



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 32939—2016

---

## 文化馆服务标准

Service standard of cultural center

2016-08-29 发布

2017-03-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总则 .....	2
5 服务条件 .....	2
5.1 设施设备 .....	2
5.2 服务要求 .....	4
5.3 人员要求 .....	4
6 基本要求 .....	5
6.1 基本服务 .....	5
6.2 流动服务 .....	6
6.3 数字服务 .....	6
6.4 综合服务 .....	6
7 服务安全 .....	6
7.1 健全制度 .....	6
7.2 防范措施 .....	6
7.3 应急预案 .....	7
7.4 饮食安全 .....	7
8 服务评价与持续改进 .....	7
8.1 服务评价 .....	7
8.2 服务改进 .....	7
8.3 服务监督 .....	8

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本标准由中华人民共和国文化部提出。

本标准由全国文化馆标准化技术委员会(SAC/TC 390)归口。

本标准起草单位:中国艺术科技研究所、广东省标准化研究院。

本标准主要起草人:冯守仁、白雪华、陈彬斌、李国新、黄海燕、石振怀、蒋淑媛、兰静、闫贤良、黄娟、李江虹、陈思嘉、胡晓群、张素贤。

省文旅标技委

## 引 言

为提高文化馆服务质量,促进文化馆事业发展,保障公民基本文化权益,制定本标准。

本标准的主要目的在于明确文化馆的服务职能和功能,完善文化馆的服务条件,发挥文化馆作为公益性文化事业机构在公共文化服务中的主体作用和效能,提高文化馆的公共文化服务绩效水平,体现文化馆在为社会提供公益性文化服务、提升国民文化素质中的重要价值。

本标准是文化馆服务条件、服务能力和服务水平的基本要求,是文化馆公共文化服务绩效评价的重要依据。

省文旅标技研

# 文化馆服务标准

## 1 范围

本标准规定了文化馆服务的总则、服务条件、基本要求、服务安全、服务评价与持续改进等。

本标准适用于县和县级以上文化馆。青年宫、少年宫、工人文化宫(俱乐部)、妇女儿童活动中心、科技馆等群众文化服务机构以及社会力量举办的群众文化活动参照执行。

## 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 18883 室内空气质量标准

GB 50763 无障碍设计规范

文化馆建设用地指标(建标〔2008〕128号)

文化馆建设标准(建标〔2010〕136号)

