

# DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 95—2020

---

## 公共图书馆服务质量规范

Specifications for service quality of public library

2020-08-31 发布

2020-10-01 实施

---

广州市市场监督管理局 联合发布  
广州市文化广电旅游局



## 目 次

前言.....	V
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总体要求.....	3
5 设置要求.....	3
5.1 选址.....	3
5.2 建筑面积.....	3
5.3 场馆设置.....	3
5.4 功能分区及布局.....	4
5.5 外观结构.....	4
5.6 信息标志.....	4
5.7 设备设施.....	4
5.7.1 基本要求.....	4
5.7.2 电子信息设备.....	5
5.7.2.1 计算机.....	5
5.7.2.2 网络.....	5
5.7.2.3 信息点.....	5
5.7.2.4 其他.....	6
5.7.3 无障碍设施.....	6
5.7.4 消防应急设施.....	6
5.7.5 书库设施.....	6
5.7.6 其他设施.....	6
5.8 人员设置及培训.....	7
5.9 馆藏（文献信息资源）.....	7
6 服务内容及方式.....	7
6.1 服务内容.....	8
6.2 外借服务.....	8
6.3 阅读推广.....	8
6.4 线上服务.....	8
6.5 流动服务.....	9
6.6 其他.....	9
7 服务质量规范.....	9
7.1 服务环境.....	9

7.2	工作人员要求.....	10
7.3	服务时间及服务告示.....	10
7.3.1	服务时间.....	10
7.3.2	服务告示.....	10
7.4	导引标识.....	10
7.5	馆藏揭示.....	10
7.6	服务过程控制.....	11
7.6.1	借阅.....	11
7.6.2	归还.....	11
7.6.3	通借通还.....	11
7.6.4	还书提醒.....	11
7.6.5	违约处理和信用建设.....	11
7.6.6	秩序维护.....	11
7.6.7	消毒管理.....	11
7.6.8	有偿服务.....	12
7.7	服务效能.....	12
7.8	活动推广及读者发展.....	12
7.9	数字图书馆服务.....	12
7.10	志愿者服务.....	13
7.11	延伸服务.....	13
7.11.1	24小时自助图书馆.....	13
7.11.2	流动图书馆.....	13
7.11.3	预约借书.....	13
7.12	便民措施.....	13
7.12.1	自修服务.....	13
7.12.2	停车场服务.....	13
7.12.3	失物招领服务.....	13
7.12.4	寄存服务.....	14
7.12.5	汽车穿梭还书服务.....	14
7.13	服务质量监督检查.....	14
8	服务保障及服务安全.....	14
8.1	服务保障.....	14
8.1.1	技术保障.....	14
8.1.2	知识产权保障.....	14
8.1.3	信息公开保障.....	14
8.1.4	经费保障.....	14
8.2	服务安全.....	15
8.2.1	公共安全.....	15
8.2.2	读者隐私保护.....	15
8.2.3	应急照明、消防安全、防滑设施及安全警示.....	15
8.2.4	应急管理和疏散.....	15
9	服务监督与评价.....	15

9.1 服务投诉与处理.....	15
9.2 读者满意度调查及服务评价.....	16
9.2.1 读者满意度调查.....	16
9.2.2 服务评价.....	16
9.3 服务改进.....	16
参考文献.....	17



## 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。

本文件由广州市文化广电旅游局提出。

本文件由广州市文化广电旅游局归口。

本文件起草单位：广州市标准化协会、广州图书馆、广州少年儿童图书馆。

本文件主要起草人：方家忠、陈淑宜、陈巧红、陈深贵、吴翠红、刘可冰、陈丽纳、张淑文、李少鹏、陈荧、史拓、蔡晓绚、周小英、张诗阳、周远、张春华、赵晋芝、龚晓华、柯欢玲、李颖然、丁少芬、邓熙、温志伟、罗继华、吴志强、林嘉欣。



