

大连市地方标准
《城市书房服务管理规范》
编制说明

2025 年 2月

《城市书房服务管理规范》

编制说明

一、工作简况

(一) 任务来源

2024年8月，依据《2024年大连市地方标准立项计划的通知》，立项编号为2024042。项目名称《城市书房服务管理规范》，由大连市文化和旅游局提出并归口。

(二) 背景和意义

为提升城市书房的服务质量，规范其运营管理，促进文化传播，增强市民的文化素养和阅读习惯，由大连市文化和旅游局提出该标准。该标准的推出不仅能够弥补现有相关标准的不足，还能提升“城市书房”这一文化品牌的影响力和知名度，推动文化服务行业的规范化和专业化发展。通过明确服务流程和管理要求，保障市民享受到更加安全、可靠的文化服务，进一步提升市民的文化生活品质，为城市文化建设和精神文明建设提供有力支持。

(三) 编制单位

本标准由大连市文化和旅游局提出。

本标准主编单位：大连标准认证研究院有限公司、大连市文化和旅游局、大连工业大学。

(四) 主要工作过程

本标准的编制过程主要经有标准起草小组建设、前期准备、标准研制、征求意见和标准送审。

1. 标准起草小组建设

大连标准认证研究院有限公司、大连市文化和旅游局、大连工业大学，共同组织和成立了标准起草小组，并召开了起草小组会议。会上介绍了任务来源，并讨论了标准制定的总体思路、标准框架，分配制定标准的工作安排、编写分工等，确保满足工作的各项需求。

2. 前期准备

①明确标准编写内容和适用范围，制定工作计划安排，设立预期目标。

②收集资料。明确编写内容和范围后，标准起草小组广泛收集相关文件和标准，并进行深入研究，分别在国家法律法规数据库、政府网站等进行查询和筛选，共梳理《中华人民共和国公共文化服务保障法》《中华人民共和国公共图书馆法》《“十四五”公共文化服务体系建设规划》《辽宁省“十四五”文化和旅游发展规划》以及国家各相关部门联合出台《关于推动公共文化服务高质量发展的意见》等十余篇旅游或非遗相关法律法规和指导性文件。同时，以“书房”“城市书房”等关键词在全国标准信息公共服务平台检索，目前尚不存在同类的国家标准、行业标准、团体标准、辽宁省地方标准、大连市地方标准；其他省市地方标准，经筛选，具

备一定相关性的标准13项，针对重点标准进行了资料分析和数据比对。

③调研阶段：为了真实、详尽地了解现阶段我市城市书房的建设情况、运营管理情况及存在的问题等，经我市文旅部门推荐，通过实地走访或线上沟通等方式，对相关城市书房开展了调研，如典尊等，并与相关负责人和从业人员进行了深入沟通。

3.标准研制

综合应用文献综述、现场调研、专家咨询等方法，参照相关法律、法规、标准和技术文件，同时，结合调研后对业内实际的了解，确定了标准的适用范围和主要内容框架。同时，结合资料收集研究与调研阶段的情况，立足我市实际，撰写标准草案。围绕城市书房的服务与管理，主要从基本要求、建筑要求、设施设备、服务资源、服务内容、服务管理以及监督、考核与评价等方面进行了规范。

4.征求意见

为补充、优化标准内容和完善标准的适用性，编制组现征求院校老师、有关协会、从业人员、游客等不同专业领域的人员和专家意见，对标准的内容进一步补充完善。（详见附件1）

5.标准送审

2025年2月，对送审材料进行修改、补充和完善，形成正式报批资料，上报审批。

(四) 主要起草人及其所作工作

主要起草人	工作单位	主要工作
杨捷、李晓军、王细凤	大连标准认证研究院有限公司	标准制定总体负责，主导和参与调研、资料研究、标准编制、审核修订，以及编制说明编写等。
由旦玉、苏展、苗全	大连标准认证研究院有限公司	负责资料收集整理，参与调研和讨论，协助标准制定
王晓瑞	大连市文化和旅游局	参与编制方案确定，协同调研，给与指导意见。
杨卫华	大连工业大学	参与编制方案确定，协同调研，给与指导意见。