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

### 3.1

**文化馆** **cultural center**

县和县级以上人民政府设立的,以组织群众文化活动,开展文化艺术教育培训和基层群众文化辅导为主要职能的公益性文化事业机构。

### 3.2

**群众文化** **mass culture**

以公民自身为活动主体,以文化艺术等为主要内容,以满足公民精神文化生活需求为目的的文化活动,是一种自我表现、自我教育、自我服务的社会文化。

### 3.3

**文化馆服务** **service of cultural center**

为满足公民群众文化需求面向社会提供的服务,包括组织群众文化活动、普及文化艺术知识、辅导基层文化骨干、开展文化艺术教育培训以及非物质文化遗产保护等文化服务。

### 3.4

**服务人口** **service population**

文化馆服务地域内的户籍人口及常住半年以上的流动人口。

### 3.5

**群众文化活动** **mass cultural activities**

人们为满足自身精神文化需要而采取的群众文化行为,为群众文化功能、价值的载体。

### 3.6

**非物质文化遗产** **intangible cultural heritage**

各民族世代相传并视为其文化遗产组成部分的各种传统文化表现形式,以及与传统文化表现形式

相关的实物和场所。

### 3.7

#### 免费开放 service for free

文化馆服务设施、公共空间等公共文化服务资源面向服务人口提供的无障碍、零门槛服务,特指文化馆基本服务项目和辅助服务项目免费提供。

### 3.8

#### 错时开放 staggering of working hours service

文化馆根据所在辖区居民的需求调整服务时间,以解决居民上班时间与文化馆开放时间重叠的问题所采取的便民措施。

### 3.9

#### 公共文化服务 public cultural services

由政府主导,利用政府和社会资源建立的、以满足公民基本文化需求和基本文化权益,向公民提供公共文化产品和公共文化服务的方式和过程。

## 4 总则

4.1 文化馆是公共文化服务体系的重要组成部分。文化馆应采取各种有效措施履行其职能,不断提高服务能力、改进服务质量,促进文化馆事业全面协调可持续发展。

4.2 文化馆服务要坚持公益性、基本性、均等性和便利性的原则,文化馆应结合城市广场、公园绿地等公共活动空间综合布置,合理布局。

4.3 文化馆的服务对象包括所有公众。应注意开展少年儿童的文化艺术活动,并努力满足残障人士、老年人、城市低收入者、进城务工者、农村和边远地区公众的文化艺术需求。

4.4 文化馆的服务除执行本标准规定外,还应遵守国家相关标准。

## 5 服务条件

### 5.1 设施设备

#### 5.1.1 馆舍要求

5.1.1.1 文化馆的选址宜以方便使用、安全环保为原则,应选址在人口集聚、位置适中、交通便捷、环境及地质条件良好的地点,以便于为公众开展公共文化服务。

5.1.1.2 文化馆馆舍的建筑面积应根据其服务人口确定,可参照《文化馆建设用地指标》和《文化馆建设标准》执行。

#### 5.1.2 建筑功能布局

5.1.2.1 文化馆的功能用房包括:群众活动用房、业务用房、管理用房和辅助用房。各类功能用房的使用面积比例可参照《文化馆建设标准》执行。

5.1.2.2 文化馆建筑的总平面布局应达到功能组织合理、动静分区明确、空间构成紧凑、日照通风良好。群众活动用房应包含:门厅、展览陈列用房、报告厅、排演场所、文化教室、计算机与网络教室(数字文化服务空间)、多媒体视听教室、舞蹈排练室、琴房、美术书法教室、图书阅览室、游艺用房等。

5.1.2.3 文化馆馆舍内外应设有无障碍设施,可参照 GB 50763 执行。

5.1.2.4 群众文化活动用房使用面积比例应不低于 76%。

5.1.2.5 文化馆外应设有室外文化广场。

### 5.1.3 引导标识

#### 5.1.3.1 标识与导向

文化馆应在主体建筑外设立明显的单位标识和导向标识,在各楼层、各活动厅室应设有醒目的标识,且标示清晰。

文化馆入口处应设置场所布局图,各功能用房应设有醒目的标识。

#### 5.1.3.2 专用设施设备标识

文化馆的专用设施设备应在醒目位置标明使用方法和注意事项。

#### 5.1.3.3 无障碍标识

文化馆应设置无障碍设施的专用标识。

### 5.1.4 服务设备

#### 5.1.4.1 必备设备

##### 5.1.4.1.1 网络和数字化服务设备

文化馆应配备计算机、照相机、摄像机、录音机以及网络设备、数字文化服务设备等。

##### 5.1.4.1.2 演出设备

文化馆应配备适合广场和室内舞台演出的灯光、音响等基本设备。

##### 5.1.4.1.3 展览设备

文化馆应配备包括绘画、书法、雕塑、非物质文化遗产在内展品的挂置、展示灯光等布展设备及相关系统。

##### 5.1.4.1.4 培训设备

文化馆应配备多媒体投影演示、视听播放、课桌椅、电教设备、远程培训等能满足培训活动所需的设备。

##### 5.1.4.1.5 流动设备

文化馆应配备流动文化车等流动文化设备。

#### 5.1.4.2 其他设备

文化馆根据当地文化特色和群众文化需求宜配备表演艺术、视觉艺术、民间工艺等开展艺术活动所需的相关设备,宜配备活动舞台、流动展览、娱乐器材、电影放映等设备。

### 5.1.5 环境要求

5.1.5.1 文化馆服务场所环境应做到整洁美观,室内舒适干净。室外活动场地应符合公共文化设施的环境要求。

5.1.5.2 环境布置应体现地方特色和文化传统。

5.1.5.3 室内公共场所环境、空气等要求应按 GB/T 18883 执行。

## 5.2 服务要求

### 5.2.1 服务公示

#### 5.2.1.1 公示内容和方式

公示内容包括文化馆的服务范围、服务内容、服务时间、服务人员、服务公约、服务承诺等基本服务信息以及规章制度等。

文化馆应在馆内的醒目位置和文化馆网站的相关栏目或通过其他途径向公众公示基本服务信息及规章制度。

#### 5.2.1.2 闭馆告示

文化馆若因故需暂时闭馆,应提前一周向公众公告。如遇公共安全等突发事件需临时闭馆或暂时关闭某些区域、暂停部分服务的,应及时告知公众。

### 5.2.2 活动推介

文化馆应通过媒体、网站、宣传资料、宣传栏等形式向公众推介、展示特色文化、团队、活动等,吸引公众参与群众文化活动。

## 5.3 人员要求

### 5.3.1 人员条件

文化馆工作人员应着装整齐,举止端庄,文明用语,服务热情。并满足以下条件:

- 遵纪守法,具备良好的职业道德;
- 具备岗位所需的专业、能力或技能条件;
- 具备适应岗位要求的身體条件。

### 5.3.2 人员配备

#### 5.3.2.1 配备相应的专业技术人员

文化馆专业技术人员是指符合下列条件之一的从事相关业务工作人员:

- 具有助理馆员等各类初级及以上专业技术任职资格;
- 具有文化艺术等专业专科及以上学历;
- 虽不具有文化艺术等专业专科及以上学历,但应经过大学院系举办的文化艺术课程培训,培训课程不少于 360 学时并且成绩合格者。

#### 5.3.2.2 人员类别

文化馆应当配备与其工作职责相适应的专业技术人员和管理人员。文化馆应配置音乐、戏剧、舞蹈、美术、数字化服务等专业技术人员,并根据工作需要配备非物质文化遗产有关专业技术人员。

#### 5.3.2.3 人员比例

专业技术人员占全馆人员的比例:县级馆 $\geq 70\%$ ,地级馆 $\geq 65\%$ ,省级馆 $\geq 60\%$ 。

#### 5.3.2.4 特殊要求

少数民族自治地区文化馆应配备熟悉少数民族语言文字的专业技术人员。



有地方方言需要的地区应配备一定比例的熟悉方言的专业技术人员。

### 5.3.3 人员数量

文化馆工作人员数量的确定,应以所在区域服务人口为依据,每万人宜配备1名工作人员。3万及3万服务人口以下的文化馆应配备不少于3名工作人员。每种门类所配备专业人员数应以当地群众的需求作为参照。

### 5.3.4 培训教育

文化馆应制定实施针对全体工作人员的再教育培训计划,集中脱产培训每人每年不少于15天。

### 5.3.5 群众文化队伍

#### 5.3.5.1 业余文艺团队

文化馆应建立不少于2支馆办示范性群众业余文艺团队。

#### 5.3.5.2 业余文艺创作队伍

文化馆应建立馆办示范性文学、美术、书法、摄影等业余创作队伍,各不少于1支。

#### 5.3.5.3 自发性群众文艺团队

文化馆应支持所在区域群众自发性成立群众文艺团队,参与文化馆的公共文化服务。

### 5.3.6 志愿者队伍

文化馆应建立志愿者服务机制,吸引社会文化艺术人才和社会公众参与文化志愿服务。

## 6 基本要求

### 6.1 基本服务

#### 6.1.1 服务性质

文化馆实现无障碍、零门槛进入,公共空间设施场地实行免费开放,所提供的基本服务项目全部免费。

#### 6.1.2 服务内容

组织开展演出、展览等公益性群众文化展示活动,指导下级文化馆(站)的群众文化业务工作,培训基层队伍和业余文艺骨干,辅导群众文艺作品创作,开展时政、法制、科普、教育等服务,以及为保障基本职能而提供的一些辅助性服务。

#### 6.1.3 服务频次

文化馆基本服务的服务频次应满足以下要求:

- 错时开放时间不少于总开放时间的三分之一;
- 文化馆常设的基本服务项目不低于5项;
- 年度组织文艺活动(含非物质文化遗产展示活动)不少于30次,其中综合性大型文化活动不少于3次;
- 年度组织展览活动不少于4次;

- 年度组织各类理论研讨活动和文化交流活动不少于2次；
- 年度组织群众业余文艺创作和群众业余文艺作品推广活动1次。

## 6.2 流动服务

### 6.2.1 服务内容

通过组织社会群众文化活动、建立基层服务点、流动文化车等形式,定期下基层演出、展览和辅导基层群众文化活动,将文化馆的服务延伸到乡镇综合文化站及社区、村。

### 6.2.2 服务频次

文化馆流动服务的服务频次应满足以下要求:

