

DB 2102

大 连 市 地 方 标 准

DB2102/T XXXX—XXXX

城市书房服务管理规范

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

大连市市场监督管理局 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 职责要求	1
4.1 政府职责	1
4.2 公共图书馆职责	1
5 基本要求	1
5.1 布局选址	2
5.2 服务设施要求	2
5.3 服务设备要求	2
5.4 安全要求	2
6 服务资源	2
6.1 人力资源	2
6.2 文献资源	2
7 服务内容	3
7.1 空间服务	3
7.2 借阅服务	3
7.3 阅读推广	3
7.4 咨询服务	3
7.5 便民服务	3
7.6 特殊群体服务	3
7.7 特色服务	3
8 服务管理	3
8.1 服务对象与开放时间	3
8.2 服务运作	4
8.3 服务告示	4
8.4 服务统计	4
8.5 服务安全	4
8.6 志愿者管理	4
9 监督、考核与评价	4
9.1 服务监督	4
9.2 绩效考核	4
9.3 评价	4

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。

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。

本文件由大连市文化和旅游局提出并归口。

本文件起草单位：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。

本文件主要起草人：杨捷、李晓军、王细凤、由旦玉、王晓瑞、杨卫华、苗全、苏展。

归口管理部门通讯地址：大连市文化和旅游局（大连市中山区人民路75号），联系电话：0411-39989904。

文件起草单位通讯地址：大连标准认证研究院有限公司（大连市中山区鲁迅路42-1号），联系电话：0411-82733769。

城市书房服务管理规范

1 范围

本文件规定了城市书房服务管理的术语和定义、职责要求、基本要求、服务资源、服务内容、服务管理和监督、考核与评价。

本文件适用于城市书房的管理，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

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 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

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市书房 city's study

由政府主导并建设、或社会力量参与建设，依托各级公共图书馆为总馆，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，具备24小时开放条件的场馆型自助公共图书馆。

[来源：WH/T 89-2020，3.4，有修改]

4 职责要求

4.1 政府职责

各级人民政府应在城市书房建设规划、组织实施等方面发挥主导推动作用，文化行政管理部门按照管理权限，负责本地区城市书房的管理工作。应鼓励和支持社会力量依法通过多种形式参与建设与服务。

4.2 公共图书馆职责

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。

5 基本要求

5.1 布局选址要求

5.1.1 以普惠均等、就近服务为原则，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，现经营的轻食餐饮、咖啡（茶）、糕点加工、书店、小区物业等行业用房。按服务半径不大于 1.5 km，或服务人口不少于 5000 人的标准进行统筹规划、合理布局。

5.1.2 内部功能分区与空间布局明确，一般借阅服务区应靠近服务台，应设立少儿借阅区、特殊人群服务区。

5.2 服务设施要求

5.2.1 城市书房总建筑面积不少于 200 m²，城市书房坐席按照建筑面积分档，如 200 m²~300 m²坐席不少于 20 个；300 m²~600 m²坐席不少于 40 个；600 m²~800 m²坐席不少于 60 个；800 m²以上坐席不少于 80 个。

