ICS 01.140.40
B 14

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB 33/T2181—2019

城市书房服务规范

City's study service specifications

2019－01－15 发布　　2019－02－15 实施

浙江省市场监督管理局　　发布

前　言

本标准按照GB/T 1.1给出的规则起草。

本标准由浙江省文化和旅游厅提出并归口。

本标准起草单位：温州市图书馆、温州市标准化研究院。

本标准主要起草人：仇杨坪、章亦倩、诸葛列炜、虞爱娜、毛薇洁、毛炳聪。

城市书房服务规范

1 范围

本标准规定了城市书房服务的术语和定义、基本原则、设施设备、服务资源、服务内容、服务管理、监督与考核。

本标准适用城区的场馆型自助公共图书馆。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 50016 建筑设计防火规范

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

3.1

城市书房 city's study

由政府主导、社会力量参与，依托各级公共图书馆，采用自动化设备和无线射频技术，实现一体化服务，具备24小时开放条件的场馆型自助公共图书馆。

3.2

一体化服务 unified service

同一区域不同级别、不同规模的公共图书馆按照相同的规则和标准，在业务运营、管理过程中，通过文献、技术、人员等资源的全面共享和统一管理提供服务的模式。

4 基本原则

4.1 政府主导，统筹规划

城市书房应纳入当地经济和社会发展总体规划，纳入区域公共图书馆事业发展规划，根据服务人口、读者需求等因素布局建设。

4.2 社会参与，共建共享

鼓励和支持公民、法人和其他组织与政府部门合作建设城市书房，依法参与城市书房的运营与管理，推动形成全社会共建共享格局。

4.3 以人为本，提升效能

坚持以人民为中心，通过平等、开放、免费、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。

4.4 因地制宜，彰显特色

在空间设计、环境布局、藏书建设、活动开展等方面体现区域特征，形成各具特色的城市公共阅读空间。

5 设施设备

5.1 布局和选址

5.1.1 选址遵循普惠均等原则，按服务半径不大于 1.5km，或服务人口不少于 5000 人的要求统筹规划、合理布局。

5.1.2 位于人口集中、交通便利、环境相对安静、市政配套设施条件良好的区域，周边应有公共卫生间、保安岗亭或派出所。宜位于一楼临街区域。

5.1.3 鼓励社会力量无偿提供场地用于建设城市书房，时间至少 5 年。

5.2 设施要求

5.2.1 总建筑面积不少于 100㎡，阅览座席不少于 15 座。

5.2.2 外观和室内设计宜结合所在区域的人文精神与生活风格，体现文化建筑的氛围特点，优雅精致，营造家居式阅读环境。

5.2.3 内部功能区域布局明确，布局宜符合表 1 要求，少儿借阅区与成人借阅区分开。

表1 功能区域及藏书量、阅览座席数量

项 目		面 积（㎡）		
		100-200	200-300	300 以上
功能区域	一般借阅区	应设	应设	应设
	少儿借阅区	宜设	应设	应设
	视障障服务区	宜设	宜设	宜设
	便民服务区	宜设	宜设	宜设
藏书量（册）		3000 以上	10000 以上	15000 以上
座席（个）		15 以上	20 以上	40 以上

5.2.4 宜利用自然通风和天然采光，临街面采用通透玻璃装修。有防水、防潮、防尘、防有害气体、防阳光直射等措施。

5.2.5 设置必要的通风、温度调节和照明设备。有条件的可设空气调节和净化设施。

5.2.6 防火设计符合 GB 50016 要求，耐火等级不得低于二级。

5.2.7 无障碍设计符合 GB 50763 要求。

5.2.8 设计应对突发事件的安全疏散路线。

5.2.9 与其他文化设施合建时，应自成一体，单独设置出入口。

5.2.10　各类标识应符合 GB/T 10001.1 要求。

5.3　设备要求

5.3.1　配置安全监控系统、安全防盗门禁，并与各级公共图书馆安防系统联网。
5.3.2　配置自助图书借还机。宜配置自助办证机及电子书阅读机。
5.3.3　宜在书架最上层安装条形节能灯。
5.3.4　宜在阅览桌上配置电源和 USB 充电装置。
5.3.5　具有稳定可靠的互联网接入条件，带宽不应低于 100M，提供无线网络接入服务。
5.3.6　灭火器配置应符合 GB 50140 要求。
5.3.7　在醒目位置配置统一标识。

