏剧（曲艺）、美术、书法、摄影、文学等其中之一艺术特长。

5.3.1.4 符合县级人社、编办、文化等主管部门规定的其他条件。

#### 5.3.2 工作内容

5.3.2.1 协助所在乡镇（街道）策划组织各类文化活动。

5.3.2.2 协助管理文化活动现场、设备、器材等。

5.3.2.3 协助建设群众业余文艺团队。

5.3.2.4 开展各类艺术培训。

5.3.2.5 注重收集素材，联系实际创作群众喜闻乐见的文艺作品，参与各类群众文化演出和比赛。

5.3.2.6 参与对当地文化遗产资源的挖掘、整理、研究和保护。

5.3.2.7 协助调查研究工作，撰写理论调研文章与宣传信息。

5.3.2.8 收集基层群众文化需求并反馈给有关部门。

5.3.2.9 完成总馆安排的其他工作。

### 5.4 村级文化管理员

#### 5.4.1 基本条件

- 5.4.1.1 专职村级文化管理员应有一定的文艺专长和活动组织管理能力，能熟练操作电脑。
- 5.4.1.2 兼职村级文化管理员应懂文化、会管理、热心文化事业，具有一定的活动组织管理能力。宜聘任村（社区）“两委”委员、大学生村官、“三支一扶”计划聘用大学生担任兼职村级文化管理员。

## 5.4.2 工作内容

- 5.4.2.1 管理村级文化设施，确保文化阵地正常开放、免费开放。
- 5.4.2.2 组织开展阅读推广活动。
- 5.4.2.3 组建管理村级各类文艺团队，组织群众开展文体活动。
- 5.4.2.4 协助做好文化遗产保护和文化市场监管。
- 5.4.2.5 宣传党的各项方针政策。
- 5.4.2.6 完成分馆安排的其他工作。

## 6 服务供给

### 6.1 总馆

- 6.1.1 免费提供县级范围内普及性的文化艺术辅导培训、公益性群众文化活动、展览展示、文艺演出等。
- 6.1.2 每年组织大型群众文化活动不少于 12 次；每年应定期对群众举办公益性培训、讲座不少于 12 期；每年策划特色文化活动不少于 2 项。
- 6.1.3 应成立总馆艺术团，拥有相对稳定并经常开展活动的各类群众业余文艺团队不少于 8 支。
- 6.1.4 应提供流动服务，并制定相应的文化活动、文化礼堂配送计划和菜单。每年组织流动演出应不少于 50 场，流动展览不少于 15 场。
- 6.1.5 数字文化服务覆盖本地区人群达到 30%。
- 6.1.6 每年选送群众文艺精品、项目获市级（含）以上表演奖、创作奖、组织奖 10 件次以上。
- 6.1.7 开展群众文化理论研究，办好馆办群众文化刊物。
- 6.1.8 设置方便残障人士以及老年人、少年儿童的活动区域和服务项目，每季度组织针对上述特殊人群的培训、讲座、展览等文化活动不少于 1 次。

### 6.2 分馆

- 6.2.1 每年应组织、策划实施本地区的演出、展览等群众文化活动不少于 10 次，其中大型文化活动 3 次（含）以上；参与承办总馆发布的活动项目，承办当地党委政府主办的文化活动，每年不少于 6 次；每年定期举办公益性培训、讲座不少于 6 期。
- 6.2.2 成立分馆乡村文艺团队，组建乡村合唱团、乡村艺术团、乡村民乐团、书画社、摄影社、文学社等乡村文艺团（社），并指导所辖每个基层服务点建立至少 1 支群众业余文艺团队。
- 6.2.3 挖掘地方特色，开展“一乡（镇、街道）一品”品牌活动建设。
- 6.2.4 每年指导每个行政村（社区）开展文化活动不少于 2 场，每年开展送戏进城等文化交流活动不少于 1 场。
- 6.2.5 开展地方特色文化的保护与传承，创作反映当地风土人情的文艺作品，至少有 1 个代表当地特色的精品文艺节目。
- 6.2.6 建立不少于 10 人的文化志愿者队伍，为当地文化馆总分馆建设与服务提供支持。

### 6.3 基层服务点

6.3.1 参与承办分馆的活动，在分馆指导下创作编排具有本地特色的文艺节目，每年组织开展文体活动不少于8次。

6.3.2 根据需求组建培育各类群众业余文艺团队，每个行政村（社区）建立至少1支相对稳定并经常开展活动的群众业余文艺团队。

6.3.3 配合总馆、分馆开展公共数字文化服务。

## 7 运行管理

### 7.1 统一运行

7.1.1 总馆、分馆、基层服务点应统一服务标识。服务标识由文化馆总馆统一设计、制作、发布。

7.1.2 应建立并实施“总馆-分馆”“分馆-基层服务点”相关负责人参加的两级例会制度，每季度不少于1次。

7.1.3 应建立总馆对分馆、分馆对基层服务点的逐级考评机制，由总馆统一组织实施。

7.1.4 可通过民情意见征求、媒体征集、座谈访谈、走访调研、调查问卷、网络在线交流等方式了解和掌握公众需求，建立基层服务点对分馆、分馆对总馆的逐级反馈机制，由总馆统一组织实施。

