

DB4420

中山市地方标准

DB4420/T 6—2020

中山书房服务规范

地方标准信息服务平台

2020-12-18 发布

2021-02-18 实施

中山市市场监督管理局 发布

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 总则.....	1
5 基本要求.....	2
6 服务内容.....	2
7 服务管理.....	3
8 服务评价与改进.....	5
附录 A（规范性） 功能区域划分.....	6
附录 B（规范性） 中山书房统一标识图案.....	7
附录 C（资料性） 内部管理制度.....	8
参考文献.....	10

地方标准信息服务平台

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。

本文件由中山市文化广电旅游局提出并归口。

本文件起草单位：中山纪念图书馆、广东省中山市质量技术监督标准与编码所。

本文件主要起草人：吕梅、臧兴杰、柳军、高薇、樊哲、梁卫坤、麦丽明、张细言、刘仲良、魏静琼、欧慧敏、王识博、方俊杰。

地方标准信息服务平台

中山书房服务规范

1 范围

本文件规定了中山书房的总则、基本要求、服务内容、服务管理、服务评价与改进。
本文件适用于中山市辖区内中山书房相应的管理和服务。

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 3792.2 普通图书著录规则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 28220—2011 公共图书馆服务规范

建标 108—2008 公共图书馆建设标准（附条文说明）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

中山书房 zhongshan study

由中山市各级政府主导、社会力量参与，建在街区、公园、广场、乡间等区域，具有中山本土文化特色，依托各级公共图书馆，采用自动化设备和智能技术，按照规定设立的自助图书馆。

3.2

服务资源 service resources

中山书房在开展服务过程中应具备的物力、财力、人力等各种物质要素，主要包含设施设备资源、人力资源和文献资源等。

[来源：GB/T 28220—2011，3.3，有修改]

3.3

服务效能 service efficiency

中山书房投入的各项资源在满足读者和用户需求中体现的能力和效率。

[来源：GB/T 28220—2011，3.4，有修改]

4 总则

4.1 中山书房是中山市公共图书馆总分馆服务体系的重要组成部分，其规划应体现政府主导、多方参与、公平均等、智能引领、因地制宜、彰显特色等原则。

4.2 中山书房的服务应体现以人为本的原则，不断拓展服务空间，丰富服务内容，创新服务手段，打造服务品牌，提升服务效能。

4.3 中山书房应统筹各级公共图书馆服务资源、服务宣传、服务监督与反馈，实现智能化、智慧化发展。

5 基本要求

5.1 选址布局

5.1.1 宜选择人流量大、交通便利、环境相对安静、能体现当地历史、文化、建筑等特色、市政配套设施条件良好的区域。应选在周边（300 m~500 m）范围内有 24 小时值班保安的区域。

5.1.2 有相对独立的固定场所，建筑面积不小于 60 m²。中山书房总建筑面积、阅览室用房使用面积的比例、总阅览座位数应按建标 108—2008 执行。

5.1.3 内部功能区域划分明确，应设置能体现中山特色文献的展示区域，功能区域划分应符合附录 A 的规定。

5.2 标识标牌

5.2.1 标识符号应符合 GB/T 10001.1 要求。

5.2.2 应采用中山市图书馆总分馆服务体系统一标识，包括馆名标识、服务标识、场馆标识等。

5.2.3 馆名标识名称应统一采用“中山书房×××（本土地域名称）悦读”，标识图案应符合附录 B 的规定。

5.2.4 应在馆外适当位置设置中山书房指导向牌，宜纳入街区公共信息导向系统。

5.2.5 应在中山书房显著位置设立服务公示牌，向读者公示服务范围、服务内容、服务时间、服务公约、服务承诺、读者须知、办证方法、借阅规则、收费标准、便民措施、项目联系人姓名及联系电话、监督方式等。

5.2.6 馆内应设置功能区布局标识、公共区域安全警示标识等。

5.2.7 各楼层应设置设施分布图，阅览区、书库应设置功能标识，书架应设置分类标识。

5.3 设施设备

5.3.1 应配置无线网络。

5.3.2 宜设置无障碍设施。

5.3.3 应配置消防设备、安全监控系统、安全防盗门禁、紧急呼叫系统、远程开锁系统、入馆认证装置等保障性设备。

5.3.4 应配置进馆人数统计设备、自助办证设备、自助借还设备等专业设备。

5.3.5 应配置视听及数字阅读设备、视障和老龄阅读设备。

5.3.6 应对日常设施设备进行更新维护，确保正常运行。

5.4 场所环境

5.4.1 场所应具备防火、防水、防虫、防潮等条件。

5.4.2 宜利用自然通风和自然采光，应设置必要的通风、温度调节及照明设备。

5.4.3 环境空间设计应体现岭南特色，突显中山元素，契合主题，营造书香氛围。

6 服务内容

6.1 图书借阅服务

- 6.1.1 应免费提供图书阅览、借还及借书卡办理等服务。
- 6.1.2 应纳入中山市图书馆总分馆服务体系，图书实现全市通借通还。
- 6.1.3 应合理配置图书，少儿图书藏书量不少于40%，并根据周边群众的阅读需求进行调整。
- 6.1.4 镇区图书馆应对本镇区中山书房的图书进行更新，图书年更新应不少于4次，每次不少于总量的20%。

