

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 2180—2019

公共图书馆中心馆-总分馆建设服务规范

Construction and service specification for central-main-branch public library

2019 - 01 - 15 发布

2019 - 02 - 15 实施

浙江省市场监督管理局

发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

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这些专利的责任。

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：嘉兴市文化广电新闻出版局、嘉兴职业技术学院、嘉兴市图书馆、国家公共文化服务体系示范区创新研究中心、浙江省标准化研究院。

本标准主要起草人：陈云飞、王显成、沈红梅、汪仕龙、顾金孚、刘靖、应珊婷。

本标准为首次发布。

省文旅科技

公共图书馆中心馆-总分馆建设服务规范

1 范围

本标准规定了公共图书馆中心馆-总分馆建设服务的术语和定义、建设原则、主要功能、设施建设、资源建设、服务提供、服务人员、运行管理等方面的要求。

本标准适用于公共图书馆中心馆-总分馆建设、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
DB33/T 2011	公共图书馆服务规范
JGJ38	图书馆建筑设计规范
WH0502	公共图书馆建筑防火安全技术标准
建标 108	公共图书馆建设标准
建标〔2008〕74号	公共图书馆建设用地指标

3 术语和定义

3.1

公共图书馆 Public Library

向社会公众免费开放,收集、整理、保存文献信息并提供查询、借阅及相关服务,开展社会教育的公共文化设施。

3.2

中心馆 Central Public Library

依托设区市级公共图书馆建设,在市域范围内具有资源、技术及管理优势,在中心馆—总分馆建设过程中起核心作用的公共图书馆。

3.3

总馆 Main Public Library

依托县级公共图书馆建设,在县域范围内具有资源、技术及管理优势,在总分馆建设过程中起主导作用的公共图书馆。

3.4

分馆 Branch Public Library

主要依托乡镇（街道）综合文化站、村（社区）综合性文化服务中心等进行建设，为基层群众提供教育、信息和文化休闲服务的小型图书馆。具备条件的学校、科研机构、企业的图书馆（室）、职工书屋等根据自身职能特点，在自愿原则下成为县级公共图书馆（总馆）的分馆。

3.5

基层流通点 Book Circulation Point

公共图书馆利用自身的文献信息资源优势，在馆外设立的读者服务点，主要提供图书和报刊的流通阅览服务。

3.6

区域服务人口数 (Regional Service Population)

各级公共图书馆所在行政区域的常住人口数。

4 建设原则

4.1 政府主导，社会参与

发挥各级人民政府在中心馆-总分馆建设规划、组织和推进等方面的统筹作用，优化公共图书馆资源配置，完善配套措施，确保有序推进。鼓励社会力量通过直接投资、赞助活动、提供产品和服务，以及采取公益创投、公益众筹等方式，参与中心馆-总分馆建设与服务。

