

DB4420

中 山 市 地 方 标 准

DB4420/T 3—2020

行政村（社区）综合性文化服务中心 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.....3

7 服务管理.....4

8 服务评价与改进.....5

附录 A（资料性） 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、欧慧敏、关越强、方文、林志雅、魏静琮、邹优添、王识博、臧兴杰、李山、樊哲、高珊、容伟结。

地方标准信息服务平台

行政村（社区）综合性文化服务中心服务规范

1 范围

本文件规定了行政村（社区）综合性文化服务中心的总则、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行政村（社区）综合性文化服务中心相应的管理和服务。

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

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 总则

行政村（社区）综合性文化服务中心以“三三三”工作模式运行管理：构建标准化、特色化、数字化的“三元服务空间”；形成以行政村（社区）党组织和委员会为主导、社会组织和社工专业人才参与运作的“三方联动格局”；促进文化服务与公益服务、便民服务“三项服务融合”。

5 基本要求

5.1 选址布局

5.1.1 场地选址

应选择人口集中、交通便利、环境相对安静，符合安全卫生及环保要求、方便群众参与、易于疏散的位置。

5.1.2 建筑面积

室内面积应不小于200 m²，室外综合文体广场面积应不小于800 m²，有条件的行政村（社区）可增配特色文化服务室。

5.1.3 功能区配置

5.1.3.1 原则

功能区域以“四室两厅一场一栏一屏一台”为基础配置，特色文化服务室为自选配置，构建标准化、特色化、数字化的“三元服务空间”。

5.1.3.2 四室

即图书室、活动排练室、老年人活动室、未成年人活动室，应符合下列条件：

- 满足社区居民的日常文化活动需求；
- 各活动场室可根据实际情况融合使用；
- 场室配备1套广播器材，配备至少1套文化器材，包含1套音响和部分乐器。

5.1.3.3 两厅

即多功能讲座厅和多功能文化展示厅，应符合下列条件：

- 多功能讲座厅用作社区举办讲座、教育培训、农技科普、文化修身等活动；
- 多功能文化展示厅用作举办乡风民俗、艺术普及等各类展览活动；
- 两厅可根据实际情况融合使用。

5.1.3.4 一场

即室外综合文体广场，应符合下列条件：

- 具有电影放映、体育健身、文艺演出、群众活动等功能；
- 配备1套体育设施器材，至少含1个篮球场，2个乒乓球台，1套体育健身器材。

5.1.3.5 一栏

即文化宣传栏，应符合下列条件：

- 设置独立宣传橱窗，开展社会主义核心价值观宣传、政策宣传、信息传递、知识普及、乡风民俗展示等工作；
- 尺寸宜不小于240 cm×120 cm。

5.1.3.6 一屏

即动态信息电子屏，应设置于显著位置，显示天气预报、应急预警、服务项目、服务时间和文化活动预告等信息。

5.1.3.7 一台

即户外戏台，应符合相关安全规定，台口长应不小于10 m、台深应不小于5 m、台面离开地面应不低于0.8 m。

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 应设置行政村（社区）综合性文化服务中心标识牌，名称统一为“×××村（社区）综合性文化服务中心”。

5.2.3 应在行政村（社区）适当位置设置综合性文化服务中心指引导向牌，宜纳入街区公共信息导向系统。

5.2.4 应在综合性文化服务中心显著位置设立活动项目服务公示牌，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、监督方式等。

5.2.5 应统一标识系统，统一色调、统一风格制作活动场室指引标识，包括功能场室的名称标牌、场室内部布局图、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 应配置消防设备、安全监控系统、安全防盗门禁等保障性设备。