# 公共图书馆服务质量规范

## 1 范围

本文件规定了公共图书馆服务质量的术语和定义、总体要求、设置要求、服务内容及方式、服务质量规范、服务保障及服务安全、服务监督与评价。

本文件适用于广州市行政区域内的市、区、镇、街道公共图书馆，社区、村及社会力量参与的公共图书馆可参照执行。

## 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 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 标志用公共信息图形符号 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 15210 通过式金属探测门通用技术规范
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统设置原则与要求 第1部分：总则
- GB/T 15566.11 公共信息导向系统设置原则与要求 第11部分：机动车停车场
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 20501(所有部分) 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求
- GB/T 28220 公共图书馆服务规范
- GB/T 36719 图书馆视障人士服务规范
- GB/T 36720 公共图书馆少年儿童服务规范
- GB 50016—2014 建筑设计防火规范(2018版)
- GB 50033—2013 建筑采光设计标准
- GB 50034—2013 建筑照明设计标准
- GB 50189 公共建筑节能设计标准
- GB 50763 无障碍设计规范
- GA 926 微剂量透射式X射线人体安全检查设备通用技术要求
- JGJ 38 图书馆建筑设计规范
- DB44/T 603 公共标志英文译法规范
- DB4401/T 96 公共图书馆通借通还技术规范
- 建标[2008]74号 公共图书馆建设用地指标
- 建标 108—2008 公共图书馆建设标准

