

DB4420

中山市地方标准

DB4420/T 5—2020

邻里文化家服务规范

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..... 1

6 服务内容..... 2

7 服务管理..... 3

8 服务评价与改进..... 3

附录 A（规范性） 邻里文化家设施配建表.....4

附录 B（资料性） 邻里文化家统一标识图案.....5

附录 C（资料性） 邻里文化家内部管理制度.....6

参考文献..... 7

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：广东省中山市质量技术监督标准与编码所、中山市文化广电旅游局。

本文件主要起草人：吕丽珠、容伟结、关越强、李山、林志雅、邹优添、叶俊文、樊哲、何素虹、欧慧敏、臧兴杰、高珊。

地方标准信息服务平台

邻里文化家服务规范

1 范围

本文件规定了邻里文化家的总则、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邻里文化家相应的管理和服务。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

邻里文化家 neighborhood culture home

为小区住户和周边群众提供便捷公共文化服务的邻里自助图书馆、邻里文苑、邻里闲庭。

3.2

邻里自助图书馆 neighborhood self service library

为小区住户及周边群众提供借阅、网络等服务的自助图书馆。

3.3

邻里文苑 neighborhood culture activity room

为小区住户及周边群众提供文化交流、艺术培训、讲座等综合性文化活动的场所。

3.4

邻里闲庭 neighborhood culture and leisure outdoor space

利用小区户外公共空间，为小区住户及周边群众提供交流和文化活动的场所。

4 总则

政府主导，多元参与，普惠均等，因地制宜。

5 基本要求

5.1 选址布局

5.1.1 应选择人口集中、交通便利、门面开阔，方便小区及周边群众进出的住宅小区外部或临街建筑。

5.1.2 功能区面积应根据住宅小区住户数量进行配建，应符合附录 A 的规定。

5.1.3 功能区应布局合理，功能划分明确。

5.2 标识标牌

5.2.1 符号标识应符合 GB/T 10001.1 要求。

5.2.2 应设置邻里文化家统一标识，名称统一为“×××（小区名称）•邻里文化家”，标识图案见附录 B。

5.2.3 应在邻里文化家主入口附近设置指引导向牌，宜纳入街区公共信息导向系统。

5.2.4 应在邻里文化家显著位置设立服务项目公示牌，包含服务内容、开放时间、联系电话、监督方式、各功能场室分布图等。

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 宜在主入口显著位置设置户外 LED 电子宣传屏、宣传栏等宣传设施。

5.3.4 邻里自助图书馆应配备自助借还设备、阅览桌椅、电子显示、安全防范设备等。

5.3.5 邻里文苑应根据文化服务特色和群众文化需求配备桌椅、音响、艺术普及设备等。

5.3.6 邻里闲庭应提供文化休闲类设施。

5.4 场所环境

5.4.1 邻里自助图书馆应具备防火、防水、防虫、防潮、遮光等条件。

5.4.2 室内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 室内外环境设计应具有创意，布置宜体现地方特色和文化传统。

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 总藏书量应符合附录 A 的规定，少儿图书藏书量不少于 40%，并根据小区住户及周边群众的阅读需求进行调整。

6.1.4 图书年更新应不少于 4 次，每次不少于总量的 20%。

6.2 文化活动服务

6.2.1 应根据小区住户及周边群众的需求开展阅读推广、文化交流、艺术培训、生活知识分享、小微讲座等文化活动。

6.2.2 应结合市、镇（街道）的文化资源，开展或承接市、镇（街道）文化部门举办的文化活动。

6.2.3 应纳入中山市文化馆总分馆服务体系，结合中山市文化馆、镇（街道）文化部门活动联动工作，开展或承接以“点单式”、“订单式”配送的文艺演出、讲座、展览、分享活动等。

6.2.4 常设免费服务项目应不少于 3 项。

6.3 数字文化服务

6.3.1 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。

6.3.2 对获取线上服务困难的群体，应提供必要帮助。

6.4 文化信息服务

6.4.1 应向小区住户及周边群众提供邻里文化家的图书推介、文化活动、文化宣传等信息。

6.4.2 宜通过网站、微信公众号、APP 等方式及时、同步推送信息，信息内容应保持一致。

6.5 便民服务

6.5.1 应根据住宅小区住户及周边群众需求灵活设置便民设施，宜设置饮水机、自助贩卖机、手机共享充电、雨伞、便民物品箱等。

6.5.2 应做好便民设施维护，确保能正常使用。

7 服务管理

7.1 基本要求

7.1.1 服务时间要求如下：

——邻里自助图书馆每天开放时间不少于 15 h；

——邻里文苑每天开放时间不少于 12 h；

——如邻里文化家自助图书馆与邻里文苑空间相融相连，整体开放时间不少于 12 h；

——邻里闲庭开放时段应与小区物业充分协商，保证小区住户的正常作息。

7.1.2 开展活动应不扰民，应与小区物业和住户建立有效的沟通。

7.1.3 举办文化活动应提前做好宣传公示，明确活动的主题、内容、时间、地点、联系方式等。

7.1.4 应保持常态开放。因故确需暂时关闭，应征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，须临时关闭邻里文化家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 应配备保证日常管理和服务的工作人员。

