

城市书房建设与服务规范

2022 - 01 - 13 发布

2022 - 04 - 12 实施

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 2

5 规划选址 2

6 设施要求 3

7 专用设备与网络 4

8 服务资源 4

9 服务内容 4

10 服务管理 5

11 监督、考核与评价 6

参考文献 7

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。

本文件由河南省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：河南省图书馆、郑州图书馆、洛阳市图书馆、许昌市图书馆、安阳市图书馆。

本文件主要起草人：申少春、刘杰、李茜、安玉龙、王海英、张亚、张玮、郭慧玲。

城市书房建设与服务规范

1 范围

本文件规定了城市书房建设和服务规范的术语和定义、总则、规划选址、设施要求、专用设备与网络、服务资源、服务内容、服务管理、监督、考核与评价。

本文件适用于城市书房建设与服务；智慧阅读空间、自助图书馆，其他小型公共阅读空间可参照执行。

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 50016 建筑设计防火规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- JGJ 38 图书馆建筑设计规范
- WH/T 70.1—2020 公共图书馆评估指标 第1部分：区域公共图书馆事业发展
- WH/T 89—2020 公共图书馆总分馆业务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共图书馆

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。

[来源：WH/T 70.1—2020，3.1]

3.2

总分馆

为实现区域内文献信息资源和服务的统一调配、协调提供和共建共享，由所在行政区域内各级共图书馆及其他提供公共阅读服务的基层公共文化设施共同构成的服务网络。总分馆一般以县（区）为单位，由总馆、分馆和服务点构成。

[来源：WH/T 70.1—2020，3.6]

3.3

总馆

总分馆（3.2）体系中，在一定区域范围内，一般指县（区）级以上，在业务管理、资源调配、统

一协调中发挥主导作用的图书馆。

[来源: WH/T 89—2020, 3.2, 有修改]

3.4

分馆

总分馆(3.2)体系中,具有一定规模,一般服务于乡镇(街道)、大型企业或较大社区,总馆(3.3)和服务点(3.5)以外的公共图书馆或承担文献信息服务功能的基层公共文化设施。城市书房是分馆的一种形式。

[来源: WH/T 89—2020, 3.3, 有修改]

3.5

服务点

总分馆(3.2)体系中,总馆(3.3)和分馆(3.4)以外的,服务于小型社区、村、小型企业等,承担部分分馆(3.4)职能的基层公共文化设施。

[来源: WH/T 89—2020, 3.4]

3.6

城市书房

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(3.3),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]

3.7

志愿者

不以物质报酬为目的,以自己的时间、知识、技能、体力等在各级公共图书馆从事志愿服务的自然人。

[来源: WH/T 70.1—2020, 3.8, 有修改]

4 总则

4.1 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。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 城市书房建设与服务应以需求为导向,因地制宜,注重特色,体现出公益性、基本性、均等性和便利性。应与总分馆建设相结合。

5 规划选址

5.1 规划

城市书房应纳入公共图书馆服务体系进行规划建设,独立建筑应纳入城乡规划和土地利用总体规划。

5.2 选址

5.2.1 设置布局应按服务半径不大于2 km,或服务人口不少于1万人的要求进行统筹规划、合理布局。

5.2.2 选址应与现有公共图书馆、书店形成错位布局。宜位于广场或公园、商圈、景区等人口相对集中、交通便利、环境适宜、市政配套设施条件良好、符合安全和卫生环保要求的区域。附近应有公共卫生间。

- 5.2.3 宜与城市安防监控系统实现互联互通。
- 5.2.4 可公开征集选址，选址经有关专家实地考察、论证评估后，应在地方媒体公示。

6 设施要求

6.1 建筑设施

- 6.1.1 城市书房可新建，也可利用既有建筑物改建、与其他建筑物合建。新建城市书房，总建筑面积不小于 80 m²，阅览座席不少于 20 个，设计藏书量不少于 3000 册。具体参数参见 6.3.4。
- 6.1.2 城市书房建筑设计、室内环境、建筑设备应符合 JGJ 38 的要求。
- 6.1.3 防火设计、消防设施和安全通道设置，应符合 GB 50016 的要求，建筑耐火等级不应低于二级。
- 6.1.4 无障碍设计应符合 GB 50763 的要求。
- 6.1.5 与其他设施合建时，应自成一体，建筑安全应符合 GB 50016 的要求。

6.2 外部设计

- 6.2.1 外观设计应突出地方文化和城市特色元素，与周边环境相协调。
- 6.2.2 标识导引系统应统一规范，符合 GB/T 10001.1 的要求。
- 6.2.3 宜在城市书房外部醒目位置设置本区域内城市书房的统一标志。

6.3 内部设计

- 6.3.1 室内装饰风格与建筑外观相协调，营造时尚精致、个性温馨、绿色生态的居家式阅读环境。
- 6.3.2 室内宜利用自然通风和天然采光，应有防水、防潮、防尘、防有害气体、防阳光直射等措施。
- 6.3.3 室内应有新风系统、温度调节和照明设备，宜配置故障报警、远程广播、智能杀菌消毒等设备。
- 6.3.4 内部功能区域布局明确，布局设置应符合表 1 要求，一般借阅服务区应靠近服务台，宜设立少儿借阅区、特殊人群服务区。