### 7.2 明确功能

#### 7.2.1 总馆

7.2.1.1 总馆应建立文化员下派制度。应向省级中心镇和5万人（含）以上的人口大镇所在分馆下派至少1名文化下派员，其他分馆因地制宜配备文化下派员。

7.2.1.2 制定文化下派员岗位职责和考核标准，负责文化下派员日常管理、业务培训和绩效考核。

7.2.1.3 根据总分馆制建设的任务要求，研究制定总分馆制长远发展规划、年度工作计划、业务标准和规范，并组织实施。

7.2.1.4 整合县域内群众文化艺术资源，对县域内文化活动、文艺创作、文艺辅导、送戏下乡、队伍培训以及人才资源、演出器材设备调配等进行统筹。

7.2.1.5 负责辖区内分馆业务的指导，组织开展岗位培训和业务指导，为分馆提供资源、服务、技术等支持，开展对分馆的绩效评估。

#### 7.2.2 分馆

7.2.2.1 按照要求配备专职文化工作人员。不得因为文化下派员的配备减少分馆原有专职文化工作人员的配备数量。

7.2.2.2 应制定村级文化管理员岗位职责和考核标准，负责村级文化管理员日常管理、业务培训和绩效考核。

7.2.2.3 在总馆的指导和支持下，按统一规范和要求，履行文化艺术辅导、文化活动实施、文化项目承办、特色文化建设等职能。结合地方文化特色和群众文化需求，开展本地区群众文化活动。

7.2.2.4 指导、管理和协调基层服务点的文化资源配送、社会力量参与等工作。

#### 7.2.3 基层服务点

7.2.3.1 应按照每个基层服务点不少于1名的标准配备村级文化管理员。

7.2.3.2 专职管理员宜按照“乡聘村用”的模式统一安排。兼职村级文化管理员的配备一般由村（居）民委员会安排，应事先征求分馆意见。

7.2.3.3 在分馆的指导下开展服务。

7.2.3.4 管理村（社区）公共文化设施，开展免费开放、文体活动等服务，培育群众业余文艺团队，在总馆、分馆的指导下开展延伸服务。

7.2.3.5 共同参与对村级文化管理员的日常管理和绩效考核。

### 7.3 长效管理

7.3.1 总馆应建立理事会制度，理事会成员中应有来自分馆的代表。

7.3.2 分馆宜建立理事会制度，理事会成员中应有来自基层服务点的代表。

7.3.3 基层服务点宜建立议事会制度，吸纳社会代表、专业人士、各界群众参与管理。

7.3.4 总馆应建立年度报告制度。年度报告应包括分馆的年度活动情况，并在每年的第一季度发布。

7.3.5 分馆、基层服务点可探索社会化管理模式，吸引社会力量参与建设、运营和管理。

## 8 评价与改进

### 8.1 评价体系

县级文化馆总分馆制评价体系表见表1。

表1 县级文化馆总分馆制评价体系表

内容	一级指标	二级指标	评价要求与说明
建设成熟度 (70分)	设施达标 (40分)	分馆达标 <sup>a</sup> (30分)	得分计算公式为：30*分馆达标率。其中分馆达标率=达标分馆数量/乡镇（街道）数量*100%。
		基层服务点达标 <sup>b</sup> (10分)	得分计算公式为：10*基层服务点达标率。其中基层服务点达标率=达标基层服务点数量/行政村（社区）数量*100%。
	人员配备 (30分)	文化下派员 <sup>c</sup> （20分）	得分计算公式为：20*文化下派员配备率。其中文化下派员配备率=文化下派员配备数/乡镇（街道）数量*100%。
		村级文化管理员配备 (10分)	得分计算公式为：10*村级文化管理员率。其中村级文化管理员率=村级文化管理员数量/行政村（社区）数量*100%。
服务满意度 (30分)	公众满意度 <sup>d</sup> (30分)		本项不设二级指标。得分计算公式为：30*公众满意度。可采用问卷调查等形式进行。
<sup>a</sup> 省级中心镇和5万人（含）以上的人口大镇不达标的，本项得分为0分。 <sup>b</sup> 由乡镇（街道）综合文化站建设的基层服务点不统计在内。 <sup>c</sup> 省级中心镇和5万人（含）以上的人口大镇不达标的，本项得分为0分。 <sup>d</sup> 满意度调查问卷宜采用文化馆评估定级公众满意度调查问卷，调查表发放数量不少于300份，回收率不低于80%。 注：每项最终得分不超过该项的最高分。			

