

基本公共文化服务规范

Specification for basic public cultural services

2017 - 12 - 26 发布

2018 - 01 - 26 实施

前 言

本规范按照GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本规范由浙江省文化厅提出并归口。

本规范起草单位：嘉兴职业技术学院

本规范主要起草人：顾金孚、王显成、汪仕龙、刘靖、许睿吉

省文旅科技

基本公共文化服务规范

1 范围

本标准规定基本公共文化服务的硬件设施、基本服务项目与要求、人员要求、服务规范、管理要求等方面的要求。

本标准适用于基本公共文化服务供给与保障。

2 规范性引用文件

下列法律、文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所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 21048-2007 《电影院星级的划分与评定》

《公共图书馆建设标准》（建标108-2008）

《文化馆建设用地指标》（建标〔2008〕128号）

《文化馆建设标准》（建标136-2010）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件

3.1

基本公共文化服务

是指由政府主导、社会力量参与，以满足公民基本文化需求为主要目的而提供的公共文化设施、文化产品、文化活动以及其他相关服务。

4 总体要求

4.1 应当坚持中国特色社会主义文化发展道路，坚持以人民为中心，坚持社会主义核心价值体系，发展面向现代化、面向世界、面向未来的，民族的科学的大众的社会主义文化。

4.2 应当按照“百花齐放、百家争鸣”的方针，提供优秀公共文化产品，丰富公共文化服务内容，提高服务效能，满足人民对美好生活的新期待。

4.3 应结合当地经济社会发展水平、人口状况、环境条件、文化特色、群众需求，着力解决基本公共文化发展不平衡不充分问题，合理确定公共文化设施的种类、数量、规模以及布局，形成场馆服务、流动服务和数字服务相结合的公共文化设施网络。

4.4 应根据公共文化设施功能、特点，按照本地基本公共文化服务实施标准，健全服务项目，向公众免费或者优惠开放。

5 硬件设施

5.1 图书馆（室）

5.1.1 设区市、县（市、区）政府所在地至少设置一座独立建制、部颁二级以上的公共图书馆。常住人口超过 150 万的应设置符合《公共图书馆建设标准》（建标 108-2008）的大型公共图书馆。

5.1.2 乡镇（街道）设立乡镇（街道）图书馆（室）。省级中心镇或常住人口超过 5 万的乡镇（街道）应设立县级图书馆分馆。

5.1.3 村（社区）应设置图书室（含农家书屋）。省级中心村和规模较大的社区可设置县级图书馆分馆。

5.1.4 可根据实际情况设置 24 小时自助图书馆。

5.1.5 乡镇（街道）、村（社区）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。

5.1.6 县级图书馆分馆建筑面积不少于 300 平方米。乡镇（街道）图书室（馆）建筑面积不少于 100 平方米，村（社区）图书室建筑面积不少于 50 平方米。

5.2 文化馆

5.2.1 设区市至少设置一座符合建标 136-2010 标准的中型文化馆。

5.2.2 县（市、区）政府所在地至少设置一座独立建制、部颁二级以上标准的文化馆。

5.2.3 文化馆的建设用地面积、建筑密度、室外活动场地面积、停车场面积等控制指标应符合《文化馆建设用地指标》（建标〔2008〕128 号）的相关规定。

5.3 博物馆

5.3.1 设区市、县（市）建有一座国有公共博物馆。

5.3.2 设区市博物馆建筑面积在 6000 平方米以上，县（市）博物馆建筑面积在 4000 平方米以上。

5.4 非遗馆

5.4.1 设区市建有独立建制的非遗展示馆。

5.4.2 县（市、区）设立非遗展览展示场所（馆）。

5.5 美术馆

设区市建有公共美术馆。

5.6 综合文化站

5.6.1 乡镇（街道）所在地建有单独设置的综合文化站。

5.6.2 综合文化站应具备宣传文化、党员教育、科学普及、普法教育、体育健身等综合职能。

5.6.3 服务人口在 5 万人（含）以上的综合文化站，建筑面积不低于 1500 平方米；服务人口 3-5 万人的综合文化站，建筑面积不低于 1000 平方米；服务人口 3 万人以下的综合文化站，建筑面积不低于 500 平方米。综合文化站的室外活动场地不低于 600 平方米。