二、标准编制的原则和主要依据

(一) 编制原则

根据国内法规、标准和科研论文为基础，结合实际调研情况，梳理城市书房服务与管理各方面内容，充分体现标准兼容性和适应性，并确定了以下原则。

1.科学性。根据相关法律法规，同时，查阅了大量文献、标准，特别对有一定关联性的标准进行了深入学习研究和对比，结合多方实地调研，确定标准条款。

2.适用性。标准内容经过起草编制小组广泛调研、反复讨论，同时语言表达力求准确、精炼，条理清晰，便于实施，适用性强。

3.规范性。标准格式按照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》编写。

4.以人为本，提升效能。应坚持以人为重，通过平等、开放、就近、便捷的服务，保障公众基本文化权益，不断改进服务质量，提升服务效能。

(二) 主要技术内容及说明

1 范围

标准规定了城市书房的有关术语和定义、基本要求、建筑要求、设施设备、服务资源、服务内容、服务管理以及监督、考核与评价等。适用于大连市行政区域内的城市书房，其他的场馆型24小时自助图书馆可参照执行。

2 规范性引用文件

引用以下标准：

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

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

本章对城市书房在标准中的含义给出了解释。

4 职责要求

本章对城市书房的建设规划、服务、管理提出了基本要求。本章提出了3项职责要求，并分别进行了阐述，分别是：政府职责、公共图书馆职责、社会力量职责。为城市书房的管理提出职责要求。主要条款确定依据如下：

条款	依据
4.1	①通过调研；②同时参考文化和旅游部印发的《“十四五”公共文化服务体系建设规划》中有关要求，在“保障措施”部分，明确提出“切实加强对公共文化服务建

4.2	<p>设的组织领导，将公共文化服务纳入地方“十四五”经济社会发展规划”；③参考GB/T 28220《公共图书馆服务规范》中有关要求，如第4章总则，明确提出“公共图书馆注重与其他图书馆的交流与合作,开展联合服务,实现文献信息共建共享。”“公共图书馆是公共文化服务体系的重要组成部分,将推动、引导、服务全民阅读作为重要任务,体现公益性、基本性、均等性和便利性,并向社会公众提供服务。”</p>
4.3	<p>实现文献信息共建共享。”“公共图书馆是公共文化服务体系的重要组成部分,将推动、引导、服务全民阅读作为重要任务,体现公益性、基本性、均等性和便利性,并向社会公众提供服务。”</p>

5 基本要求

本章立足规划，从选址、面积、外观、设计、布局等方面进行了规范。

本章立足规划，从布局选址、服务设施要求、服务设备要求、安全要求等方面进行了规范。主要条款确定依据如下：

条款	依据
5.1	<p>①通过调研②同时参考《“十四五”公共文化服务体系建设规划》中的有关要求，在“建设以人为本的图书馆”部分，明确提出“建设开放、智慧、包容、共享的现代图书馆，将公共图书馆建设成为滋养民族心灵、培育文化自信的重要场所。”③还参考了中华人民共和国文化部、住房和城乡建设部与国家发展和</p>

	改革委员会联合印发的《公共图书馆建设标准》中的有关要求，在“规模分级、项目构成与选址”部分明确提出了“公共图书馆的选址要求”。
5.2	①通过调研②同时参考中华人民共和国文化部、住房和城乡建设部与国家发展和改革委员会联合印发的《公共图书馆建设标准》中的有关要求，在“总体布局与建设要求”部分明确提出了“图书馆的服务设施的技术要求”；在“建筑设备”部分明确提出了“服务设备的技术要求”。
5.3	①通过调研②同时参考《中华人民共和国图书馆法》第二十八条第二款，规定明确提出“公共图书馆应当配备防火、防盗等措施”
5.4	①通过调研②同时参考《中华人民共和国图书馆法》第十五条第四款，规定明确提出“公共图书馆应配备与其功能、馆藏规模等相适应的工作人员。”③参考GB/T