### 8.2 评价方法

8.2.1 建设成熟度的评价通过采集相应数据直接计算得分。

8.2.2 服务满意度宜采用第三方评价的方式。文化馆总分馆公众满意度调查问卷参见附录A。

### 8.3 服务改进

总馆、分馆、基层服务点应根据公众满意度调查报告结果制定整改意见。整改意见应明确具体事项和完成时间。



#### 8.4 结果运用

将县级文化馆总分馆制管理服务纳入公共文化服务绩效考核体系。

省文旅科技委

**附录 A**  
(资料性附录)  
**文化馆总分馆公众满意度调查问卷**

文化馆总分馆公众满意度调查问卷见图 A.1。

为了解文化馆总分馆开展公共文化活动和群众对文化馆工作的参与和满意程度,特展开以下调查,感谢您的参与。

**您好!**

我们是调查员,想了解一下您过去一年内,在您居住地参与的\_\_\_\_\_文化馆总分馆公共文化情况,谢谢您的支持!

**【A 部分 文化馆活动参与情况】**

A1. 过去一年内,您去过多少次该文化馆?(限选一项)

- 1) 每周 3—5 次    2) 每周 1—2 次    3) 每月 1—2 次  
4) 1 年 3—5 次    5) 1 年 1—2 次    6) 从未去过

A2. 您每次去该文化馆,通常会停留多长时间?(限选一项)

- 1) 超过 6 小时    2) 4—6 小时    3) 1—3 小时  
4) 0.5—1 小时    5) 0.5 小时以内    6) 从未去过

A3. 过去一年内,您参加过多少次该文化馆组织的免费公共文化?(说明:活动类别包括各种文艺演出、展览展示、电影放映、报刊阅览、讲座培训、数字浏览体验等活动,活动场所不限于该文化馆内)(限选一项)

- 1) 每周 1 次及以上    2) 每月 1—2 次    3) 1 年 10 次左右  
4) 1 年 5 次左右    5) 1 年 1—2 次    6) 从未参加过

**【B 部分 文化馆活动满意情况】**

B1. 您对该文化馆的交通便利程度是否满意?(限选一项)

- 1) 非常满意    2) 比较满意    3) 说不好    4) 比较不满    5) 强烈不满

B2. 您对该文化馆的场地大小是否满意?(限选一项)

- 1) 非常满意    2) 比较满意    3) 说不好    4) 比较不满    5) 强烈不满

B3. 您对该文化馆的设备和设施是否满意?(限选一项)

- 1) 非常满意    2) 比较满意    3) 说不好    4) 比较不满    5) 强烈不满

图A.1 文化馆总分馆公众满意度调查问卷

B4. 您对该文化馆的卫生和环境是否满意？（限选一项）

1) 非常满意      2) 比较满意      3) 说不好      4) 比较不满      5) 强烈不满

B5. 您对该文化馆的开放时间是否满意？（限选一项）

1) 非常满意      2) 比较满意      3) 说不好      4) 比较不满      5) 强烈不满

B6. 您对该文化馆的信息告知情况是否满意？（限选一项）

1) 非常满意      2) 比较满意      3) 说不好      4) 比较不满      5) 强烈不满

B7. 您对该文化馆提供的公共文化服务项目是否满意？（限选一项）

1) 非常满意      2) 比较满意      3) 说不好      4) 比较不满      5) 强烈不满

B8. 您对该文化馆工作人员的服务态度是否满意？（限选一项）

1) 非常满意      2) 比较满意      3) 说不好      4) 比较不满      5) 强烈不满

B9. 您对该文化馆工作人员的服务水平是否满意？（限选一项）

满	请评价	非常满意 10分	9分	8分	7分	满意 6分	5分	4分	3分	2分	非常不满意 1分	常

B11. 您认为该文化馆应该在哪些方面提高管理和服务水平？

---



---

**【被访者基本信息】**

1. 性别： 1) 男                      2) 女

2. 年龄： 1) 18岁以下      2) 18—45岁      3) 46岁—64岁      4) 65岁及以上

3. 学历： 1) 高中及以下                      2) 大学（专）本科                      3) 硕士研究生及以上

4. 身份： 1) 在职公务员或事业单位职工      2) 在职企业员工（农民工请单独注明）

3) 农民      4) 在校学生      5) 解放军及武警官兵

6) 自由职业者      7) 离退休人员      8) 其他（请注明）\_\_\_\_\_

感谢您的支持！访问结束。

图A.1（续）