5.7 文化礼堂（文化活动室）

5.7.1 1500 人以上的行政村应建设文化礼堂，面积不少于 200 平方米，其中讲堂不少于 50 平方米，具备演出、展览、科普、广播、阅读、影视、信息共享、体育健身等功能。

5.7.2 其他行政村可建文化礼堂。

5.7.3 尚未建设文化礼堂的村，应结合基层服务综合设施建设，整合利用闲置中小学校等资源，建设文化活动室。文化活动室的建筑面积不少于 100 平方米，室外活动场地不少于 300 平方米，应因地制宜配置活动器材。

5.7.4 社区建有面积不低于 100 平方米的文体活动中心，具备条件的宜建文化家园。

5.8 广电设施

5.8.1 设区市、县（市）应设立符合建设标准的广播电视播出机构和广播电视发射（监测）台。

5.8.2 乡镇应设立广电站（含有线电视机房和广播站），村应建成广播室，设备配置达到省颁标准。

5.8.3 137 千瓦功率（含）以上大中型海洋捕捞船，应安装接收中星 9 号直播卫星电视设备。

5.8.4 县级城区应建有多厅数字影院，一般不少于 3 个厅，影院硬件设施应达到 GB/T21048-2007 三星级及以上标准。

5.8.5 省级中心镇宜建数字影院，影院硬件设施至少应达到 GB/T21048-2007 三星级标准。

5.9 体育设施

5.9.1 应完善公共体育设施建设，市、县两级人均公共体育设施面积达到 1.5 平方米。

5.9.2 设区市、县（市、区）应设立公共体育场和全民健身中心。

5.9.3 乡镇（街道）应建设全民健身活动中心，宜与综合文化站合建。

5.9.4 省级中心村应建设全民健身广场，社区（居住区）建设健身点，宜与文化礼堂或文化活动中心合建，实现“15 分钟健身圈”便民体育设施全覆盖。

5.10 流动设施

县级以上公共文化服务场所应根据实际需求配备流动文化设施设备。

5.11 其他

5.11.1 公共文化服务场所应为残疾人配备无障碍设施。

5.11.2 公共文化服务场所宜配备必要的安全设施。人口密集的公共文化场所应配备必要的安检设备。

6 基本服务项目与要求

6.1 读书看报

6.1.1 公共图书馆应免费开放。市级馆每周开放时间不少于 68 小时。县级馆每周开放时间不少于 56 小时。图书馆分馆每周开放时间不少于 48 小时。图书室和农家书屋每周开放时间不少于 40 小时。

6.1.2 县级公共图书馆人均藏书 1 册以上，或总藏量不少于 50 万册；人均年新增藏书量不少于 0.05 册。

6.1.3 农家书屋图书不少于 1200 种、1500 册，电子音像制品不少于 100 种（张），报刊不少于 10 种。年新增图书不少于 60 种，可通过流通形式增加。

6.1.4 市、县两级公共图书馆每年组织送书下乡不少于 1 万册次；县级公共图书馆对乡镇图书分馆每年配送更新不少于 4 次。

6.1.5 县级及以上人民政府每年指导举办至少 1 次全民阅读活动。

6.1.6 在城镇主要街道、公共场所、居民小区等人流密集地点应设置阅报栏或电子显示屏，提供时政、三农、科普、文化、生活等方面的信息服务，普及科学文化知识。

6.2 收听广播

6.2.1 乡镇有线广播联网率达到 100%，有线对农广播覆盖率达到 80%；农村有线广播村村响每天播出次数不少于 2 次，每次不少于 30 分钟。

6.2.2 应为全民提供突发事件应急广播服务。

6.2.3 应通过直播卫星，免费提供 17 套广播节目，通过无线模拟，免费提供不低于 6 套广播节目，通过数字音频，免费提供不低于 15 套广播节目。

6.3 观看电视

6.3.1 有线电视联网率达 100%（海岛包括微波方式），农村有线数字（含网络电视）电视实际入户率达 90%以上；电视自办对农栏目每周达 3 档（含）以上，平均每档不少于 10 分钟。