7.2.2 工作人员应具备良好的职业道德，应接受文化专业知识技能培训。

7.2.3 工作人员应着装整齐，文明礼貌，热情服务。

7.2.4 应招募文旅志愿者，开展志愿者服务及协助管理工作。

7.3 管理制度

应建立健全内部管理制度，包括但不限于工作管理、设备管理、开放服务管理、安全管理、公共卫生管理、应急预案管理等制度，相关制度见附录C。

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。

附 录 A
(规范性)
邻里文化家设施配建表

A.1 邻里文化家设施配建表

邻里文化家各功能区建设应符合表A.1规定。

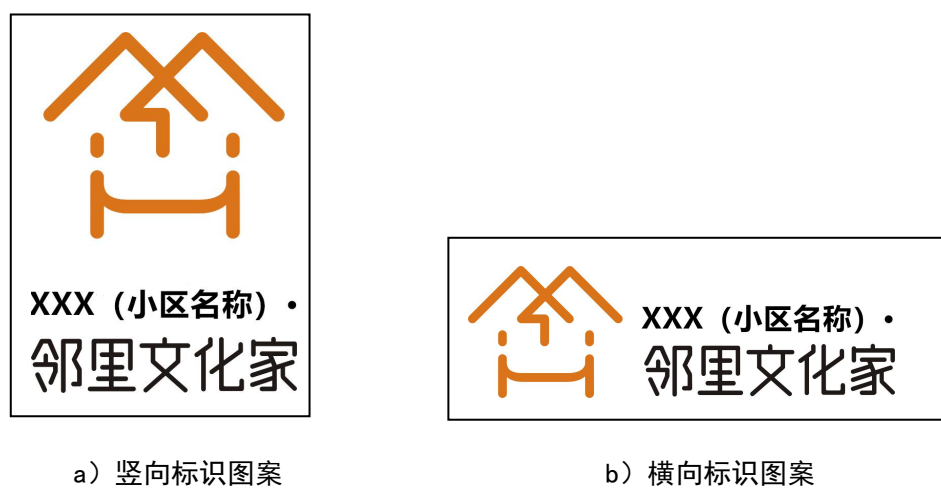
表A.1 邻里文化家设施配建表

项目	住宅小区住户数(户)	配建要求
邻里自助图书馆 (必备项目)	300~1000	建筑面积60 m ² 以上, 图书不少于2000种、3000册。
	1001~2000	建筑面积100 m ² 以上, 图书不少于3000种、4000册。
	2001以上	建筑面积200m ² 以上, 图书不少于4000种、5000册。
邻里文苑 (必备项目)	300~1000	建筑面积50 m ² 以上。
	1001~2000	建筑面积100 m ² 以上。
	2001以上	建筑面积150 m ² 以上。
邻里闲庭 (选建项目)	300~1000	设于小区内的架空层等公共空间面积200 m ² 以上。
	1001~2000	设于小区内的架空层等公共空间面积300 m ² 以上。
	2001以上	设于小区内的架空层等公共空间面积500 m ² 以上。

附 录 B
(资料性)
邻里文化家统一标识图案

B.1 邻里文化家统一标识图案

邻里文化家统一标识图案见图B.1。



图B.1 邻里文化家统一标识图案

附 录 C
(资料性)
邻里文化家内部管理制度

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：

- 邻里文化家工作管理制；
- 邻里文化家设备管理制度；
- 邻里文化家开放服务管理制度；
- 邻里文化家安全管理制度；
- 邻里文化家公共卫生管理制度；
- 邻里文化家应急预案管理制度；
- 邻里文化家文旅志愿者管理制度；
- 邻里文化家资料档案管理制度。

C.2 邻里文化家工作管理制度框架

包括但不限于以下内容：

- 服务宗旨；
- 办公要求；
- 岗位职责；
- 活动举办；
- 宣传推广；
- 活动承接；
- 文化队伍建设；
- 小区住户文化需求反馈；
- 环境卫生、值班管理、安全防范等。

C.3 邻里文化家设备管理制度框架

包括但不限于以下内容：

- 设备配备与登记；
- 设备检查维修和保养；
- 设备使用和保管。

C.4 邻里文化家开放服务管理制度框架

包括但不限于以下内容：

- 开放时间；
- 暂停开放管理；
- 服务公示内容；
- 重大节庆或传统节日文化活动宣传。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国主席令（2016）第60号 中华人民共和国公共文化服务保障法
 - [2] 中华人民共和国主席令（2018）第十六号 中华人民共和国公共图书馆法
 - [3] GB/T 32939—2016 文化馆服务标准
 - [4] 中文创办（2019）22号 关于印发《中山市住宅小区“邻里文化家”公共文化设施配套建设试点工作方案》的通知
 - [5] 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
 - [6] 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
-

地方标准信息服务平台