

DB3311

浙江省丽水市地方标准

DB3311/T 203—2021

爱心书屋建设和服务规范

浙江省文旅标技委

2021-12-14 发布

2022-01-14 实施

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由丽水市文化和广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：丽水市莲都区图书馆、丽水市质量检验检测研究院、浙江云尚书科技有限公司。

本文件主要起草人：盛勇、金梦凡、吴雨晨、林迪、武振红、叶海波、程晴、应跃跃、吴学东、江晓燕。

本文件为首次发布。

浙江省文旅标技委

爱心书屋建设和服务规范

1 范围

本文件规定了爱心书屋建设和服务的术语和定义、场地选择、硬件设施、服务要求、服务保障、投诉与改进等内容。

本文件适用于公共区域内爱心书屋的建设和服务。

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本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。

GB/T 17242 投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

爱心书屋

以打通“最后一公里”阅读服务为核心的智慧、便捷、高效的现代公共阅读服务体系。

4 场地选择

4.1 应选在城乡人员相对密集处，日均人流量宜在 50 人以上。

4.2 应以当地图书馆主馆为中心，向外拓展。

注：图书馆指公共图书馆。

4.3 应考虑交通视线和借阅人员安全，距离高压设备大于 15 m。

4.4 安装位置地面平整，占地面积应不小于 1 m²，应考虑用电安全和便捷。

4.5 室内净空高度大于 2.3 m。

5 硬件设施

5.1 配置要求

外观应简洁、新颖，并与周围环境相协调。包括但不限于：

- a) 控制主机；
- b) 摄像头；
- c) 扬声器；
- d) 紫光灯；
- e) 显示屏；

- f) 可视书柜，应可容纳书籍 50 本以上；
- g) 照明灯；
- h) 扫码器；
- i) 二维码；
- j) 捐书口；
- k) RFID 识别器。

5.2 电源要求

应为AC 180 V~250 V 50 Hz。

5.3 功能要求

5.3.1 基本功能

应具备借书、还书、图书回收、消毒、信息发布等基本功能。

5.3.2 智能联网

应能与互联网相连接，可在线查看附近书屋、搜索图书等。

5.3.3 通借通还

在图书馆、爱心书屋所借图书应实现在任一图书馆、爱心书屋归还。

5.3.4 图书预约

应具备图书预约功能，用户可在线关注附近书屋，预约图书，订阅相关信息。

5.3.5 风险防控

可通过摄像头监控等方式对外来出版物及物件进行识别和追溯。

5.3.6 积分获取

应能通过图书置换、阅读打卡、志愿服务等获取相应积分的功能。

6 服务要求

6.1 图书提供

6.1.1 应由图书馆提供书屋所需图书。

6.1.2 书屋中的存书量不低于总量的 20%，不高于总量的 90%。

6.1.3 书屋中书籍每月更新次数不少于 1 次，更新数量不少于存量的 20%。

6.2 图书借还

应供读者免费借还图书。

6.3 图书回收

应设置图书回收箱，通过平台回收功能，识别图书情况，由后台管理员根据图书状况判断是否收书，收书后宜给用户发放相应积分奖励。

6.4 图书消毒

书屋中的书籍应每周消毒一次，消毒时长不少于1小时。

6.5 信息发布

通过后台信息发布系统进行远程发布，视频应以文明城市、阅读推广、社会公益宣传为主。

7 服务保障

7.1 室外应 24 小时开放；室内宜在 12 小时以上。

7.2 应建立信息发布审核制度，所有视频经审核合格后发布。

7.3 应在设备显著位置向用户公示服务电话，如产生故障，于 48 小时内进行处理。

7.4 应实时监控各个投放点的书籍数量以及周转频率，按日、月、年定期做好数据统计。

7.5 应建立安全管理制度，制定安全应急预案，投保设备保险，定期开展安全检查。

8 投诉与改进

8.1 投诉

8.1.1 应建立服务质量跟踪与投诉渠道，开通咨询投诉电话或设立意见本。

8.1.2 应对外公开组织机构、服务内容等基本信息并及时更新。

8.2 改进

8.2.1 应按 GB/T 17242 的指南要求建立投诉处理机制，对接到的投诉及时进行记录、处理并反馈。

8.2.2 成立服务质量改进小组，完善服务质量改进管理制度，建立多层次改进机制。