6.2 数字阅读服务

- 6.2.1 应提供纸质服务指南，引导读者正确使用数字阅读设备。
- 6.2.2 应充分利用中山市公共图书馆数字文化服务资源，提供电子图书、电子期刊、电子报纸等服务。
- 6.2.3 对获取线上服务困难的群体，应提供必要的帮助。

6.3 阅读推广服务

- 6.3.1 应根据读者的阅读需求，结合当地文化特色，开展阅读推广活动，形成特色化、系列化、品牌化的示范性效应。
- 6.3.2 阅读推广形式应多元化，包括但不限于讲座、培训班、展览、书评、报告会、演讲比赛、征文比赛、诗歌朗诵会、读者座谈会等。
- 6.3.3 每年应不少于4场。
- 6.3.4 应配合当前形势及热点，推介相关图书，吸引更多读者共同参与读书活动。

6.4 馆藏揭示服务

- 6.4.1 应利用微信、互联网、书目检索系统等各类平台，向公众揭示馆藏文献目录，提供题名、著者、主题等基本检索途径，方便读者查询。
- 6.4.2 应通过网站、宣传资料、专题展览等形式，向公众推介、揭示最新入藏的文献和特色馆藏。
- 6.4.3 应结合各类社会热点和社会需求，向读者做好荐书工作，设立常态化荐书活动载体。

6.5 特色展示服务

应开辟专架或者专区，集中展示出能体现本土特色的书籍、宣传画册、人物传记、非物质文化遗产等。

6.6 特殊群体服务

应为未成年人、老年人等特殊人群提供个性化服务，保障特殊群体的权益。

7 服务管理

7.1 基本要求

- 7.1.1 实行全年无闭馆日，每天开放不少于16 h，每周开放时间不少于112 h。
- 7.1.2 举办文化活动应提前做好宣传工作，明确活动的主题、内容、时间、地点、联系方式等，暂停活动应提前3 d对外公告。
- 7.1.3 应建立有效的联系机制，保证和读者有效沟通。

7.1.4 因故确需暂时关闭中山书房，应得上级文旅行政主管部门同意，宜通过电子媒体和张贴公告等方式提前 3 d 告知公众。如遇公共安全等突发事件，须临时关闭中山书房或暂时关闭某些区域、暂停部分服务的，应及时告知公众。

7.2 人员要求

7.2.1 应配备至少一名责任人，负责运营管理和应急事件的处理。

7.2.2 应配备专职工作人员，负责日常管理和服务工作。

7.2.3 宜建立志愿者服务机制，设立志愿服务岗，招募志愿者参与服务管理工作。

7.2.4 专职工作人员，应满足以下条件：

- 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体条件；
- 经过专业培训。

7.2.5 专职工作人员，应负责以下日常管理工作：

- 图书流转、管理；
- 读者咨询服务；
- 引导读者使用各种阅读设备；
- 快速处理读者投诉，维护场馆秩序；
- 管理和指导志愿者开展工作；
- 上传服务内容、服务数据、活动信息、图书推荐；
- 借阅证补充；
- 日常设备更新维护；
- 清洁保洁；
- 应急响应等。

7.2.6 负责阅读推广的人员，应具备以下条件：

- 深厚的文学专业知识背景；
- 丰富的阅读推广经验；
- 良好的人际协调能力，包括良好的语言表达能力、友好的态度、较强的解答问题能力；
- 较好的营销策划能力；
- 较好的数据采集分析应用能力等。

