

DB3301

浙江省杭州市地方标准

DB 3301/T 0321—2020

文化管家服务规范

浙江省文旅标技委

2020 - 10 - 31 发布

2020 - 11 - 30 实施

杭州市市场监督管理局 发布

目 次

| | |
|----------------|-----|
| 前言..... | II |
| 引言..... | III |
| 1 范围..... | 1 |
| 2 规范性引用文件..... | 1 |
| 3 术语和定义..... | 1 |
| 4 服务条件..... | 1 |
| 5 服务内容..... | 1 |
| 6 服务组织..... | 2 |
| 7 服务评价与改进..... | 3 |
| 参考文献..... | 5 |

浙江省文旅标技委

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由杭州市文化广电旅游局提出并归口。

本文件起草单位：杭州市萧山区文化和广电旅游体育局、中国计量大学、杭州市萧山区文化馆、杭州新青年歌舞团股份有限公司。

本文件主要起草人：汪春霞、虞华君、许翊佳、李萍、张钊、吴丽、霍荣棉、马丹洁、朱蕾蕊、朱春兰。

浙江省文旅标技委

引 言

为提升公共文化服务整体水平，满足人民群众日益增长的精神文化需求，探索文化管家服务新型服务模式，创新公共文化服务供给方式，制定本文件。

本文件明确了文化管家服务的基本理念，坚持为人民服务、为社会主义服务、为党和国家工作大局服务；坚持价值引领、以人为本、共建共享，不断丰富人民群众精神文化需求；坚持贴近实际、贴近群众、贴近生活，持续提升公共文化服务品质和效能。

本文件是文化管家在乡镇（街道）、村（社区）开展规范化服务的基本要求，也是文化管家不断改进服务质量和水平的重要参考。

浙江省文旅标技委

文化管家服务规范

1 范围

本文件规定了文化管家的服务条件、服务内容、服务组织、服务评估与改进等要求。
本文件适用于杭州市范围内文化管家在乡镇（街道）、村（社区）开展的规范化服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

DB33/T 2035—2018 基层群众文化团队管理规范

DB33/T 2054—2017 乡镇（街道）综合文化站服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

文化管家

通过政府购买服务引入的，具备特定资质条件，为基层提供优质公共文化服务的专业性机构或组织。是政府为丰富基层公共文化供给、提升服务效能而引入实施的，社会力量参与公共文化服务的一种创新模式。