4.2 强化基层，促进均等

以需求为导向，促进文献资源向基层特别是农村倾斜，增加基层公共文化资源总量，保障城乡群众普遍均等地享有基本公共文化服务。

4.3 资源共享，优化服务

统一服务标准，文献通借通还，数字资源共建共享，阅读活动区域联动；拓展服务空间，丰富服务内容，创新服务手段，打造服务品牌。

4.4 改革创新，提升效能

围绕建、管、用等关键环节，创新管理体制和运行机制，实现公共图书馆服务资源联动共享，发挥整体优势，提升综合服务效能。

5 主要功能

5.1 中心馆

5.1.1 制订中心馆-总分馆建设、发展规划；

5.1.2 制订中心馆-总分馆业务标准和服务规范；

5.1.3 统筹中心馆-总分馆文献资源建设，实现资源共享、通借通还；

5.1.4 统筹中心馆-总分馆的人员培训、技术升级、政策提供等；

5.1.5 实施中心馆-总分馆效能的考核、监督和评价。

5.2 总馆

5.2.1 制订总分馆发展规划、工作计划，并组织实施；

5.2.2 统筹总分馆文献资源建设和服务提供，实现资源共享、通借通还；

5.2.3 负责总分馆业务人员的岗位培训和素质提升；统筹人员的上挂下派；

5.2.4 建立并统一总分馆网络信息与业务管理平台，并提供技术支持和维护；

5.2.5 考核分馆、流通点管理与服务绩效。

5.3 分馆

5.3.1 负责提供服务场地、服务设备设施，配备工作人员；

5.3.2 按照服务标准面向公众提供与总馆水平大致相当的基本服务；

5.3.3 指导和管理基层流通点工作，配合做好其他相关工作；

5.3.4 负责本区域群众需求反馈、评价工作。

5.4 基层流通点

5.4.1 负责提供服务场地、配备工作人员；

5.4.2 按照统一要求提供基本服务；

5.4.3 负责本区域群众需求反馈、评价工作；

5.4.4 配合开展其他相关工作。

5.5 场馆型自助图书馆

在城市街区和人流密集的农村社区设置的具备24h开放条件的图书馆，采用自助借阅，实现一体化服务。

5.6 流动图书馆

中心馆、总馆宜配备流动图书馆。定线、定点、定时开展图书流动服务。

6 设施建设

6.1 总体要求

6.1.1 按照城乡一体、全面覆盖、方便利用的原则，进行统一规划，采用新建、改建、租赁、整合等多种方式，形成公共图书馆设施网络。选址应符合建标 108 的要求。

6.1.2 中心馆、总分馆应使用统一的服务标识，并纳入路标、路牌、公共交通等标志系统。

6.2 中心馆

6.2.1 承担中心馆功能的公共图书馆，应达到部颁二级以上标准；用地面积和建筑规模宜适当高于建标〔2008〕74 号和建标 108 的要求。

6.2.2 承担中心馆功能的公共图书馆的设计、建设、安全要求应分别符合 JGJ38、建标 108 和 WH0502 的要求。

6.2.3 设施配置应符合 DB33/T 2011 的要求，并配备能提供数字资源服务和远程服务的设施。

6.3 总馆

6.3.1 承担总馆功能的公共图书馆，应达到部颁二级以上标准；用地面积和建筑规模宜适当高于建标〔2008〕74 号和建标 108 的要求。

6.3.2 承担总馆功能的公共图书馆的设计、建设、安全要求应分别符合 JGJ38、建标 108 和 WH0502 的要求。

6.3.3 设施配置应符合 DB33/T 2011 的要求，并配备能提供数字资源服务和远程服务的设施。

6.4 分馆

6.4.1 乡镇（街道）分馆建筑面积不低于 300 m²；宜配备自助借还设备、监控设备、数字资源一体机、数字阅读终端等数字化管理、服务设备。省级中心镇和 5 万人口以上的乡镇宜适当增加分馆建筑面积。

6.4.2 村（社区）分馆建筑面积不低于 100 m²。宜因地制宜地配置数字化管理、服务设备。

6.4.3 设施设备配置应符合 DB33/T 2011 的要求，应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。

6.4.4 乡镇（街道）分馆应设有少儿活动空间。村（社区）分馆应配置适合少儿活动的设备和图书。

6.4.5 社会力量举办的分馆，在具有一定特色或主题的前提下，建筑面积可适当降低，但不宜少于 50 m²。

6.5 基层流通点

6.5.1 基层流通点建筑面积宜不低于 35 m²。

6.5.2 基层流通点文献资源由总分馆统一配置，统一标识。宜利用手机流通系统实现一卡通行、通借通还。

6.6 场馆型自助图书馆与流动图书馆

6.6.1 根据当地实际情况，在人员流动量较大的公共场所、务工人员较为集中的区域以及留守妇女儿童较为集中的农村地区，配备必要的设施，采取多种形式，提供便利可及的公共阅读服务。

6.6.2 馆外公共领域的场馆型自助图书馆面积宜在 100 m²以上，应配备自助借还设备、监控设备、数字资源一体机、数字阅读终端等数字化管理、服务设备。

6.6.3 应根据实际制定流动图书馆服务的线路和布点规划，并报主管部门备案。

7 资源建设

7.1 图书文献资源

7.1.1 中心馆、总馆应制定馆藏发展规划、明确相关标准规范，建立规模合理、结构优化、适应需求的现代图书馆馆藏体系。中心馆应推进区域文献信息资源统筹协调、数字资源共建共享。

