

DB 4420

中山市地方标准

DB4420/T 6—2025

代替 DB4420/T 6-2020

香山书房服务规范

2025 - 05 - 19 发布

2025 - 07 - 19 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 服务保障 2

6 服务要求 3

7 服务评价与改进 5

附录 A（资料性） 功能区域划分 6

附录 B（规范性） 香山书房标识 7

附录 C（资料性） 内部管理制度 8

参考文献 9

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。

本文件代替DB4420/T 6—2020《中山书房服务规范》，与DB4420/T 6—2020相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 删除了“建筑面积”的要求，增加了“布点”的要求（见5.1.3，2020年版的5.1.2）；
- b) 增加了“书架”的要求（见5.4.1）；
- c) 增加了“防雷设施”的要求（见5.4.6）；
- d) 删除了“特殊群体服务”的要求，增加了“服务原则”“一般要求”“便民服务”“公共文化服务”和“融合创新服务和志愿服务”等要求（见第6章）；
- e) 更改了“每周服务时长”的要求，删除了“每天服务时长”的要求（见6.2.1，2020年版的7.1.1）；
- f) 更改了“附录B”的标识（见附录B）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中山市文化广电旅游局提出、归口，并组织实施。

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、中山纪念图书馆、中山市消防救援支队。

本文件主要起草人：吕丽珠、关越强、臧兴杰、赵嘉俊、乔辉、樊哲、杨婵、张铁柱、李靖宇、柳军、黄怡、余健一、黄秉钊、高珊、李山。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2020年首次发布为DB4420/T 6-2020；
- 本次为第一次修订。

香山书房服务规范

1 范围

本文件确立了香山书房的总则，规定了香山书房的服务保障、服务要求、服务评价与改进。
本文件适用于香山书房的管理和服务。

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 信息与文献 资源描述
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 28220 公共图书馆服务规范
建标 108 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

香山书房 *xiangshan study*

在中山市辖区内依规设立的，为市民提供免费阅读、图书借阅、文献信息查询、阅读分享、讲座等相关文化活动的新型公共文化空间。

3.2

服务资源 *service resources*

香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—2023，3.3，有修改]

3.3

服务效能 *service efficiency*

香山书房投入的各项服务资源在满足读者和用户需求中所体现的能力和效率。

[来源：GB/T 28220—2023，3.4，有修改]

4 总则

4.1 香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、智能服务、因地制宜、彰显特色等原则。

4.2 体现以人为本的原则，丰富服务内容，创新服务手段，打造服务品牌，实现智慧化高质量发展。

4.3 统筹服务资源，加强服务宣传、监督、评价与反馈，提升服务效能。

5 服务保障

5.1 选址布局

- 5.1.1 应符合中山市公共图书馆事业发展总体规划和建标 108 的规定。
- 5.1.2 应遵循科学、合理、便民和均衡原则，选择市政休闲公园、市民广场、城乡居民住宅区、文旅场馆、大型商业中心或学校等人员密集、交通便利或市政配套设施良好的场所，应优先选择位于一楼、面向公共街区的场所，不宜设置在没有电梯的二楼及以上高楼层场所。
- 5.1.3 宜按照服务半径 1.5 km，或区域服务人口 5000 人的条件进行布点。
- 5.1.4 应设置阅读区、活动区等，宜设置展示区和便民服务区，功能区域划分见附录 A。

5.2 场所环境

- 5.2.1 环境空间设计宜体现香山文化特色，具有岭南文化气息，突显中山元素，营造书香氛围。
- 5.2.2 场所应具备防火、防水、防虫、防潮和防盗等条件。
- 5.2.3 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。

5.3 标识标牌

- 5.3.1 标识符号应符合 GB/T 10001.1 的规定。
- 5.3.2 名称应统一采用“香山书房”，标识图案应符合附录 B 的规定。
- 5.3.3 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。
- 5.3.4 应在场馆内外适当位置设置指引导向牌，宜纳入镇（街）公共信息导向系统。
- 5.3.5 应在香山书房显著位置设立服务公示牌，向读者公示服务时间、读者须知、办证方法、借阅规则、图书赔偿办法、项目联系人姓名及联系电话等。
- 5.3.6 场馆内应设置公共区域安全警示标识。
- 5.3.7 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。