- 年度组织馆办文艺团队下基层演出不少于20场(次),组织下基层办展览不少于4次;
- 年度举办各类人员(包括老年人、未成年人、外来务工人员等)文化艺术及科普、法制、农技等培训班不少于20期;
- 年度组织下一级文化馆和乡镇综合文化站人员培训辅导活动不少于2次;
- 年度深入基层开展培训、辅导、调研、指导工作的时间人均不少于20天;
- 建设基层文化活动基地不少于4个。

## 6.3 数字服务

### 6.3.1 服务内容

文化馆应利用互联网等信息技术手段和载体,开展数字文化馆建设,实现信息服务,开发艺术鉴赏、展览以及远程艺术培训和辅导等数字化服务功能。

### 6.3.2 服务频次

文化馆网站信息服务内容至少一个月更新一次。艺术鉴赏、展览、演出及艺术评比活动、艺术培训和辅导等数字文化服务内容应不断调整、充实、更新。

## 6.4 综合服务

### 6.4.1 服务内容

文化馆应与公共图书馆、博物馆、非物质文化遗产保护中心等各类公共文化机构开展多种形式的综合服务,提升同一地区文化系统的服务能力。

### 6.4.2 服务频次

积极配合当地政府组织的重大活动,在政府主管部门的统一部署下,完成年度服务工作任务。

## 7 服务安全

### 7.1 健全制度

文化馆应当建立健全安全管理制度,有安全工作的明确分工和安全责任制度。

### 7.2 防范措施

文化馆应配备齐全的安全与消防设施,应在公共活动区域和相应的活动厅(室)配备消防器材,并定

期进行检修和维护。消防器材均应处于完好状态。

文化馆应根据房舍自身条件在活动区域辟有安全通道,宜配备安检设备,设有安全疏散标识。

文化馆的大型排演厅、观演厅、展览厅、多功能厅等人流量大、聚散集中的用房宜设在建筑首层,并应设置直接对外的安全出口或合理组织应急疏散通道。文化馆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。

### 7.3 应急预案

文化馆在开展有关工作和组织活动过程中,对可能发生的各类危及人身与财产安全的突发事件,应有必要的安全应急管理制度,制定相应的应急预案,并协助公安、消防、交警、电力等相关部门,采取相应的安全措施,以便进行有效防范和处置。突发事件一般包括:

- 发生偷窃、强抢演出器材或展品、物件事件;
- 发生演出、装台、拆台期间的伤亡事故;
- 发现爆炸物或发生爆炸事件;
- 发生火灾;
- 发生群体骚动或踩踏事件;
- 发生严重危及国家财产安全和人员生命安全等事件。

### 7.4 饮食安全

#### 7.4.1 基本要求

文化馆在组织的各类活动中,应加强对饮食卫生、流行病传播、环境污染等所引发的卫生安全事故的管理和防范,必要时应协调食品管理、卫生防疫、城市管理和环境保护等相关部门参与处置。

#### 7.4.2 馆内活动饮食安全

文化馆在举办馆内文化活动时,如需由馆内提供食物、饮用水,对食物质量应严格把关,避免引发食物和饮用水中毒等恶性事件。

食物、饮用水等的发放和制作过程应实行专人监督、专人看管、专人负责。

#### 7.4.3 大型室外活动饮食安全

文化馆在举办室外演出、展览等大型文艺活动时,如提供食物和饮用水服务的,应保证食物和饮用水的安全。

应配合城市管理部门对周边商贩所销售的食物、饮用水等质量严格把关,避免引发大面积的饮食安全事件。

## 8 服务评价与持续改进

### 8.1 服务评价

文化馆内部应制定服务质量监控计划,并严格执行监控计划并记录,定期进行质量分析。

### 8.2 服务改进

应根据评价结果对不符合服务规范或体系要求的方面,以及服务规范或体系自身存在的缺陷方面提出改进措施,接受评价负责人和管理人员的审查,并将改进结果形成文档。

### 8.3 服务监督

文化馆应建立公众参与反馈机制。文化馆应在显著位置设立意见箱,公开监督电话,开设网上投诉通道,建立馆长接待日,组建社会监督员队伍,定期召开公众座谈会。应准确、详细记录文化馆活动日志、重要工作日志和客户流量,忠实记录公众投诉事项和内容,及时处理事件和反馈处理结果,定期征集、统计、分析公众意见,改进服务工作。

文化馆每年应进行不少于一次的公众满意度调查,满意度应不低于80%。接受上级部门对文化馆不定期的满意度调查的检查和监督。

---

省文旅标技研