7.3 管理制度

7.3.1 应建立健全内部管理制度，包括但不限于安全管理、公共卫生管理、应急预案管理等，相关制度见附录 C。

7.3.2 指定专人负责活动资料收集、整理、归纳等工作，做好工作记录。

7.4 文献要求

7.4.1 馆藏文献不少于 3000 种、5000 册。根据服务区域读者构成及中山市公共图书馆总分馆大数据分析系统的分析数据，合理配置图书。

7.4.2 文献资源到馆后应在当天上架，排架正确率不少于 90%。

7.4.3 文献分类应按照一定的分类方法，可参照中国图书馆分类法进行。文献著录应符合 GB/T 3792.2 的规定。

7.4.4 通过计算机网络共享公共图书馆的数字资源，如电子图书、电子期刊及报纸、多媒体视听资源等。

7.4.5 应系统收集与保存地方文献，开发、建设地方文献数据库。

7.5 管理模式

7.5.1 通过统一业务管理、操作系统平台、服务规范、标识识别系统，实现一体化管理。

7.5.2 利用物联网技术和信息化手段，建立智慧感知平台，实现智能化管理。

8 服务评价与改进

8.1 应纳入中山市公共文化服务绩效评价体系。

8.2 在显著位置设立公众意见箱、留言本，公开监督电话等意见反馈渠道，每年应定期开展不少于一次的群众满意度测评活动。

8.3 可自行或委托相关机构进行群众满意度调查，调查表发放量应不少于300份，回收率应不低于80%，群众满意度应 $\geq 80\%$ 。

8.4 如实记录公众意见或投诉事项及内容，及时处理和反馈，持续改进，提高服务质量。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(规范性)
功能区域划分

A.1 中山书房功能区域划分

中山书房功能区域划分应符合表A.1规定。

表A.1 中山书房功能区域划分表

建筑面积 (m ²)	功能区域设置				藏书量	座席
	普通借阅区	少儿借阅区	视障服务区	便民服务区		
60~100	应设	宜设	宜设	宜设	5000册以上	6个以上
100~200	应设	宜设	宜设	宜设	10000册以上	10个以上
200以上	应设	应设	宜设	宜设	20000册以上	20个以上

地方标准信息服务平台

附 录 B
（规范性）
中山书房统一标识图案

B.1 中山书房统一标识图案

中山书房名称的标识图案，可结合本土文化特色，应统一采用“中山书房×××（本土地域名称）悦读”，如小榄自助图书馆，宜命名为“中山书房·菊城|悦读”；古镇自助图书馆，宜命名为“中山书房·古镇|悦读”。其中，“中山书房”字样应采用统一的孙中山的书法字作为形象标识，左边的图案寓意“仿佛一个人打开一本书”，同时也是“公”字的变体字，表示公共、公益之意。标识图案应符合图B.1的规定。



图B.1 中山书房统一标识图案

附录 C
(资料性)
内部管理制度

C.1 内部管理制度清单

内部管理制度包括但不限于以下制度：

- 中山书房免费开放管理办法；
- 中山书房工作人员岗位职责；
- 中山书房工作人员考核制度；
- 中山书房读者办证及图书借阅制度；
- 中山书房安全管理制度；
- 中山书房志愿者管理制度；
- 中山书房档案资料管理制度；
- 中山书房突发事件应急预案管理制度；
- 中山书房门禁管理制度；
- 中山书房公共卫生管理制度等。

C.2 中山书房志愿者管理制度框架

包括但不限于以下内容：

- 志愿者招募；
- 志愿者权利和义务；
- 志愿者培训；
- 志愿者管理；
- 志愿者激励与保障等。

C.3 中山书房管理办法框架

包括但不限于以下内容：

- 建设要求；
- 服务要求；
- 运营管理；
- 人员管理；
- 安全管理；
- 监督与考核等。

C.4 中山书房门禁管理制度框架

包括但不限于以下内容：

- 馆员门禁管理，应包括：门禁权限划分、专用门禁权限划分、门禁权限申请等；
- 其他类型工作人员门禁管理，应包括：其他类型工作人员的定义、其他类型工作人员的权限范围、申请资格、申请流程；
- 权限清理；
- 门禁使用管理等。

C.5 中山书房读者办证及图书借阅制度框架

包括但不限于以下内容：

- 办证须知；
- 借阅权限；
- 图书续借；
- 图书逾期处理；
- 图书损坏及赔偿等。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] GB/T 32939—2016 文化馆服务标准
 - [2] DB 33/T 2181—2019 城市书房服务规范
 - [3] DB3710/T 115—2020 威海市城市书房服务规范
 - [4] DB3710/T 116—2020 威海市城市书房建设规范
 - [5] 中华人民共和国主席令第十六号 中华人民共和国公共图书馆法
 - [6] 中文创办（2020）3号 关于开展2020年中山市街区自助图书馆建设申报工作的通知
 - [7] 中文广旅通（2020）94号 关于印发中山市公共文化场馆服务规范的通知
 - [8] 中府办函（2020）139号 中山市人民政府办公室关于印发中山市公共文化服务绩效评价办法的通知
 - [9] 国家图书馆《中国图书馆分类法》编辑委员会 中国图书馆分类法（M）（第五版）国家图书馆出版社（2010）
-

地方标准信息服务平台