5.4 设施设备

- 5.4.1 应根据馆藏图书的数量配备足够的书架。书架应选用坚固耐用的材质构造，藏书层架不高于 1.8 m，每个藏书格高度不小于 35 cm，宽度不超过 100 cm、深度不小于 35 cm，配备一个书立；宜设置杂志架，采用斜面平放款式，斜面角度 30°～60°，斜面板高 35 cm，可与书架融合设置。
- 5.4.2 应配置图书自助办证借还一体机、安全报警联动系统、智慧开门系统终端、视频监控系统、进馆人数统计系统(含大数据展示设备)、LED 显示屏、图书杀菌机、空调等。有条件的香山书房，宜设置视听及数字阅读设备、视障和老龄阅读设备等。
- 5.4.3 应配置消防设施和器材、安全监控系统、安全防盗门禁、紧急呼叫系统等保障性设备。
- 5.4.4 视频监控系统、控制系统等设备应与“香山书房”智慧管理系统联网。
- 5.4.5 应设置无障碍设施及其它便民设施，二楼（含）以上的宜配置电梯。
- 5.4.6 应配备符合国家相关标准的防雷设施。
- 5.4.7 应配置无线网络。
- 5.4.8 应对日常设施设备更新维护，确保正常运行。

5.5 管理制度

- 5.5.1 应建立健全内部管理制度，相关制度目录见附录 C。

5.5.2 应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。

5.6 管理模式

5.6.1 通过统一的业务管理系统、标识识别系统实现一体化管理。

5.6.2 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。

5.7 文献

5.7.1 馆藏文献应不少于 3000 种、5000 册。应根据所在地域的人文特点和群众阅读需求，进行图书种类配置及调整，实现图书配置主题化、特色化、分众化。

5.7.2 文献资源到馆后应在当天上架，排架正确率不少于 90 %。

5.7.3 文献应参照中国图书馆分类法进行分类，文献著录应符合 GB/T 3792 的规定。

5.7.4 可通过网络免费访问已授权的公共图书馆的数字资源。

5.7.5 电子图书资源应不少于 3000 种、电子杂志不少于 500 种。

5.7.6 宜设置能体现中山文化特色的文献展示区域，设立地方文献或中山作家著作专架，展示地方文化建设成果。

5.8 人员

5.8.1 应安排负责人，负责安全生产和应急事件的处理。

5.8.2 应安排工作人员，负责统筹日常管理。

5.8.3 工作人员，应满足以下条件：

- a) 遵纪守法，具备良好的职业道德；
- b) 具备岗位所需的专业、能力或技能条件；
- c) 具备适应岗位要求的身体条件；
- d) 已经接受相关专业培训。

5.8.4 负责日常管理的工作人员的主要职责，包括但不限于：

- a) 统筹图书流转、图书上架、图书整理、图书荐读等；
- b) 回复读者咨询、意见等；
- c) 指导读者使用各类设备；
- d) 处理读者投诉，维护场馆秩序；
- e) 管理和指导志愿者开展工作；
- f) 上传服务内容、服务数据、活动信息；
- g) 统筹做好日常设备更新维护；
- h) 统筹做好清洁保洁；
- i) 统筹安全生产，落实应急响应等。

6 服务要求

6.1 服务原则

6.1.1 按照平等、开放、共享和便利的要求，向社会公众提供服务。

6.1.2 服务资源和服务效能宜符合 GB/T 28220 的规定。

6.2 一般要求

6.2.1 每周开放时间应不少于 70 h，公园、大型商圈、校园内的香山书房可根据实际情况适当调整开放时间。

6.2.2 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，暂停活动应提前对外公告。

6.2.3 应建立有效的联系和反馈机制，保证和读者有效沟通。

6.2.4 因故需暂时关闭，应征得上级主管部门同意，提前 3 d 告知公众。如遇公共安全、恶劣天气等情况，须临时关闭香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。