6 服务资源

本章从人力资源和文献资源两方面给出了要求。主要条款确定依据如下：

条款	依据
6.1	①通过调研②同时参考《中华人民共和国图书馆法》第十五条第四款，规定明确提出“公共图书馆应配备与其功能、馆藏规模等相适应的工作人员。”③参考GB/T

	<p>28220《公共图书馆服务规范》中有关要求，如第5章服务资源，明确提出：5.2公共图书馆工作人员应具有相应的文化水平、专业知识与技能,并具备良好的职业道德;④参考《“十四五”公共文化服务体系建设规划》中有关要求，如在“加强队伍建设”部分明确提出“实施基层文化队伍培训项目，加强公共图书馆、文化馆干部的专业化建设，提升基层队伍职业素质”。</p>
6.2	<p>①通过调研②同时参考《中华人民共和国图书馆法》第三十三条，规定明确提出“公共图书馆应当免费向公众提供文献信息查询、借阅服务。”③参考GB/T 28220《公共图书馆服务规范》中有关要求，如第5章服务资源，明确指出：5.3公共图书馆文献采集应遵循“与日益增长的读者需求和本地区经济、文化与社会事业发展相适应”“有利于形成资源体系和特色”等文献资源的具体技术要求。</p>

7 服务内容

本章从服务资源和本章主要从空间服务、借阅服务、阅读推广、咨询服务、便民服务、特殊群体服务等方面，给出了要求。

条款	依据
----	----

7.1	①通过调研②同时参考《中华人民共和国图书馆法》第三十三条，规定明确提出“公共图书馆应当免费向社会公众提供文献信息查询、借阅服务。”③参考GB/T
7.2	28220《公共图书馆服务规范》中有关要求，如第6章服务效能，明确提出：6.1.1公共图书馆的基本服务是保障和满足公众的基本文化需求的服务，应为读者免费提供一般性的咨询服务，应有固定的开放时间，有条件的图书馆可提供延时服务；6.1.2保障和满足社会公众的基本文化需求的服务,包括向读者免费提供文献信息查询和
7.3	借阅,免费开放阅览室、自习室等公共空间设施场地,免费开展公益性讲座、阅读推广、培训、展览及提供国家规定的其他免费服务项目。
7.4	
7.5	①通过调研②同时参考《中华人民共和国图书馆法》第三十三条第四款，规定明确提出“公共图书馆应免费向公众提供国家规定的其他免费服务项目，包括但不限于，配备饮水、急救等便民服务设备等。”
7.6	①通过调研②同时参考《中华人民共和国图书馆法》第三十四条第一款，规定明确提出“政府设立的公共图书馆应当设置少年儿童阅览区域”；第二款规定明确提出“政府设立的公共图书馆应当考虑老年人、残疾人等群体的特点，积极创造条件，提供适合其需要的文献信

	息、无障碍设施设备和服务等。”
7.7	通过调研

8 服务管理

本章主要从服务对象与开放时间、服务运作、服务告示、服务统计、服务安全、志愿者管理等方面，给出了要求。

条款	依据
8.1	<p>①通过调研②同时参考《中华人民共和国图书馆法》第二条，规定明确提出“公共图书馆是指向社会公众免费开放，收集、整理、保存文献信息并提供查询、借阅及相关服务，开展社会教育的公共文化设施。”</p> <p>③参考GB/T 28220《公共图书馆服务规范》中有关要求，如第6章服务效能，明确提出：6.1.1公共图书馆应有固定的开放时间，省级馆、市级馆、县级馆每周开放时间应分别不少于64h、60h、56h，有条件的图书馆可提供延时服务。根据以上相关政策文件要求，并结合城市书房建设、运营工作调研和专家意见，本文件提出了城市书房面向社会公众免费开放，每周开放时间不应少于72h，鼓励延长开放时间等意见。</p>
8.2	①通过调研②同时参考《十四五公共文化服务体系建

