

DB 3302

浙江省宁波市地方标准

DB3302/T 1142—2023

"一人一艺"全民艺术普及社会化服务规范

浙江省文旅标技委

2023 - 07 - 04 发布

2023 - 07 - 04 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务机构	1
5 服务过程	2
6 服务内容及要求	4
7 服务保障	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。

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。

本文件由宁波市文化广电旅游局提出并组织实施。

本文件由宁波市文化和旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：宁波市文化馆、宁波市标准化研究院。

本文件主要起草人：孔燕、吴佳、李佳扬、伍晓茜、胡一俊、王霄翔。

浙江省文旅标技委

"一人一艺"全民艺术普及社会化服务规范

1 范围

本文件规定了“一人一艺”全民艺术普及社会化服务机构、服务过程、服务内容及要求和服务保障。本文件适用于社会化服务机构提供的“一人一艺”全民艺术普及服务。

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 18883 室内空气质量标准
 GB/T 32941.1 实景演出服务规范 第1部分：导则
 GB/T 32941.2 实景演出服务规范 第2部分：演出管理
 GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
 GB/T 36681 展览场馆服务管理规范
 GB/T 36729 演出安全
 GB/T 36733 服务质量评价通则
 DB3302/T 1090-2018 “一人一艺”全民艺术普及规范

3 术语和定义

DB3302/T 1090-2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会化服务

根据“一人一艺”全民艺术普及要求，由社会力量提供的面向公众的基础性、公益性的公共文化产品与服务。

注：社会化服务内容包括艺术知识普及、艺术欣赏普及、艺术技能普及和艺术活动普及。

4 服务机构

4.1 机构要求

4.1.1 应统筹、组织、协调日常管理工作：

- 掌握公众的全民艺术普及需求；
- 制定艺术普及社会化服务的工作计划和管理制度；
- 配置开展艺术普及活动所需的场所、设备、器材和图书等资源，并有计划的予以维护更新；
- 组织开展艺术知识普及、艺术欣赏普及、艺术技能普及、艺术活动普及等活动；
- 定期调查艺术普及活动的满意度。

4.1.2 应有固定的办公场所和工作人员。

4.1.3 应对社会化服务中的公共突发事件等隐忧制定应急预案，并组织演练。

4.1.4 应制定服务人员行为规范和工作制度，对服务人员进行培训，并定期进行考核评估。

4.1.5 应建立志愿者招募、培训、服务时间储蓄等制度，创造相应的工作条件。

4.2 服务人员

4.2.1 服务人员包括工作人员、专业人员和志愿者等。

4.2.2 服务人员应具备以下能力：

- 熟悉艺术普及相关规章制度、服务流程和应急预案等；
- 热爱艺术普及活动，工作态度端正，服务意识强；
- 具备开展艺术普及活动所需的知识、技能，会操作使用相关设施设备；
- 具备沟通协作能力。

4.3 服务场所

4.3.1 场所主体建筑外应悬挂机构标识和“一人一艺”标牌。

4.3.2 功能区域划分合理（例如教室、排练室、图书室、展厅、舞台等），标识清楚，具有全民艺术普及氛围。

4.3.3 活动场所照明应适度、合理，设置无障碍设施，环境、空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。

4.3.4 显著位置应公开：

- 社会化服务计划，包括项目名称、内容、受众、时间、地址等；
- 专业服务人员信息；
- 社会监督、投诉处理等信息。

4.3.5 服务活动场所环境应整洁、安全、卫生，公共信息标志应规范、完整，文字清晰。

4.4 服务设施

4.4.1 应配备满足艺术普及需求的服务设施。

4.4.2 根据社会化服务项目具体情况，艺术普及服务设施与设备可包括：

- 相应的座椅、视听电教设备、远程培训设备等；
- 文化墙、展板、展栏、展廊、陈列柜、舞台以及相应的展示展览展演设备等；
- 运动场以及相应的活动器材设备等。

4.4.3 服务设施及用品等摆放有序，规范整齐。

4.4.4 应配备特殊群体服务设施。

5 服务过程

5.1 基本要求

社会化服务应满足以下要求：

- 面向各类社会群体提供公益性、均等化服务；
- 设置便于公众理解、接受和参与的项目；
- 形成场所服务、流动服务和数字服务相结合的多样化服务形式；
- 对公众的艺术普及需求能够及时作出反馈；
- 公众对社会化服务具有较高的知晓度、参与度、满意度；
- 资源保障可持续，能有效整合政府、行业、社会、全民艺术普及社会联盟资源等。