## 3 术语和定义

GB/T 28220 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

**公共图书馆 public library**

向社会公众免费开放，收集、整理、保存文献信息资源并提供查询、借阅及相关服务，开展社会教育的公共文化设施。

3.2

**公共图书馆服务 public library service**

公共图书馆利用各类资源和自身专业能力满足公众日益增长的对知识、信息及相关文化活动需求的工作。

3.3

**服务资源 service resources**

公共图书馆在开展服务过程中所拥有的物力、财力、人力等各种物质要素，主要包括硬件资源（含空间资源）、人力资源、文献资源和经费资源。

3.4

**服务效能 service efficiency**

公共图书馆投入的各项资源在满足用户需求中体现的能力和绩效。

3.5

**服务人口 service population**

公共图书馆服务范围内的常住人口。

3.6

**参考咨询 reference service**

图书馆员对公众利用文献和寻求知识、信息方面提供帮助的服务。它以协助检索、解答咨询和专题文献报道等方式向公众提供事实、数据和文献信息线索。

3.7

**阅读推广 reading promotion**

为培养公众阅读习惯，激发公众阅读兴趣，提升公众阅读水平，进而促进全民阅读所开展的工作。

3.8

**通借通还 coordinated loan and return**

公共图书馆服务体系内，读者可在提供服务的任一馆、服务网点自由借还文献，不受地理位置限制，实现最大效能利用文献资源的服务方式。

3.9

**新媒体 new media**

涵盖了所有数字化的媒体形式。包括所有数字化的传统媒体、网络媒体、移动端媒体、数字电视、数字刊物等。

3.10

**中心馆 central library**

市人民政府设立的承担统筹、协调全市业务的图书馆。

3.11

**区域总馆 regional general library**

各区人民政府设立的区级公共图书馆。

3.12

**成员馆 members library**

所有参与广州市通借通还体系的公共图书馆。

## 4 总体要求

- 4.1 公共图书馆应坚持普遍、平等、免费、开放和便利的服务原则。
- 4.2 公共图书馆应保障公众的基本文化权益，免费向读者提供文献信息查询和借阅，阅览室、自习室等公共空间设施场地开放，公益性讲座、阅读推广、培训、展览以及国家规定的其他免费服务项目。
- 4.3 公共图书馆是公共文化服务体系的重要组成部分，应将推动、引导、服务全民阅读作为重要任务。
- 4.4 公共图书馆的设置及服务应以公众为中心，体现出公益性、标准化和均等化，不断改进服务质量，满足公众对知识、信息及相关文化活动的需求。
- 4.5 公共图书馆应积极尝试科技创新的实践应用，发挥科技在公共图书馆建设、管理和服务中的作用，推动运用现代信息技术和传播技术，与社会文明、科技、历史相结合，促进知识流通，探索数字人文，提升公共图书馆的服务效能。
- 4.6 公共图书馆应鼓励国内外自然人、法人或者其他组织以捐赠资金、文献、设施设备或者其他形式支持公共图书馆事业的发展；鼓励和支持国内外自然人、法人或者其他组织兴办公益性图书馆，与公共图书馆合作或者单独提供公益性阅读服务。
- 4.7 公共图书馆应重点保障少年儿童、老年人、残障人士等群体的基本需求，并为其提供设施设备、文献信息资源等方面的便利服务。
- 4.8 公共图书馆应构建覆盖城乡的中心馆—总分馆服务体系，全面推进区域总分馆制建设；建设统一高效的通借通还服务网络，完善数字化、网络化服务，统一标识、统一业务标准和服务规范。
- 4.9 公共图书馆的服务除执行本文件的有关规定外，还应符合国家相关的法律法规和标准的规定，包括GB/T 28220、GB/T 36719和GB/T 36720等要求。

## 5 设置要求

### 5.1 选址

公共图书馆设置应遵循普遍均等、因地制宜的原则，选址应位于人口相对集中、交通便利、市政设施配套良好的区域，符合安全、卫生、环保标准和服务半径等要求，并参照建标[2008]74号和建标108—2008的要求。

### 5.2 建筑面积

公共图书馆的建筑面积应依据服务范围内的常住人口数量并适当考虑人口增长因素确定。总建筑面积、各类用房使用面积的比例、总阅览座席数等参照建标108—2008的要求。公共图书馆每千人建筑面积应符合下列要求：

- a) 市级公共图书馆达到 10 m<sup>2</sup>（含）以上；
- b) 区域总馆和镇、街道分馆合计达到 37.5 m<sup>2</sup>（含）以上，但省、市公共图书馆所在地的区可以适当低于上述标准；
- c) 市、区公共图书馆和镇、街道分馆的建筑面积不得低于国家最低标准；
- d) 公共图书馆的少年儿童阅览区域面积应不低于全馆借阅服务区域面积的 20%。

### 5.3 场馆设置

5.3.1 各级公共图书馆的设置应符合《广州市公共图书馆条例》的要求。

5.3.2 鼓励学校图书馆、科学与专业图书馆及其他类型图书馆承担公共图书馆职能或者参与设立公共图书馆（室），提供公益性服务。

5.3.3 任何单位和个人不得擅自拆除公共图书馆（室）或者改变其使用功能、用途。原址重建或者迁建的公共图书馆（室）应符合规划要求，并不得小于原有规模。公共图书馆（室）迁建应在新馆（室）建成后再拆除旧馆（室）。

#### 5.4 功能分区及布局

5.4.1 公共图书馆总体布局应遵循以读者服务为中心，做到分区明确、布局合理、流线通畅、通风良好。

5.4.2 市、区级公共图书馆少年儿童阅览区应与成人阅览区分开，镇、街道公共图书馆有条件的可区分开；少年儿童阅览区宜设置单独的出入口，有条件的可设立室外少年儿童活动场地。少年儿童阅览区应设置在低层区域。

5.4.3 视障阅览室宜设立在图书馆本体建筑与社会公共通道之间的平行层。

5.4.4 公共图书馆（室）与其他文化设施合建的，应满足图书馆（室）的使用功能和环境要求，自成一区，设置单独出入口。

5.4.5 公共图书馆建筑宜以多层为主，当用地紧张且城市规划许可时，可采用高层建筑，但向公众开放的公共空间不宜超过6层。

5.4.6 有条件的公共图书馆主要出入口前应留有适当集散场地。

#### 5.5 外观结构

公共图书馆建筑设计应适应现代图书馆发展和用户需求的变化，根据其规模和功能合理设计。在外观造型、环境设计上，注意体现文化建筑的氛围特点，与地方文化相结合，关注节能环保，讲究实用效果。

