ICS 03.080
CCS A 14

DB37

山　东　省　地　方　标　准

DB37/T 4591—2023

城市书房建设与服务要求

Establishment and service requirements for city's study

2023－03－29 发布　　2023－04－29 实施

山东省市场监督管理局　　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　设施建设 1
4.1　设施建设内容 1
4.2　布局和选址 2
4.3　设施要求 2
4.4　设备要求 2
4.5　安全要求 2
5　服务资源 2
5.1　人力资源 2
5.2　文献资源 3
6　服务内容 3
6.1　文献借阅 3
6.2　电子阅览 3
6.3　咨询服务 3
6.4　读者活动 3
6.5　服务宣传 3
6.6　便民服务 4
7　服务管理 4
7.1　服务对象与开放时间 4
7.2　服务运营 4
7.3　文献管理 4
7.4　服务统计 4
7.5　导引标识 4
7.6　服务告示 4
7.7　服务安全 4
8　社会参与 5
9　评价与改进 5

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。

本文件由山东省文化和旅游厅提出、归口并组织实施。

城市书房建设与服务要求

1 范围

本文件界定了城市书房的术语和定义，规定了设施建设、服务资源、服务内容、服务管理、社会参与、评价与改进等内容。

本文件适用于各市、县（市、区）城市书房的建设、服务和管理工作。

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 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分：安全标志和安全标记的设计原则

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 28220 公共图书馆服务规范

GB/T 30240.1 公共服务领域英文译写规范 第1部分：通则

GB/T 30240.4 公共服务领域英文译写规范 第4部分：文化娱乐

GB 37487 公共场所卫生管理规范

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

《中国图书馆分类法》

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、社会力量参与，依托各级公共图书馆，设置在城区，采用智能化设备和技术，具有现代图书馆服务功能，实现免费开放、分布式布局、一体化管理的公共文化服务空间。

4 设施建设

4.1 设施建设内容

包括建筑用房、建筑设备、图书馆技术设备和家具设备等。

4.2 布局和选址

设置布局应遵循普遍均等、就近服务的原则，地址宜位于一楼临街、人口集中、交通便利、符合安全和卫生环保标准的区域。市政配套设施条件良好，附近有公共卫生间。城市书房与其他文化设施合建时，应满足其使用功能和环境要求，自成一区，单独设置出入口。

4.3 设施要求

4.3.1 总建筑面积应不少于 150 ㎡，配备图书 5 000 册以上，并结合实际配备相应数量阅览座席。
4.3.2 建筑设计应适应现代图书馆服务方式的变化，方便图书开架管理。
4.3.3 建筑造型、室内外装修、环境设计应体现创意文化和地方特色，营造舒适、温馨的阅读环境。
4.3.4 建筑布局应适应纸质图书与电子资源利用相结合、提供文献资源与提供文化活动相结合的服务模式需求。
4.3.5 借阅区域应充分利用自然通风和天然采光，有防火、防水、防潮、防尘、防鼠等措施。
4.3.6 少儿阅读区宜与成人阅读区分开。
4.3.7 市域范围内应采用统一形象标识，书房命名及形象标识宜体现地域文化特色。
4.3.8 室内环境卫生应符合 GB 37487 的规定。
4.3.9 无障碍设计应符合 GB 50763 的规定。

4.4 设备要求

4.4.1 建筑构配件、装修材料和建筑设备应选择安全、节能、环保、隔音降噪的产品。
4.4.2 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，空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。
4.4.3 应为计算机设备、消防系统以及防盗监控系统配备备用电源。
4.4.4 照明应能分区控制，阅览桌可加设台灯、吊灯满足阅读的需要。
4.4.5 应配备无线网络，网络接入带宽不低于 100 M。
4.4.6 应采用物联网技术进行业务管理，设有自助办证机、自助借还机实现读者自助服务，且与自助图书馆平台系统对接。
4.4.7 应配备数字阅读设备、消毒杀菌设备等。

4.5 安全要求

4.5.1 建筑防火设计应符合 GB 50016 的有关规定，耐火等级不应低于二级，灭火器配置应符合 GB 50140 的有关规定。
4.5.2 建筑内部装修应符合 GB 50222 的规定。
4.5.3 定期对消防安全设施进行检查维护，定期举行消防安全培训，提高工作人员的消防安全意识。
4.5.4 门窗均应加防盗设施，便于从内部开启，应设置安全防盗门禁。在入口、自助借阅机等部位设置视频监控、具有人脸识别功能的访客管理系统、一键报警装置等安全装置，并接入公安机关。
4.5.5 应设计应对突发事件的安全疏散路线。
4.5.6 利用既有建筑改造时，应进行结构安全鉴定。