6.3.2 通过直播卫星提供 25 套电视节目，通过地面数字电视提供不低于 15 套电视节目，未完成无线数字化转换的地区，提供不少于 5 套电视节目。

6.3.3 应在城市和有线电视通达的农村地区，为城乡低保户免费提供基本有线（数字）电视节目。

6.4 观赏电影

6.4.1 应为农村群众提供数字电影放映服务，每年放映国产新片（院线上映不超过两年）比例不少于 1/3。

6.4.2 每学期为中小學生提供 2 部及以上爱国主义教育影片。

6.5 看戏

6.5.1 平均每年通过政府采购等方式为每个乡镇（街道）配送戏曲等文艺演出 5 场以上。

6.5.2 国有剧院每年举办公益性演出不少于 12 场。

6.6 设施开放

6.6.1 公共图书馆、文化馆（站）、公共博物馆（非文物建筑及遗址类）、公共美术馆等公共文化设施应免费开放，健全基本服务项目。

6.6.2 公园、绿地等公共场所全民健身器材应免费使用。

6.6.3 学校、工人文化宫、公共体育场（馆）、青少年宫、妇女儿童活动中心、科技馆等文体设施向公众免费开放，开放时间和免费项目可由地方政府制定。

6.7 文体活动

6.7.1 县（市、区）每年组织开展群众文体活动不少于 12 次。

6.7.2 乡镇（街道）每年举办文体活动不少于 6 次。

6.7.3 村（社区）每年组织群众性文体活动不少于 2 次。

6.8 展览展示

6.8.1 公共博物馆、公共图书馆、文化馆、公共美术馆每年举办免费展览不少于 4 次。

6.8.2 未成年人、老年人、现役军人、残疾人和低收入人群参观文物建筑及遗址类博物馆实施门票减免，文化遗产日免费参观。

6.9 文化走亲

设区市、县（市、区）每年组织跨区域文化走亲不少于 5 次。

6.10 数字文化

6.10.1 县级以上公共文化设施内应免费提供 Wi-Fi。

6.10.2 公共电子阅览室应免费提供上网服务。

6.11 培训讲座

6.11.1 公共图书馆、文化馆每年举办公益培训或讲座不少于 12 次；综合文化站每年举办公益培训不少于 6 次。

6.11.2 公共博物馆、公共美术馆每年举办公益培训或讲座不少于 6 次。

7 人员要求

7.1 人员配备

7.1.1 县级以上公共文化机构应按照职能和核准的编制数量配齐工作人员。

7.1.2 乡镇综合文化站配备编制人员 1-2 名，规模较大的乡镇适当增加。

7.1.3 村（社区）应设立由政府购买服务的公益文化服务岗位。

7.1.4 宜推广县级文化员下派制度。

7.2 业务培训

7.2.1 县级以上公共文化机构从业人员每年参加脱产培训时间不少于 15 天。

7.2.2 乡镇（街道）、村（社区）基层文化专兼职人员每年参加集中培训时间不少于 5 天。

7.3 文体团队

7.3.1 乡镇（街道）、村（社区）应建立相对稳定并经常开展活动的各类文体团队。其中乡镇（街道）不少于 3 支，村（社区）不少于 1 支。

7.3.2 文体团队应拥有稳定的成员并达到与开展文化活动相适应的规模。

7.3.3 文体团队应经常开展排练、培训等业务活动，每年不少于 20 次。

7.4 文化志愿者

市、县、乡镇（街道）应建立具有一定数量、经常开展活动的文化志愿者队伍。

8 服务规范

8.1 服务告示

8.1.1 设区市、县（市、区）应通过报纸、网络等媒体向公众公布行政区域内公共文化设施目录，并及时更新。

8.1.2 公共文化服务机构应在醒目位置向公众公示服务范围、服务内容、服务时间、服务公约、公众须知、服务承诺等基本服务政策。

8.1.3 公共文化设施因故暂时停止开放服务时，应提前一周向公众公告。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，应及时向公众公告。