	<p>设规划》中有关要求，在“推动公共文化服务社会化发展”部分明确提出“创新社会力量参与公共文化服务方式，对存在人员缺乏等困难的公共文化设施，鼓励引入符合条件的企业和社会组织进行运行或连锁运行。”③还参考了《中华人民共和国图书馆法》第十三条，规定明确提出了“公共图书馆服务网络建设坚持政府主导，鼓励社会参与。”</p>
8.3	<p>①通过调研②同时参考《中华人民共和国图书馆法》第三十八条，规定明确提出“公共图书馆应当通过其网站或者其他方式向社会公告本馆的服务内容、开放时间、借阅规则等。”③参考GB/T 28220《公共图书馆服务规范》中有关要求，如第7章服务告示，明确指出：7.4.1公共图书馆的服务范围、服务内容、开放时间等基本服务信息应在馆内醒目位置和图书馆网站的相关栏目向读者公示；7.4.2公共图书馆因故暂时闭馆，应及时向读者公告。</p>
8.4	<p>①通过调研②同时参考《十四五公共文化服务体系建设规划》中有关要求，如在“健全监督管理”部分明确提出“探索利用大数据和数据挖掘技术补充完善公共文化服务统计”</p>
8.5	<p>①通过调研②同时参考《中华人民共和国图书馆法》</p>

	第十五条，规定明确提出“设立公共图书馆应当安全保障设施、制度及应急预案。”
8.6	①通过调研②同时参考GB/T 28220《公共图书馆服务规范》第5章服务资源，明确指出：5.2.5公共图书馆应构建志愿者服务常态化机制，鼓励、动员和组织社会公众参与公共图书馆志愿服务。

9 监督、考核与评价

本章主要服务监督、绩效考核、评价方面，进行了规范。

条款	依据
9.1	①通过调研②同时参考GB/T 28220《公共图书馆服务规范》第8章服务监督与评价，明确指出：8.1公共图书馆应完善服务质量监测体系,研究制定公众满意度指标,探索建立服务效能第三方评价机制,建立社会公众评价和反馈机制。
9.2	
9.3	

三、相关技术和经济影响论证、预期的社会效益

厘清了政府和社会力量的责任和权利，不断满足群众的阅读需求，实现读者服务的提质增效，同时也为文化行政主管部门提供了行

业管理依据。

四、与现行法律、法规及相关标准的的关系

本标准 of 推荐性地方标准，符合我国相关现行标准化法律、法规、规范的规定。

标准内容中涉及其他标准和强制性国家标准的内容条款均按照相应标准要求执行。

五、重大意见分歧的处理结果和依据

无。

六、贯彻标准的措施或建议

标准颁布后，将对大连市文旅局及各相关单位进行贯标培训，确保相关单位理解和执行新的标准。

七、其他应予以说明的事项

无。

城市书房服务管理规范编制小组

2025年2月

附件1:

大连市地方标准征求意见汇总表

章节编号	专家意见		专家 (姓名、职称、单位)	修改情况 (采纳/不采纳)	不采纳理由
	原稿	改为			
3.1	承担文献信息服务功能、并配备有自助服务的基层公共文化设施	承担文献信息服务功能并配备有自助服务的基层公共文化设施	谢春山 辽宁师范大学	采纳	
4.2	帮助城市书房配置图书、自助图书借还机、电子书阅读机等图书管理、借阅设施设备，负责城市书房业务培训、日常工作指导。	帮助城市书房配置图书、自助图书借还机、电子书阅读机等图书管理和借阅设施设备，负责城市书房业务培训及日常工作指导。	谢春山 辽宁师范大学	采纳	
5.1	布局选址	布局选址要求	谢春山 辽宁师范大学	采纳	
5.1.1	人口集中、交通便利区域	人口集中和交通便利区域	谢春山 辽宁师范大学	采纳	
5.1.2	内部功能区域布局明确	内部功能分区与空间布局明确	谢春山 辽宁师范大学	采纳	
5.2.1	阅览座席不应少于15座。	城市书房坐席按照建筑面积分档，如100-300m ² 坐席不少于20个； 300-600m ² 坐席不少于	富丽 金普典尊书店 石芳芳	采纳	

		40个；600-800 m ² 坐席不少于60个；800 m ² 以上坐席不少于80个	东北财经大学		
5.2.3	城市书房宜利用自然通风和天然采光”	城市书房宜自然通风、采光良好	谢春山 辽宁师范大学	采纳	
7.2	每周开放时间应当不少于70小时，错时开放时间不少于1/3，鼓励城市书房实行24小时免费开放。	删掉	谢春山 辽宁师范大学 石芳芳 东北财经大学	采纳	
7.3	开展公益性讲座、阅读推广、展览活动等。	应开展公益性讲座、阅读推广、展览活动等	谢春山 辽宁师范大学	采纳	
7.4	信息	信息等	谢春山 辽宁师范大学	采纳	
7.6.1	有条件的提供无障碍服务	有条件地提供无障碍服务	谢春山 辽宁师范大学	采纳	
7.7.1	如提供主题书单	如提供历史主题书单	谢春山 辽宁师范大学	采纳	
9.2	等服务效能进行考核	等服务绩效进行考核	谢春山 辽宁师范大学	采纳	
4.3	社会力量职责：提供城市书房的场地、承担物业管理、设备维护、安全监控、参与阅读推广活动等日常管理……	将此项删去。	石芳芳 东北财经大学		
5.3.4	带宽不应低于10M，提供无线网络接入服务。	带宽不应低于100M，提供无线网络接入服务。	石芳芳 东北财经大学	采纳	

6.1.3	应配备保安、保洁人员，并招募一定数量的志愿者弥补人力资源不足。	工作人员负责书房的日常运行，职责包括但不限于：图书管理、读者咨询、证件办理、维持秩序、组织活动、志愿者管理、卫生保洁。	石芳芳 东北财经大学 王旭东 长海县广鹿岛慢岛民宿	采纳	
5.1.1	以方便市民借阅图书为原则	以普惠均等、就近服务为原则	杨翠霞 大连工业大学艺术设计学院	采纳	
5.1.1	在都市商圈、文化园区、大型社区、商业中心、商务区等人口集中、交通便利区域	在都市商圈、文化园区、大型社区、商业中心、商务区等人口集中、交通便利、环境相对安静的区域	杨翠霞 大连工业大学艺术设计学院	采纳	
5.2.1	城市书房总建筑面积不少于500平方米	城市书房总建筑面积不少于200m ² 。	杨翠霞 大连工业大学艺术设计学院	采纳	
6.2.4	基本藏书数量不少于20000册，其中少儿图书占比不少于20%	基本藏书数量不少于20000册，其中少儿图书占比不少于25%	王来香 魔方城市书房城市之光店	采纳	
7.6.2	城市书房应设立未成年人图书专架。有条件的宜设立未成年人服务区域。	城市书房应设立未成年人图书专架，未成年人分年龄段细化，做年龄段图书专区。有条件的宜设立未成年人服务区域。	王来香 魔方城市书房城市之光店	采纳	
		无意见	刘艳红 城市书房八一路店		

		无意见	李彧 高新区职工文体中心		
		无意见	袁壮 中山区城市书房魔方 小镇百年城店		
		无意见	刘丽荣 金普新区吾悦广场魔 方城市书房		