5.2 策划

- 5.2.1 调查了解公众需要的艺术普及服务内容。
- 5.2.2 根据受众的年龄、认知水平、艺术素养等，结合服务机构实际并综合分析所能链接的社会资源等，确定服务活动内容。
- 内容应经适当转化加工，具有一定的通俗性、趣味性，易于接受和掌握。
 - 内容应具有明确的社会意义，促进公众理解文化艺术，提高公众艺术素养。
- 5.2.3 确立服务目标或效果评价体系，主要包括：
- 明确受众的预期；
 - 评估受众的范围和数量；
 - 衡量活动的社会影响力和可持续性。
- 5.2.4 服务场所面积应与艺术普及活动相匹配，宜按以下要求确定：
- a) 艺术培训类：
 - 1) 美术类，人均使用面积不小于 2.5 m²；
 - 2) 舞蹈类，人均使用面积不小于 6 m²；
 - 3) 音乐、戏剧戏曲、曲艺类，人均使用面积不小于 4 m²。
 - b) 艺术演出类：观众坐席人均不小于 0.8 m²/座，轮椅座席深度不小于 1.1 m、宽度不小于 0.8 m；
注：其它设计参见JGJ 57《剧场建筑设计规范》。
 - c) 展览类，单位展览面积的最大使用人数不少于 0.7 人/m²。
注：其它设计参见JGJ 218《展览建筑设计规范》。
- 5.2.5 宜与其他社会化服务机构、公益活动举办单位和公共服务机构合作。
- ### 5.3 计划与宣传
- 5.3.1 制定社会化服务活动方案或计划，宜明确各阶段活动目标、内容、时间、地点、人数、经费使用等事宜。
- 5.3.2 方案或计划应明确安全应急措施。
- 5.3.3 宜通过公众媒体平台以及微信、微博等渠道进行推介和展示，发布社会化服务信息和动态。
- 5.3.4 宜定期发放“一人一艺”艺术普及宣传品。
- ### 5.4 实施
- 5.4.1 应组建由专业人员组成的项目组，实施社会化服务。
- 负责人宜具有相应艺术门类专业中级及以上技术职称。
 - 专业人员从事艺术普及相关工作应满 3 年以上，并每年应至少参加一次继续教育。
 - 活动开展过程中，项目组关键成员应相对固定。
- 5.4.2 社会化服务提供的时间、内容、地点信息应在服务场所醒目位置公开，内容应真实、准确、完整，具有时效性。
- 5.4.3 根据活动计划和受众需求，组织服务人员安全、有序开展服务。
- 服务语言和行为应文明、礼貌、得体，宜穿戴具有“一人一艺”元素的服装或胸牌、绶带等。
 - 应提供咨询、导览等服务，以及活动介绍/宣传手册等资料自助服务。
 - 引导受众体验文艺作品，激发学习动机，促进情绪和感官的交互性体验。
 - 引导受众与服务人员、同伴间的交流互动。
 - 宜使用图片、音视频、小程序等资源，为受众互动体验提供支撑。
 - 展示类活动宜适用一种以上外语进行讲解服务。
 - 宜向受众推荐进阶或提升学习建议。
- 5.4.4 根据场所空间、设施等因素，核算最大承载量，超出预期受众规模时，应采取疏导、分流、限

流等措施。

5.4.5 应对可能出现的危险和/或损失、存在的弱点、造成的影响等进行识别、分析和评价。

5.4.6 遇特殊情况不能开放或需暂停服务的，应提前公布并说明原因。

5.5 总结

5.5.1 根据活动开展过程和质量，对项目达成的绩效进行评估确认。

5.5.2 应收集服务人员和受众的反馈意见，并对提供的服务进行总结，整理归档活动材料。

5.5.3 宜组织开展交流分享体会，总结经验，宣传典型案例及事例。

6 服务内容及要求

6.1 基本要求

6.1.1 每年服务时长应不少于约定时长。根据季节变化以及退休居民和上班族的需要，延时、错时开放。

6.1.2 每年为未成年人服务不少于2次，为残障人士服务不少于1次。

6.1.3 每年应开展不少于100h的志愿者服务活动。

6.2 培训/讲座类服务

6.2.1 应制定培训/讲座计划，内容主要包括：

- a) 培训/讲座的时间、地点；
- b) 培训/讲座内容；
- c) 师资介绍；
- d) 受众群体。

6.2.2 应根据受众群体需求组织相关人员开展培训/讲座，主题主要包括文化艺术类、时政科普类、传统技艺类等。

6.2.3 年度服务频次应满足以下要求：

- a) 开展培训不少于50课时，单次到课率不低于50%；
- b) 开展讲座不少于4次。

6.2.4 应在培训结束后对学员进行考核与评价。

6.2.5 应定期开展满意度调查，调查内容主要包括：

- a) 场地环境与设施设备；
- b) 宣传与信息发布；
- c) 服务组织能力；
- d) 培训/讲座内容与形式；
- e) 师资专业能力与授课态度；
- f) 工作人员服务能力。