6　服务资源

6.1　人力资源

6.1.1　配备专兼职工作人员，应受过基本的图书馆专业技能培训，能够熟练操作和使用自助图书借还机及相关设备，并具备良好的职业道德。
6.1.2　配备兼职的保安、保洁人员，并受过专业培训。
6.1.3　招募志愿者，参与城市书房服务。

6.2　文献资源

6.2.1　基本馆藏不少于 3000 册，包括图书、期刊、报纸等。
6.2.2　通过计算机网络共享公共图书馆的数字资源，如电子图书、电子期刊、电子报纸及其他各种数据库资源。

7　服务内容

7.1　空间服务

免费为读者提供学习、文化交流的空间。

7.2　借阅服务

免费为读者提供阅览、借书、还书等服务。

7.3　阅读推广

在不影响其他读者的情况下，宜开展讲座、沙龙、培训、展览等阅读推广活动。

7.4　馆藏揭示

通过网站、微博、微信等渠道向公众推介、揭示最新入藏的文献和特色馆藏。

7.5　特殊群体服务

7.5.1　保障未成年人、老年人、残疾人、务工人员及其他特殊群体享有城市书房服务的权益。有条件的可提供盲文图书借阅等相应服务。
7.5.2　设立未成年人图书专架。有条件的可设立未成年人服务区域。

7.6 便民服务

宜设置饮水机、自助贩卖机、便民物品箱等，方便读者取用。

8 服务管理

8.1 服务运作

依托各级公共图书馆服务网络和业务管理平台开展各项服务工作。

8.2 文献组织

8.2.1 馆藏文献按照《中国图书馆分类法》分类排架，开架借阅，保持架位整齐。
8.2.2 馆藏文献年更新次数不少于 6 次，更新数量不少于总藏量的 20%。新书配送到城市书房后应在 1 个工作日内上架。

8.3 服务告示

8.3.1 在显著位置向读者公示开放时间、服务内容、服务公约等信息。
8.3.2 临时闭馆应提前 7 天向读者公告，特殊情况除外。

8.4 服务时间

因地制宜设置开放时间。每周开放时间不少于84小时。有条件的可24小时开放。

8.5 服务统计

按日、月、年定期做好各类业务数据统计，建立业务档案。

8.6 服务安全

建立安全管理制度，制定安全应急预案，投保公众责任险，定期开展安全检查。

8.7 社会参与管理

8.7.1 组建志愿者队伍，定期培训，开展志愿服务活动。建立志愿服务奖惩机制。
8.7.2 宜采用政府购买服务方式，将日常运行、图书配送等工作委托给第三方服务机构。

9 监督与考核

9.1 服务监督

9.1.1 在显著位置设立读者意见箱，收集读者意见建议、图书荐购等信息。
9.1.2 公开读者咨询电话号码，开设网上投诉通道，并在 2 个工作日内予以回复并及时整改。

9.2 绩效考核

9.2.1 纳入公共图书馆服务绩效考核评估体系，建立公众参与的绩效考评机制，考核城市书房服务效能，如图书外借量、流通人次、阅读推广活动场次等。考核评价结果作为奖惩的重要依据。
9.2.2 每年开展不少于一次的读者需求和满意度调查，调查表发放数量不少于 100 份，回收率不低于 80%，满意度不低于 85%。

参 考 文 献

[1] GB/T 28220—2011 公共图书馆服务规范
[2] WH/T 73—2016 社区图书馆服务规范
[3] DB33/T 2011—2016 公共图书馆服务规范
[4] 中华人民共和国公共文化服务保障法（中华人民共和国主席令 第六十号）
[5] 中华人民共和国公共图书馆法（中华人民共和国主席令 第七十九号）
[6] 浙江省公共文化服务保障条例（浙江省人民代表大会常务委员会公告 第68号）
[7] 中国图书馆分类法