4 服务条件

4.1 基本资质

具有独立法人资质，注册成立满2年，具备规范的财务制度、人力资源管理制度等内部管理制度。

4.2 人员要求

专职人员不少于10人（以缴纳社保人数为准），其中文化艺术专业技术职称的人数不少于30%；从业人员具备2年以上基层公共文化服务经历，能满足基层多样化文化需求。

4.3 资源要求

应有能力提供开展文化管家服务的设施设备；应有能力提供内容丰富、质量优秀的公共文化产品和公共文化服务。

5 服务内容

5.1 场馆管理

5.1.1 应完善文化馆总分馆体系建设，建立健全乡镇（街道）、村（社区）公共文化场馆开放制度、设施管理制度、人员服务制度等。

5.1.2 应盘活场馆设施，开展丰富多彩、文明健康、群众喜闻乐见的公共文化服务。

5.1.3 应落实文化管家定点服务制度，场馆开放时间每周不少于 42 小时，并实施错时开放。

5.2 文艺演出

5.2.1 应落实乡镇（街道）、村（社区）年度计划，结合当地传统节庆、重要集会及群众需求，开展形式多样的文化服务。

5.2.2 应开展跨区域公共文化服务、文化下村（社区）服务，整合优质资源，开展符合群众需求，形式多样的文艺演出活动，丰富群众文化生活。

5.2.3 文艺演出应形式多样，包括但不限于音乐、戏曲、舞蹈、魔术、杂技、小品等群众喜闻乐见的节目。

5.3 展览展示

5.3.1 应挖掘当地或引进外地优质资源，结合传统节庆、时事热点、中心工作，开展符合群众需求的展览展示活动。

5.3.2 展览展示应形式多样，包括但不限于美术、书法、摄影、非遗、文创等类型。

5.4 培训讲座

5.4.1 应根据采购清单或群众需求，组织相关专业人士，开展各类讲座培训。

5.4.2 培训讲座应兼具专业性和普及性，包括但不限于文学艺术、时政科普、传统技艺等类型。

5.5 团队建设

5.5.1 应协助乡镇（街道）组建包含合唱团、艺术团、民乐团、文学社、书画社、摄影社等“三团三社”在内的文化团队，协助村（社区）因地制宜建立村级文化团队。

5.5.2 应组织开展团队骨干培育、专业培训、展示活动、创作编排，具体文化团队建设和管理宜参照 DB33/T 2035-2018 第 5 章和第 6 章的规范要求实施。

5.6 品牌创建

5.6.1 应挖掘当地文化资源、名人资源，采用创作、协作等方式形成富有影响力的特色文化品牌。

5.6.2 特色文化品牌可包含特色歌曲民谣、戏曲戏剧、特色文化活动、文艺著作等类型。

5.7 数字化服务

5.7.1 宜提供数字化公共文化服务内容，丰富服务形式。

5.7.2 宜采集基层公共文化服务相关数据信息，优化当地公共文化服务。

6 服务组织

6.1 需求调查

应采用问卷调查、现场走访、座谈等形式了解当地群众文化需求。

6.2 制订计划

应根据委托单位的具体服务需求，明确总体服务内容和 service 要求，提前制订好整体服务计划，明确服务时间、地点、服务项目、服务人员等具体信息。

6.3 组建团队

应及时组织专门团队或人员负责文化管家服务项目的整体实施推进工作。

6.4 信息发布

应提前一周通过公告栏、文件通知或数字化服务平台等发布文化服务信息，具体内容包括服务时间、地点、形式、人员、注意事项等。

6.5 服务准备

应做好设施设备、场地、人员、安保、应急预案等相关准备工作。

6.6 安全管理

应确保文化管家服务安全有序进行，具体安全管理工作宜根据DB33/T 2054-2017第13章的规范要求实施。

6.7 服务实施

应指派专业的公共文化服务人员入场，开展各类公共文化服务，确保场馆的有序开放、文化活动有序开展。

6.8 服务记录

应做好信息整理和归档记录工作，具体包括：

- 活动现场签到和记录；
- 活动结束后 7 日内整理文字素材、图片、影音资料等相关活动资料并建档；
- 归档资料应同步上传至服务委托方指定的网络信息平台及服务方的数字化服务平台。

6.9 投诉与建议

文化管家应建有群众意见（含网络评价）收集反馈和持续改进机制；针对群众提出的意见和建议，应及时回复并处理，确保服务质量。

7 服务评价与改进

7.1 评估原则

文化管家可根据服务协议约定的项目内容和 service 要求，制订评估指标，按公平、公开、公正的原则开展评估工作。

7.2 评估实施

可自行组织人员成立专家组或引入第三方评估机构对文化管家服务情况以及群众满意度情况开展调查评估。

7.3 评估时间

根据服务进度需要，可分阶段或在服务期满后进行评估。

7.4 评估结果

根据评估得分情况分为优秀、合格、不合格三个等级。

7.5 结果应用

评估等级可作为文化管家向服务委托方提交项目完成情况的凭据，或作为文化管家参与政府采购文化管家服务招标项目的技术支撑材料。

浙江省文旅标技委

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国公共文化服务保障法》（中华人民共和国主席令第六十号）
 - [2] 国务院办公厅《关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96号）
 - [3] 中共杭州市委办公厅、杭州市政府办公厅印发《关于加快构建现代公共文化服务体系的实施意见》（市委办发〔2016〕3号）
 - [4] 浙江省人民政府办公厅《关于政府向社会力量购买公共文体服务的实施意见的通知》（浙政办发〔2016〕3号）
-

浙江省文旅标技委