7.1.2 中心馆文献入藏总量不少于 60 万册，年新增文献藏量不少于 0.6 万种。

7.1.3 按照区域服务人口数，总分馆服务体系人均占有藏书 1 册以上，或总藏量不少于 50 万册。人均年增新书不少于 0.05 册。

7.1.4 图书馆乡镇（街道）分馆图书入藏总量不少于 1 万册，报刊不少于 100 种。总馆对分馆每年配送更新不少于 4 次。

7.2 数字资源

7.2.1 公共图书馆中心馆-总分馆数字资源总量应达到 80TB 以上，推进新媒体终端适用资源建设。

7.2.2 中心馆的数字资源总量不低于 15TB

7.2.3 总馆的数字资源总量不低于 4TB。

7.2.4 分馆和基层流通点读者可通过数字终端，共享网上数字资源。

7.3 文献资源共建共享

7.3.1 中心馆牵头建立市域范围内的文献资源共建共享平台，总馆参与共建共享工作。

7.3.2 总馆牵头建立县域范围内的文献资源共建共享平台，分馆和基层流通点共同参与。

8 服务提供

8.1 免费开放

8.1.1 公共图书馆公共空间设施免费开放，基本服务项目健全并免费提供。公休日应当开放，在国家法定节假日应当有开放时间。

8.1.2 中心馆每周开放时间不少于 68h；总馆每周开放时间不少于 56h；乡镇（街道）分馆每周开放时间不少于 48h；村（社区）分馆每周开放时间不少于 40h；流通点每周开放时间不少于 22h。

8.1.3 社会力量举办的分馆和基层流通点可根据自身特点因地制宜的合理设置开放时间。开放时间应报总馆备案并向社会公布。

8.2 服务内容

8.2.1 应提供图书及报刊开架阅览。

8.2.2 应提供文献借还、续借、预约等流通服务，方便读者使用文献资源。

8.2.3 应提供数字服务。中心馆、总馆应建立门户网站、数字阅读体验区和服务区；推广和利用浙江网络图书馆、浙江文化通等公共文化服务平台，有条件的地区建设具有当地特色的数字图书馆或资源库。

8.2.4 应开展讲座服务。中心馆每年举办公益讲座不少于 45 次。总馆每年举办公益讲座不少于 12 次。乡镇（街道）分馆每年举办公益讲座不少于 6 次。

8.2.5 应开展展览服务。中心馆每年举办免费展览不少于12次。总馆每年举办免费展览不少于4次。乡镇（街道）分馆每年举办免费展览不少于2次。

8.2.6 应开展阅读推广服务。中心馆每年开展阅读推广活动不少于24次，总馆每年开展阅读推广活动不少于20次，分馆每年开展阅读推广活动不少于2次。

8.2.7 应开展咨询服务。中心馆、总馆开展书目检索、参考咨询、文献提供等信息服务，缩短信息咨询响应时间。乡镇（街道）分馆提供一般性咨询服务。

8.2.8 应积极为未成年人提供个性化服务。中心馆、总馆应设立公共图书馆少年儿童分馆或少年儿童服务区域。

8.2.9 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。中心馆、总馆应提供无障碍服务。

8.3 服务告示

8.3.1 中心馆、总分馆应将服务范围、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。

8.3.2 中心馆、总分馆因故暂时停止开放时，应提前七天向读者公告。如遇公共安全、网络安全等突发事件须临时停止服务或关闭部分区域、暂停部分服务的，应及时向读者公告。

8.4 服务礼仪规范

中心馆、总分馆应制定着装、仪容仪表、行为规范、文明用语等方面的服务礼仪规范，并予以公布。

8.5 文化志愿服务

中心馆、总分馆应结合自身实际，建立志愿服务站点，搭建志愿服务平台；建立健全志愿服务管理制度，编写志愿服务手册或服务指南；拓展志愿服务领域。

9 服务人员

9.1 工作人员

中心馆、总馆工作人员数量的确定，应符合GB/T 28220的要求。乡镇（街道）分馆应配备专职管理人员；村（社区）分馆应配备人员进行管理。中心馆-总分馆从业人员与区域服务人口比例宜达到1:15000。

9.2 职业培训

中心馆、总分馆应组织实施教育培训。中心馆、总馆工作人员每年参加脱产培训时间不少于15天。分馆工作人员每年参加集中培训时间不少于5天。基层流通点兼职工作人员每年参加培训不少于1天。