8.2 服务导引

8.2.1 公共文化设施应设置方位区域标识。主体建筑外应设置明显的导向标识，入口处应标明区域划分，以方便公众到达目标区域。

8.2.2 公共文化设施内应设立醒目的布局功能标识。

8.2.3 应设立无障碍设施的专用标识。

8.3 服务礼仪

公共文化设施管理单位应制定相应的服务礼仪，从服务着装、仪容仪表、行为规范、文明用语等方面制定服务礼仪内容，进行规范化的服务。

8.4 文化志愿服务

8.4.1 公共文化机构应结合自身实际，建立志愿服务站点，搭建志愿服务平台。

8.4.2 公共文化机构应建立健全科学有效的志愿服务管理制度，编写志愿服务手册或服务指南。

8.4.3 公共文化机构应立足单位、聚焦服务，不断拓展志愿服务领域，扩大志愿服务覆盖面。

8.4.4 公共文化机构宜重点支持开展面向老年人、未成年人、残疾人、外来务工人员等特殊人群和生活困难群众的志愿服务。

9 管理要求

9.1 运行管理

9.1.1 市、县两级应充分发挥公共文化服务协调机制的作用，加强对公共文化服务的统筹协调，指导、协调、推动本地区公共文化服务工作，推动实现共建共享。

9.1.2 应按照政府向社会力量购买公共文化服务指导性目录，向社会力量购买公共文化服务，构建多层次、多方式的公共文化服务项目供给体系。

9.1.3 应因地制宜建立起上下联通、服务优质、有效覆盖的县级文化馆、图书馆总分馆制。县级文化馆、图书馆总分馆制应依托县级文化馆、图书馆和乡镇（街道）综合文化站、村（社区）综合性文化服务中心等进行建设。

9.2 需求管理

9.2.1 应建立群众文化需求反馈机制，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群众文化需求。

9.2.2 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。

9.2.3 公共文化设施应在显著位置设立公众意见箱（簿）。可通过多种途径收集群众意见。

9.2.4 应组建社会监督员队伍，定期召开公众座谈会，认真对待并正确处理来自公众的意见或投诉。

9.3 服务报告

9.3.1 公共文化设施管理单位应当建立健全管理制度。

9.3.2 县级及以上公共文化设施管理单位应建立公共文化设施资产统计报告制度和公共文化服务开展情况年报制度。

9.4 安全管理

9.4.1 公共文化设施管理单位应针对各类突发事件制定应急预案，并建立定期演练制度。

9.4.2 县级及以上公共文化设施宜配备保安人员和监控中心（室）。

9.5 服务评价

9.5.1 以效能为导向，把公共文化服务绩效纳入科学发展考核体系，作为考核评价领导班子和领导干部政绩的重要内容。

9.5.2 应制定公众满意度指标，建立满意度调查制度。

9.5.3 根据基本公共文化服务实际提供和运行情况，建立绩效评价体系，开展绩效评估。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] 《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》（中办发〔2015〕2号）
- [3] 中共浙江省委办公厅 浙江省人民政府办公厅印发《关于加快构建现代公共文化服务体系的实施意见》（浙委办发〔2015〕46号）
- [4] 《浙江省人民政府办公厅关于推进基层综合性文化服务中心建设的实施意见》（浙政办发〔2016〕55号）
- [5] 文化部、新闻出版广电总局、体育总局、发展改革委、财政部印发《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）
- [6] 文化部办公厅关于开展第六次全国县级以上公共图书馆评估定级工作的通知（办公公共函〔2017〕5号）
- [7] 文化部办公厅关于开展第四次全国文化馆评估定级工作的通知（办公公共函〔2015〕125号）
- [8] 中宣部、中央文明办等7部门印发《关于公共文化设施开展学雷锋志愿服务的实施意见》（文明办〔2016〕22号）
-

省文旅标