表1 城市书房功能区域设置

服务项目	服务内容	区域设置			
		80m ² 及以下	80m ² ~150m ²	150m ² ~250m ²	250m ² 以上
一般借阅服务	书目查询、办证业务、无线网络服务、图书借阅、报刊阅览、数字资源阅读与下载，服务台、电脑等	应设	应设	应设	应设
少儿借阅服务	书目查询、办证业务、无线网络服务、图书借阅、报刊阅览、数字资源阅读与下载，服务台、电脑等	宜设	应设	应设	应设
其他公共文化服务	非遗（艺术）展览（体验）、文化（读书）沙龙、文创体验、轻食餐饮等	—	—	应设	应设
便民服务	自助售卖机、便民物品箱等	应设	应设	应设	应设
特殊人群服务	无障碍通道、特殊人群阅读专区等	宜设	应设	应设	应设
藏书量（册）		3000	5000~6000	6000~8000	8000以上
阅读座席（个）		≥20	≥30	≥50	≥80

7 专用设备与网络

7.1 管理系统

同一区域内的城市书房宜使用统一的图书馆文献信息管理系统。

7.2 网络专线

网络带宽不少于100 M。宜通过物理专网或VPN专线与区域内城市书房和图书馆互联互通。应配备无线网络。

7.3 智能设备

应配置标准统一的智能化服务设备。包含但不限于自助办证机、图书自助借还机、数字资源借阅机、智能门禁系统、智能远程监控系统、智能控制系统、智能大数据分析系统、图书消毒柜等。

各类智能化服务设备应采用统一管理平台。

7.4 进入方式

宜采用智能化进入方式，包含但不限于刷借书证、身份证，支付宝或微信扫码，人脸识别等方式。

8 服务资源

8.1 文献资源

8.1.1 应符合服务区域内读者的阅读需求。根据当地文化特色和读者需求，提供特定领域的专藏文献和服务，形成馆藏特色及稳定的读者群。

8.1.2 文献资源建设及更新宜由区域内公共图书馆统一配置，或纳入区域公共图书馆总分馆系统管理。

8.1.3 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。

8.1.4 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。

8.1.5 基本藏书数量不少于 3000 册，其中少儿图书占比不少于 20%。

8.1.6 纸质文献年新增量不少于总藏量的 10%，更新次数不少于 6 次。城市书房之间图书流转次数每年不少于 4 次，单次流转数量不少于总藏量的 15%。新书应在配置到位后 1 个工作日内上架。

8.1.7 应配置数字资源，电子图书、报刊不少于 3000 种，并定期更新。通过电子图书、报纸借阅设备阅读、下载，或通过计算机网络共享公共图书馆的数字资源。

8.2 人力资源

可设专（兼）职工作人员。工作人员应受过基本的图书馆业务技能培训，具备城市书房设施设备操作与管理能力，并具备良好的职业道德。宜招募志愿者弥补人力资源不足。

9 服务内容

9.1 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。

9.2 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。

9.3 互联网服务

免费提供无线网络服务。

9.4 阅读推广

宜开展阅读指导、读书交流、演讲诵读、展览、图书互换共享、互动体验等阅读推广和文化活动。

9.5 特殊群体服务

应为未成年人、老年人、残疾人、流动人口等特殊群体提供相应的文献信息、无障碍设施和服务。

9.6 便民服务

宜设置自助售卖机、便民物品箱、志愿服务站点等。

9.7 文旅服务

宜提供河南或当地文化、旅游信息服务。配置相关信息查阅设施或资料，公示服务电话。

10 服务管理

10.1 服务运行

应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。文献资源与区域内公共图书馆通借通还，实现“一卡通”服务。

10.2 服务时间

每周开放时间不少于84 h。鼓励延长开放时间，有条件的可24 h开放。

10.3 服务公示

10.3.1 服务内容、开放时间、服务公约以及读者须知、办证方法、借阅规则等信息应在显著位置向读者公示。

10.3.2 因故临时闭馆或暂停部分服务内容，应提前3 d向读者公告，特殊情况除外。

10.4 服务宣传

应通过官方媒体、宣传海报等方式，向社会推介新入藏文献、特色馆藏以及各项阅读推广活动。

10.5 服务统计

定期做好各类业务数据统计，建立业务档案。

10.6 服务安全

建立安全管理制度，制定安全应急预案，定期开展安全检查。城市书房运行方宜为城市书房投保公众责任险。

10.7 社会参与管理

10.7.1 鼓励和引导企业、社会组织或个人通过捐助、资助等形式参与城市书房的运行和管理。

10.7.2 城市书房管理方宜招募志愿者参与管理，建立志愿服务奖惩机制。

10.7.3 可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。

11 监督、考核与评价

11.1 监督与反馈

11.1.1 应在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。

11.1.2 应公开读者投诉电话，开设网上投诉通道。读者投诉应在2个工作日内予以回复并及时整改。

11.2 绩效考核

城市书房管理与服务效能应纳入河南省现代公共文化服务体系建设考核指标体系，参照《河南省现代公共文化服务体系建设绩效考核办法（试行）》进行考核。各地宜根据当地情况制定考核细则，考核结果作为奖惩的重要依据。

11.3 服务评价

城市书房每年开展不少于1次的读者需求和满意度调查，调查表发放数量每个书房不少于100份，满意度不低于85%。

参 考 文 献

- [1] GB/T 10001.2—2006 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
 - [2] GB/T 15566.1—2020 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
 - [3] GB/T 31382—2015 城市旅游公共信息导向系统设置原则与要求
 - [4] GB 50026—2020 工程测量规范
 - [5] GB 50140—2005 建筑灭火器配置设计规范
 - [6] GB 50209—2010 建筑地面工程施工质量验收规范
 - [7] GB 50345—2012 屋面工程技术规范
 - [8] WH/T 73—2016 社区图书馆服务规范
 - [9] WH/T 87.1—2019 公共图书馆业务规范 第1部分：省级公共图书
 - [10] WH 0502—1996 公共图书馆建筑防火安全技术标准
-