9.3 文化志愿者

中心馆-总分馆应建立志愿者招募、培训、派遣、管理、评估、激励机制；发展壮大专业志愿者队伍，培育专业志愿服务组织。

9.4 集中管理

有条件的地方宜探索总分馆工作人员集中管理。实行集中管理的，分馆馆长宜纳入总馆编制，由总馆下派；分馆配置的其他工作人员，应由总馆集中管理。

10 运行管理

10.1 工作机制

10.1.1 统一采编。总馆根据年初书刊购置经费的预算安排，统一选购图书，统一著录加工，统一配送至分馆和基层流通点。

10.1.2 通借通还。中心馆-总分馆内应实行一卡通用、通借通还。

10.1.3 资源共享。中心馆-总分馆应有大致相同的服务规范和服务模式，共享各类服务资源，并形成自己的特色。

10.2 管理机制

10.2.1 应建立完善的运行管理制度和协调机制，解决公共图书馆中心馆-总分馆建设运行中的问题。

10.2.2 中心馆、总馆应健全法人治理结构，建立理事会制度。中心馆、总馆的理事会，宜有一定数量的分馆代表担任理事。

10.2.3 中心馆-总分馆应建立资产统计报告制度、服务开展情况年报制度。年报应包括服务项目、服务效能、经费使用等公共文化服务开展情况。应在每年的第一季度向社会公布上一年度年报。

10.2.4 中心馆、总分馆应建立群众满意度调查制度。满意度调查每年不少于1次。可自行开展或委托第三方机构开展。读者满意度宜达到95%以上。

10.2.5 有条件的地方宜探索总馆统一管理或参与管理各分馆人、财、物。

10.2.6 有条件的地方可探索引入社会专业机构，采取委托管理、购买服务或连锁运营等方式管理分馆。

10.3 经费保障

10.3.1 应建立完善的中心馆-总分馆经费保障制度。

10.3.2 县域内分馆建设和运行保障经费宜采用县、乡镇两级政府分担的原则，具体标准由各地根据实际情况制定。

10.4 需求管理与服务监督

10.4.1 应建立读者需求反馈机制，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及时准确了解和掌握读者需求。

10.4.2 应制定公共文化服务提供目录，开展“菜单式”“订单式”服务，满足不同年龄、不同层次群众多样化的精神文化需求。

10.4.3 应在显著位置设立公众意见箱（簿）、公开监督电话，开设网上投诉通道，建立馆长接待日制度，组建社会监督员队伍，认真对待并正确处理来自读者的意见或投诉，在五个工作日内回复并整改落实。

10.5 安全管理

10.5.1 应建立健全安全管理制度。

10.5.2 应当妥善保护读者的个人信息、借阅信息以及其他可能涉及读者隐私的信息，不得出售或者以其他方式非法向他人提供。

10.5.3 应在公共活动区域配备一定数量的消防器材，定期进行检修和维护。消防栓、灭火器等消防器材应处于完好状态。有条件的公共图书馆宜配备安全检查设备。

10.5.4 公共活动区域应建有安全通道，安全疏散标识明显。

10.5.5 在举行大型读者活动时，应事先做好安全预案，按规定向有关部门报备。

10.5.6 应定期组织安全培训和安全演练，提高工作人员的安全防范意识和安全管理能力。

10.5.7 不得从事或者允许其他组织、个人在馆内从事危害国家安全、损害社会公共利益和其他违反法律法规的活动。

10.5.8 向社会公众提供的文献信息不得违反有关法律、行政法规的规定。不得向未成年人提供内容不适宜的文献信息。

10.6 绩效评价

10.6.1 建立中心馆-总分馆绩效评价体系，开展绩效评估。

10.6.2 宜委托第三方机构开展评估。考评结果作为确定预算、收入分配与实施奖惩的重要依据。

参 考 文 献

[1] 《中华人民共和国公共文化服务保障法》（2016年12月25日第十二届全国人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过）

[2] 《中华人民共和国公共图书馆法》（2017年11月4日第十二届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议通过）

[3] 《浙江省公共文化服务保障条例》（2017年11月30日浙江省十二届人大常委会第四十五次会议通过）

[4] 文化部、新闻出版广电总局、体育总局、国家发展改革委、财政部《关于推进县级文化馆图书馆总分馆制建设的指导意见》（文公共发〔2016〕38号）

[5] 浙江省文化厅、浙江省发改委、浙江省财政厅、浙江省新闻出版广电局、浙江省体育局《关于推进县级文化馆图书馆总分馆制建设的实施意见》（浙文公共〔2017〕26号）

浙江省文旅标准