6.3 展示展览类服务

6.3.1 应制定展示展览举办计划，内容主要包括：

- a) 举办时间和地点；
- b) 展示展览主题；
- c) 展出作品的内容与数量；

- d) 参观对象与数量；
- 6.3.2 展示展览的主题主要包括：
 - a) 美术、书法、摄影等方面；
 - b) 地方特色文化展示；
 - c) 非物质文化遗产展示等。
- 6.3.3 应配备包括美术、书法、非物质文化遗产等在内展品的挂置、展示灯光等布展设备及展出系统。
- 6.3.4 应合理设计观展路线，可采用人工讲解、语音导览和自由参观等方式。展示展览场馆的服务与管理应符合 GB/T 36681 的要求。
- 6.3.5 展览开办每年应不少于 2 场，单次展览时长应不少于 1 周。
- 6.3.6 应定期开展满意度调查，调查内容主要包括：
 - a) 展示展览宣传及信息公布；
 - b) 场地标识标牌；
 - c) 展示展览内容；
 - d) 展品质量与数量；
 - e) 展示展览资料（册子等）；
 - f) 讲解人员专业能力；
 - g) 工作人员服务能力。

6.4 演出类服务

- 6.4.1 应制定演出方案，内容主要包括：
 - a) 演出时间和地点；
 - b) 演出主题和节目单；
 - c) 演出面向观众和数量。
- 6.4.2 演出场地的选择与规划应符合 GB/T 32941.1 的相关规定。
- 6.4.3 演出安全管理应符合 GB/T 36729 的要求。
- 6.4.4 应配备适合室内外演出的舞台、灯光、音响等基本设备。设施设备应运作正常且有专人应对突发问题，如故障、投诉等。设施设备的管理与使用应符合 GB/T 32941.2 的相关规定。
- 6.4.5 应每年举办不少于 2 场，每场时长应不少于 60 min 或演出节目不少于 10 个。
- 6.4.6 应定期开展满意度调查，调查内容主要包括：
 - a) 演出宣传及信息公布；
 - b) 演出环境；
 - c) 演出现场标识标牌；
 - d) 演出内容及时长；
 - e) 节目质量；
 - f) 工作人员的服务能力。

7 服务保障

7.1 学员管理

- 7.1.1 应建立学员信息管理制度，个人信息安全应符合 GB/T 35273 的要求。
- 7.1.2 应经学员同意方可收集其基础信息，信息应能够满足服务需求。

7.2 安全管理

- 7.2.1 应建立健全安全制度，合理配置人员。
- 7.2.2 开展服务时，应根据现场实际情况落实安全措施。
- 7.2.3 高峰期和特殊时段以及人数过多、过密和过频的区域，应建立突发事件、群体性事件的应急处理预案。
- 7.2.4 应设立治安、消防、交通、食品、防疫、自然灾害防范、用电等安全保障措施，配备安全管理人员，规范设置安全标志，开展安全宣传教育与培训。

7.3 质量管理

- 7.3.1 应公开意见反馈渠道，主动接受社会监督。
- 7.3.2 服务评价应符合 GB/T 36733 的要求，以各种方式开展内外部的满意度调查。
- 7.3.3 应设立回访机制，不定期对被服务人员开展回访，并做好回访反馈。
- 7.3.4 根据投诉处理、回访、满意度调查，应提出纠正和预防措施，持续改进服务质量。

7.4 台账记录

- 7.4.1 建立服务记录，记录应真实、全面，可采用实物、文字、图片、音视频、数字化多媒体等。
- 7.4.2 建立台账档案，内容主要包括服务方案、服务时间、服务地点、服务内容、参与人员、活动照片与影像资料、信息发布记录、报名信息、签到信息等。
- 7.4.3 应做好服务项目的统计、整理、分析和报送，便于查阅。

浙江省文旅标技委