6.3 图书借阅服务

6.3.1 应免费提供图书阅览、读者证办理等服务。

6.3.2 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。

6.3.3 应合理配置图书，少儿图书藏书量原则上不少于总量的 40%，可根据群众的阅读需求进行调整。

6.3.4 应定期更新馆藏图书。

6.4 数字阅读服务

6.4.1 应提供清晰明确的操作指南，指导读者正确使用数字阅读设备。

6.4.2 应充分利用中山市公共图书馆的数字文化服务资源，提供电子书、电子期刊、电子报纸等服务。

6.5 阅读推广服务

6.5.1 宜结合当地文化特色，根据读者阅读需求，开展阅读推广活动，形成特色化阅读活动品牌。

6.5.2 阅读推广形式应多样化，包括但不限于讲座、展览、阅读分享等。

6.5.3 应结合当前形势及热点，推介相关图书，吸引读者参与阅读活动。

6.5.4 宜免费向各类读书会、阅读协会等公益文化类社会组织提供场地举办公益性阅读推广活动。

6.6 馆藏揭示服务

6.6.1 应利用互联网、书目检索系统等平台，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。

6.6.2 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。

6.6.3 应结合各类社会热点和社会需求，向读者做好荐书工作，开展常态化荐书活动。

6.7 特色展示服务

宜开辟专架或者专区，展示专题图书文献、文创产品、特色工艺品、艺术品等。

6.8 便民服务

宜为未成年人、老年人、残疾人及其他有需要的读者提供便民服务。

6.9 公共文化艺术服务

宜提供艺术培训、艺术鉴赏、文艺交流、文艺演出等服务。

6.10 融合创新服务

6.10.1 多元业态融合服务

宜共享公共文化资源，并与休闲旅游、文化消费、便民服务有机结合，为读者提供多样化服务。

6.10.2 特色文化融合服务

宜挖掘地方历史文化，用活用好地方文化元素、符号及产品，打造地方文化品牌，为读者提供特色化服务。

6.11 志愿服务

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

6.11.2 应根据志愿服务内容，编制志愿服务工作指引手册，包括但不限于岗位职责、工作内容、服务指引和注意事项等。

7 服务评价与改进

7.1 评价方式一般包括自评、群众满意度测评和上级部门组织的定期评价。

7.2 应设立公众意见箱、留言本、公开监督电话、电子邮箱等意见反馈渠道, 听取读者意见，完善意见反馈机制，接受社会监督。

7.3 每年应开展不少于 1 次的群众满意度测评，可自行开展或委托相关机构进行。

7.4 应及时处理和反馈公众意见或投诉事项，持续改进，提高服务效能。

附 录 A
(资料性)
功能区域划分

表 A. 1 给出了香山书房功能区域划分的标准。

表 A. 1 香山书房功能划分表

功能区域	配置要求	主要用途
阅读区（含电子阅读）	应配置	提供图书阅览、借还书等流通服务
活动区	应配置	用于阅读分享、阅读推广、沙龙、讲座等
展示区	宜配置	用于艺术作品展览展示、文创产品展示推广等
便民服务区	宜配置	提供茶饮、咖啡等配套服务

附 录 B
(规范性)
香山书房标识

图 B.1 规定了香山书房的标识。



图 B.1 香山书房标识

附 录 C
(资料性)
内部管理制度

C.1 香山书房经营管理实施细则

包括但不限于以下内容:

- 图书资源管理;
- 人员服务规范;
- 设备管理维护;
- 安全管理控制;
- 活动组织管理;
- 综合协调监督。

C.2 香山书房读者办证及图书借阅制度

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。

C.3 香山书房志愿者管理制度

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;
- 志愿者着装;
- 志愿者行为规范;
- 志愿者服务技能;
- 志愿者上岗管理;
- 志愿者激励与保障等。

参 考 文 献

- [1] GB/T 32939—2016 文化馆服务标准
- [2] DB 4420/T 6—2020 中山书房服务规范
- [3] DB 33/T 2181—2019 城市书房服务规范
- [4] 中华人民共和国主席令第七十九号 中华人民共和国公共图书馆法
- [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] 团中联函〔2023〕32号 关于印发《中山市“香山书房”青年志愿服务工作实施方案》的通知
- [7] 中府办函〔2023〕70号 中山市“香山书房”建设和管理导则
- [8] 中文广旅通〔2024〕55号 关于印发《中山市新型公共文化空间建设规范（试行）》《中山市新型公共文化空间服务规范（试行）》《中山市新型公共文化空间管理规范（试行）》《中山市新型公共文化空间智慧系统技术规范（试行）》的通知
-