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 环境设置应体现地方特色和文化传统。

6 服务内容

6.1 原则

服务内容体现文化服务与公益服务、便民服务“三项服务融合”。

6.2 基本文化服务

6.2.1 公共图书服务

6.2.1.1 提供文献借阅服务、阅读推广服务，开展读者活动。

6.2.1.2 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。

6.2.1.3 每个综合性文化服务中心（含农家书屋）的藏书量不少于2000种、2500册，报刊不少于20种，年新增藏书不少于90种、150册。

6.2.2 数字文化服务

6.2.2.1 设立公共电子阅览室（区），配备6台以上电脑（配耳机）。

6.2.2.2 提供公共文化数字资源服务。

6.2.2.3 提供党员教育、青少年教育培训、科技普及、农技推广等数字化远程服务。

6.2.3 文体娱乐服务

每年在春节、中秋、国庆等重要节日组织常设性的文艺演出、戏曲表演、体育比赛、民俗文化展演、广场歌舞等活动不少于5场次。

6.2.4 展览展示服务

每年举办美术、书法、摄影、民俗文化、非物质文化遗产文化等展览展示活动不少于2场次。

6.2.5 教育培训服务

每年举办道德教育、公益文化艺术培训、文旅志愿者和文体骨干业务培训等活动不少于4场次。

6.2.6 文艺排练服务

6.2.6.1 为辖区内的文体团队和群众提供免费场地服务。

6.2.6.2 为行政村（社区）文体团队提供辅导排练服务。

6.2.7 电影放映服务

6.2.7.1 提供电影放映服务，每个行政村每年不少于12场。

6.2.7.2 每年国产新片（院线上映不超过2年）比例不少于1/3。

6.2.8 资讯宣传服务

6.2.8.1 宣传栏每年至少更新10期。

6.2.8.2 长效性内容可一年更新一次。

6.3 特色服务

可根据当地实际和群众需求，通过选配特色文化服务场室，提供特色综合文化服务，包括但不限于：

——文化分享服务；

——居住小区文化志愿服务；

——非物质文化遗产文化服务；

——行政村（社区）特色文化服务。

6.4 公益服务

宜为综合性文化服务中心附近群众提供阅读推广、生活美学、婴幼儿早教、青年就业、养生保健、爱心结对等各类公益服务。

6.5 便民服务

宜为综合性文化服务中心附近群众提供以便民为目标的网上公共服务辅导、报刊零售、文创产品营销、文化艺术培训、资料打印复印、快递件代收代取、助老扶残等服务。

7 服务管理

7.1 原则

7.1.1 以行政村（社区）党组织和委员会为主导、社会组织和社工专业人才参与运作的“三方联动模式”。

7.1.2 可根据实际情况选择委托管理模式或自行管理模式。

7.2 基本要求

7.2.1 实现免费开放，开放面积不小于使用面积的95%。每周免费开放时间不少于36h。

7.2.2 因故确需暂时关闭综合性文化服务中心，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3d告知公众。如遇公共安全等突发事件，须临时关闭中心或暂时关闭某些区域、暂停部分服务的，应及时告知公众。

7.2.3 张挂或电子显示的信息内容应及时更新。

7.3 人员要求

7.3.1 应设有公益文化岗位，负责场馆的常态化免费开放工作及服务。

7.3.2 应聘用专职管理员不少于1名，负责管理公共文体设施、设备和文体活动。

7.3.3 鼓励“三支一扶”大学毕业生、大学生村官、文旅志愿者等专兼职从事中心管理服务工作的。

7.4 文化团队

- 7.4.1 应建立不少于3支文体活动团队，组建行政村（社区）文旅志愿者队伍，注册的文旅志愿者数量达到行政村（社区）常住人口2%以上。
- 7.4.2 面向文旅志愿者和文体社团骨干业务开展管理培训，每年不少于1次。
- 7.4.3 文化专兼职人员每年参加集中培训时间应不少于5 d。
- 7.4.4 积极培育非物质文化遗产传承团队，积极开展非物质文化遗产传承活动。
- 7.4.5 条件成熟的行政村（社区）可成立公益文化理事会。

7.5 管理制度

- 7.5.1 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A。
- 7.5.2 指定专人负责活动资料收集、整理、归档等工作，登记各文体团体、文旅志愿者信息，统一制作花名册，做好工作记录。

7.6 社区文化网络平台

依托社区文化网络平台集成各类文化服务、政务服务和便民服务，广泛宣传，推送社区文化活动资讯，引导群众通过网络平台参与社区文化活动，为群众提供“一站式”综合服务。

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
(资料性)
内部管理制度

A.1 内部管理制度清单

行政村（社区）综合性文化服务中心内部管理制度包括但不限于：

- 行政村（社区）综合性文化服务中心免费开放管理制度；
- 行政村（社区）综合性文化服务中心设施设备管理制度（包括功能场室、图书、音响设备、多媒体演示、视听播放设备、电子阅览室、文体广场、宣传栏或宣传橱窗、戏台等）；
- 工作人员岗位职责；
- 行政村（社区）文化团体管理制度；
- 行政村（社区）图书室借阅管理制度；
- 行政村（社区）文旅志愿者管理制度；
- 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。

A.2 行政村（社区）文旅志愿者管理制度框架

包括但不限于以下内容：

- 基本条件；
- 权利义务；
- 权益保障；
- 志愿者类型；
- 服务规范（内容、形象、纪律、安全、流程）；
- 退出机制。

A.3 行政村（社区）文化团体管理制度框架

包括但不限于以下内容：

- 设立条件；
- 设立及报备途径；
- 团体培训；
- 服务内容；
- 团体撤销。

参 考 文 献

- [1] GB/T 28220—2011 公共图书馆服务规范
 - [2] GB/T 32939—2016 文化馆服务标准
 - [3] 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
 - [4] 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
 - [5] 中华人民共和国主席令第69号 中华人民共和国突发事件应对法
 - [6] 中华人民共和国国务院令第588号 突发公共卫生事件应急条例
 - [7] 中府办〔2016〕19号 中山市人民政府办公室关于印发中山市全面推进行政村（社区）综合性文化服务中心建设实施方案的通知
 - [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] 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
-

地方标准信息服务平台