5 服务资源

5.1 人力资源

5.1.1 人员要求

5.1.1.1 每个城市书房应配备专(兼)职工作人员不少于 3 名。

5.1.1.2 工作人员应具备良好的职业道德，挂牌上岗、仪表端庄、用语文明、服务热情。

5.1.1.3 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及应急处置能力。

5.1.1.4 工作人员负责书房的日常运行，包括但不限于以下方面：

——图书管理；

——受理读者日常咨询；

——指导证件办理；

——快速处理读者投诉，维护场馆秩序；

——审核活动内容；

——组织开展阅读活动；

——对志愿者服务予以指导和管理；

——卫生保洁等。

5.1.2 教育培训

应对工作人员进行统一业务培训。年人均培训次数不少于6次，培训时长不少于36 h。

5.2 文献资源

5.2.1 文献资源包括纸质文献、电子文献，应提供电子文献设备和平台。

5.2.2 供借阅的文献资源应根据建筑面积配置，定期周转更新。

5.2.3 应依据书房所在服务区域内的居民阅读习惯，合理配置书报刊及电子文献比例，在满足读者基本阅读需求的基础上，适当满足老年人、未成年人、残障人士等特殊群体的阅读需求。

6 服务内容

6.1 文献借阅

应免费提供自助办证，文献自助借还、通借通还，文献阅览等服务，为读者获取各类文献提供帮助，借阅方式支持身份证、借阅证、社保卡、市民卡等。

6.2 电子阅览

应免费提供上网服务，通过计算机网络开展数字资源共享服务，加强电子阅览服务管理。

6.3 咨询服务

应通过现场、电话、电子邮件、社交网络、网上咨询系统等方式提供咨询服务。对不能即时答复的咨询请求，响应时间不应超过3个工作日。

6.4 读者活动

自主组织并配合市、县（市、区）图书馆开展公益性讲座、阅读推广、培训、展览等活动，每个城市书房每月不少于2次。

6.5 服务宣传

应利用媒体、宣传资料、宣传栏等手段，宣传和推广书房服务，展示文献资源，引导读者利用资源。

6.6 便民服务

应配备饮水、急救等便民服务设备。

7 服务管理

7.1 服务对象与开放时间

7.1.1 应面向社会公众免费开放。
7.1.2 每周开放时间不应少于 72 h，鼓励延长开放时间。

7.2 服务运营

7.2.1 可采用新建、改建、共享等方式建设运营。
7.2.2 应纳入市域一体化服务体系，接受市、县（市、区）图书馆的业务指导，依托市、县（市、区）图书馆服务网络和业务管理平台，实现资源、数据、服务的互通共享，联合开展各项服务工作。

7.3 文献管理

7.3.1 馆藏图书应按《中国图书馆分类法》的要求规范排架，排架正确率不低于 94 %。
7.3.2 应及时完成图书、报刊的更新工作，工作人员应在图书到馆的两个工作日内完成上架，期刊应在 2 个工作日内记到上架，报纸当天上架。对破损及防盗芯片、条码号丢失等图书应及时下架。
7.3.3 应做好防火、防水、防盗、防尘、防虫等文献保护工作。

7.4 服务统计

7.4.1 应按日、月、年定期做好服务数据统计工作，包括服务资源、文献借阅、电子阅览、信息咨询、读者活动等。统计资料及工作记录应及时收集、整理，建立业务档案。
7.4.2 应完善登记管理制度，设置失物认领登记表、志愿服务登记表、读者活动登记表等，做到有据可查。

7.5 导引标识

城市书房内安全导向标识应符合GB/T 2893.1、GB 2894和GB 13495.1的规定，图形符号应符合GB/T 10001.1、GB/T 10001.9的规定，设有英文翻译标识的应符合GB/T 30240.1、GB/T 30240.4的规定。

7.6 服务告示

7.6.1 应在醒目位置向读者公示服务范围、服务内容、开放时间、服务承诺以及读者须知、办证方法、借阅规则等信息。
7.6.2 除遇不可抗力外，因故闭馆或变更开放时间，应提前 3d 向读者公告。如遇公共安全、疫情防控等突发事件应临时闭馆或关闭部分区域、暂停部分服务的，应及时向读者公告。
7.6.3 应在市、县（市、区）图书馆网络平台公开书房地址、开放时间、联系方式和图书目录等信息。

7.7 服务安全

7.7.1 应建立安全管理制度，维持正常服务秩序，制定消防安全、疫情防控应急预案，定期开展消防安全、疫情防控培训演练。
7.7.2 应进行计算机网络及信息安全管理，保障各项数据安全。

8 社会参与

8.1 鼓励机构、组织、个人合作共建或独立兴办城市书房。

8.2 建立长期有效的志愿者服务机制，吸引更多的组织机构和社会公众参与维护管理书房的志愿服务工作。

8.3 应完善志愿者招募、注册、培训、评价和激励机制，为其开展服务提供必要条件。

9 评价与改进

9.1 应对城市书房设施建设情况和管理服务效果进行评价，其中：

——设施建设情况：对城市书房的布局选址、设施设备等进行评价，并收集群众的意见和建议；

——管理服务效果：对服务资源、服务内容、服务管理、服务保障等进行评价。

9.2 可采用设立意见箱(簿)、公开监督电话、开设网络投诉通道、组建社会监督队伍、召开读者座谈会等方式进行评价。

9.3 应对评价的结果进行分析，制定改进意见或措施，不断提升城市书房的建设水平和服务效果。