

DB4420

中 山 市 地 方 标 准

DB4420/T 4—2020

共享文化馆服务规范

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.....	2
8 服务评价与改进.....	3
附录 A（规范性） 共享文化馆统一标识图案.....	4
附录 B（资料性） 内部管理制度.....	5
参考文献.....	6

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、王识博、关越强、方文、林志雅、高珊、邹优添、臧兴杰、欧慧敏、容伟结、魏静琼、李山、何素虹。

地方标准信息服务平台

共享文化馆服务规范

1 范围

本文件规定了共享文化馆的总则、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共享文化馆相应的管理和服务。

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

GB/T 32939 文化馆服务标准

3 术语和定义

GB/T 32939界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

共享文化馆 shared cultural center

纳入中山市文化馆总分馆服务体系，由社会力量创办的，有条件免费提供特色文化艺术服务的场所或机构。

4 总则

应遵循规范运行、彰显特色、服务社会的原则提供共享文化服务。

5 基本要求

5.1 选址布局

5.1.1 宜选择交通便利、环境良好的场所。

5.1.2 馆舍内使用面积应不小于 200 m²。

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 应设置共享文化馆统一标识，名称统一为“×××（主题）共享文化馆”，标识图案应符合附录 A 的规定。

5.2.3 应在馆外适当位置设置共享文化馆指导向牌，宜纳入街区公共信息导向系统。

5.2.4 应在显著位置设立服务公示牌，包含活动项目内容、活动时间、各活动功能场室分布图、项目联系人姓名及联系电话、监督方式、公众微信二维码等。

5.2.5 应设置共享文化服务区域指引标识，包括功能场室的名称标牌、上墙管理制度措施等。

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 应配备多媒体演示、视听播放等数字化服务设备。

5.3.4 应根据各自服务特色、服务主题，配备相应的专业设备。

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 环境设置应体现服务主题特色和文化传统。

6 服务内容

6.1 基本服务

6.1.1 应纳入中山市文化馆总分馆服务体系进行管理和开展服务。

6.1.2 应根据共享文化馆资源，常设免费服务项目，应提供视听、展览、阅览、培训、讲座、体育服务等项目中的4种以上，每周免费开放时间应不少于42h。

6.1.3 应免费向当地镇（街道）综合文化站（宣传文化服务中心）或行政村（社区）综合性文化服务中心等政府职能部门、事业单位以及由市、镇（街道）、村（社区）党政部门指导管理的文化社团，提供共享文化活动现场室，每年次数应不少于48次。

6.2 特色服务

6.2.1 应结合自身经营业务特点，因地制宜，提供公益性、个性化、主题式文化艺术服务。

6.2.2 每年举办特色文化服务应不少于2场。

6.2.3 应按协议自主举办各类公益性免费文化活动，每年举办活动应不少于12场。

6.2.4 服务主题

包括但不限于以下主题：

——传统文化，提供中华优秀传统文化展览展示、讲解介绍、培训讲座等免费服务；

——民间艺术，提供优秀民间艺术展览展示、观摩体验、展演培训等免费服务；

——科学技术，提供科学技术普及展览展示、知识讲解、体验培训等免费服务；

——艺术普及，提供音乐、美术、舞蹈、电影等艺术形式文化推广、艺术鉴赏、培训讲座、展演比赛等免费服务；

——特色产业，提供特色产业展览展示、研讨讲座、体验培训等免费服务；

——风土人情，提供风俗民情展览展示、艺术鉴赏、观摩体验、培训讲座等服务。

7 服务管理

7.1 基本要求

- 7.1.1 应向公众免费开放，每周开放时间应不少于 42 h。
- 7.1.2 应提前 5 d 向公众发布举办的特色文化活动信息。
- 7.1.3 因故确需暂时闭馆，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，须临时闭馆或暂时关闭某些区域、暂停部分服务的，应及时告知公众。
- 7.1.4 张挂或电子显示的服务信息应及时更新。

7.2 人员要求

- 7.2.1 应配备开展共享文化服务项目所需的专业技术人员和管理人员。
- 7.2.2 工作人员应经培训上岗，并按计划接受专业培训。
- 7.2.3 工作人员应文明服务。

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 B。
- 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。

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)
共享文化馆统一标识图案

A.1 共享文化馆统一标识图案

共享文化馆统一标识图案应符合图1规定。



图1 共享文化馆统一标识图案

地方标准信息服务平台

附 录 B
(资料性)
内部管理制度

B.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：

- 共享文化馆开放服务管理制度；
- 共享公共文化服务空间预约使用制度。
- 安全管理制度；
- 公共卫生管理制度；
- 应急预案管理制度；
- 档案资料管理制度。

B.2 共享文化馆工作管理制度框架

包括但不限于以下内容：

- 服务宗旨；
- 岗位职责；
- 活动举办；
- 宣传推广；
- 环境卫生；
- 安全防范；
- 公众服务反馈。

B.3 共享公共文化服务空间预约使用制度框架

包括但不限于以下内容：

- 使用原则；
- 使用要求；
- 预约方式；
- 违规情况。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国主席令第60号 中华人民共和国公共文化服务保障法
 - [2] 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
 - [3] 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
 - [4] 中文创办[2019]29号 关于印发《中山市共享文化馆试点建设实施方案》的通知
-

地方标准信息服务平台