5.2.2 城市书房外观和室内设计宜结合所在社区的人文精神与生活风格，体现文化建筑的氛围特点，时尚精致，营造家居式阅读环境。

5.2.3 城市书房宜自然通风、采光良好，临街面宜采用通透玻璃装修，有防水、防潮、防尘、防有害气体、防阳光直射等措施。

5.2.4 无障碍设计应符合 GB 50763 要求。

5.2.5 城市书房各类标识应符合 GB/T 10001.1 要求。

5.3 服务设备要求

5.3.1 配备安全监控系统、安全防盗门禁。

5.3.2 应设置必要的通风、空调设备，有条件的宜设空气调节和净化设施。

5.3.3 宜在阅览桌上配置电源和 USB 充电装置。

5.3.4 应具有稳定可靠的互联网接入条件，带宽不应低于 100 M，提供无线网络接入服务。

5.3.5 宜配置自助图书借还机，宜配置自助办证机及电子书阅读机。

5.3.6 应配置统一的招牌和 24 小时标识灯箱。

5.4 安全要求

5.4.1 防火设计应符合 GB 50016 要求，耐火等级不得低于二级。

5.4.2 灭火器配置应符合 GB 50140 要求。

5.4.3 建筑内部装修应符合 GB 50222 的规定。

5.4.4 城市书房应设计应对突发事件的安全疏散路线。

6 服务资源

6.1 人力资源

6.1.1 应配备专兼职工作人员，工作人员应受过基本的图书馆专业技能培训，具备良好的职业道德。

6.1.2 工作人员应符合 GB/T 28220 的规定，具备书房设施设备管理能力。

6.1.3 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。

6.2 文献资源

6.2.1 应根据当地文化特色和读者需求，提供特定领域的文献和服务，形成馆藏特色及稳定的读者群。

- 6.2.2 文献资源建设及更新宜由属地文化和旅游局领导辖区公共图书馆帮助城市书房配置。文献类型包括图书、期刊、报纸等。调配应根据读者需求与馆藏结构动态适配的原则进行。
- 6.2.3 文献分类排架参照《中国图书馆分类法》，开架借阅，应保持架位整齐。
- 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 25%。
- 6.2.5 纸质文献年新增量不少于总藏量的 10%，更新次数不少于 2 次。新书应在配置到位后 1 个工作日内上架。
- 6.2.6 应配置数字资源，电子图书、报刊，并定期更新。
- 6.2.7 宜配置当地非文化物质遗产、国学等资源，并定期组织相关文化活动。

7 服务内容

7.1 空间服务

城市书房应免费为读者提供学习、文化交流、阅读的空间。

7.2 借阅服务

应免费为读者提供书目查询、借书证办理、书刊阅览、图书借还、数字资源访问与下载等服务。

7.3 阅读推广

城市书房在不影响其他读者的情况下，应开展公益性讲座、阅读推广、展览活动等。

7.4 咨询服务

应解答读者对城市书房分布、服务内容、开放时间、办理借书证、借阅册次以及本地文化和旅游信息等咨询。指导读者使用智能设备。

7.5 便民服务

宜设置水吧、便民物品箱、志愿服务站点并免费提供无线网络服务。

7.6 特殊群体服务

7.6.1 城市书房应注重保障特殊群体享受城市书房服务的权益，有条件地提供无障碍服务。

7.6.2 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。

7.7 特色服务

7.7.1 不同的合作对象(社区、事业单位、企业、物业、商场、个体工商业户等)，可结合自身特点，提供特色衍生服务，如提供历史主题书单等。

7.7.2 条件具备的，可秉持文旅融合理念，结合文化旅游资源，提供特色衍生服务，如设立特色集章墙或集章手册并推出特色文创产品等。

8 服务管理

8.1 服务对象与开放时间

8.1.1 应面向社会公众免费开放。

8.1.2 每周开放时间应不少于 70 小时，错时开放时间不少于 1/3，城市书房宜实行 24 小时免费开放。

8.2 服务运作

城市书房应接受属地文化和旅游局的业务管理，依托公共图书馆资源开展各项服务工作。

8.3 服务告示

8.3.1 城市书房应在显著位置向读者公示服务范围、服务内容、开放时间、服务公约、服务承诺以及读者须知、办证方法、借阅规则等信息。

8.3.2 城市书房临时闭馆或暂停部分服务应及时向读者公告。

8.4 服务统计

城市书房应定期做好各类业务数据统计，建立业务档案。

8.5 服务安全

城市书房应建立安全管理制度，制定安全应急预案，投保公众责任险，定期开展安全消防检查。

8.6 志愿者管理

城市书房应建立志愿者服务机制，组建志愿者队伍，定期开展培训，根据志愿者的服务时数实施奖励。

9 监督、考核与评价

9.1 服务监督

9.1.1 在城市书房显著位置设立读者意见箱，收集读者意见建议、阅读需求及图书荐购等信息。

9.1.2 公开城市书房监督举报投诉电话号码，开设网上投诉通道。读者投诉在 2 个工作日内予以回复并及时整改。

9.2 考核

对城市书房的年办证量、图书外借量、流通人次、阅读推广场次等统计考核，根据考核结果给予奖惩。

9.3 评价

城市书房每年进行一次读者需求和满意度调查，调查表发放数量应不少于100份，回收率不低于 80%，满意度不低于85%。

参 考 文 献

- [1] 《中国图书馆分类法》
-