#### 5.6 信息标志

5.6.1 公共图书馆应在主体建筑外按照全市公共图书馆统一标识要求设置醒目的馆名牌和服务时间牌，明示对外开放时间和闭馆日。公共图书馆有多个出入口的，还应明示各出入口的详细名称。

5.6.2 公共图书馆应建立健全公共信息标志和导向系统，应在主体建筑外主要道路口、地铁站出口设立明显的导向标识。

5.6.3 在公共图书馆入口处/大堂、楼梯/电梯口、扶梯起步处/明显位置应设置图书馆全景图或该楼层设施分布图，根据需要可采用中英文双语标识。

5.6.4 信息导向系统应符合 GB/T 10001.1、GB/T 15566.1、GB/T 20501 和 DB44/T 603 的规定。无障碍标志应符合 GB/T 10001.9 的相关规定。

5.6.5 公共图书馆设立停车场的，其标志应符合 GB/T 15566.11 的要求。

5.6.6 安全、消防标志及其设置应符合 GB 2894、GB 13495.1 和 GB 15630 要求。

5.6.7 相关标志应符合《广州市公共信息标志标准化管理办法》要求。

#### 5.7 设备设施

##### 5.7.1 基本要求

5.7.1.1 公共图书馆建设应符合 JGJ 38 的要求，并做到环保、安全，符合以下要求：

- a) 公共图书馆建设要体现建设资源节约、环保的社会理念，应符合 GB 50189 及其他有关环境保护的规范和规定；
- b) 公共图书馆的防火建设应符合 GB 50016—2014 的相关规定；
- c) 公共图书馆的采光应符合 GB 50033—2013 中 4.0.9 的相关规定；

d) 公共图书馆的照明应符合 GB 50034—2013 中 5.3.1 的相关规定。

5.7.1.2 公共图书馆应在明显、适当位置设置服务中心、咨询台，配备相应便民服务设施。

5.7.1.3 公共图书馆应设置公共卫生间、公共休憩场所/休息椅等，宜配备移动电话充电设备、应急救助药品等；有条件的可设立母婴室，配备有洗手盆、单人沙发、尿布台和直饮机等服务设施。

5.7.1.4 公共图书馆应设有闭路电视监控系统，宜有公共广播系统，公共广播系统应具备消防紧急广播等功能。

5.7.1.5 各级公共图书馆可根据功能及规模合理配置图书馆设备设施。公共图书馆的主要设备设施包括但不限于：

- a) 书架、阅览桌椅；
- b) 电子计算机、网络设备和相关外围设备；
- c) 图书防盗设备，自助借还设备；
- d) 文献数字化加工与复制设备，视听及音像控制设备；
- e) 文献消毒设备，文献修复设备；
- f) 视障和老龄阅读设备。

5.7.1.6 公共图书馆相关设施设备应定期维护保养，保证正常使用。

## 5.7.2 电子信息设备

### 5.7.2.1 计算机

公共图书馆应配备一定数量的计算机等多媒体终端：

- a) 市级各公共图书馆计算机总数量应不少于 200 台，其中读者使用计算机数量应不少于 120 台，读者用机中的 OPAC（在线公共检索目录）计算机数量应不少于 12 台；
- b) 区级公共图书馆计算机总数量应不少于 100 台，其中读者使用计算机数量应不少于 60 台，读者用机中的 OPAC 计算机数量应不少于 8 台；
- c) 镇、街道公共图书馆根据实际需要进行配置。

### 5.7.2.2 网络

5.7.2.2.1 公共图书馆应按网络化的要求，建设由主干网、局域网、信息点组成的网络系统。并应设置局域无线网络系统。读者服务区应提供互联网无线网络接入服务全覆盖。

5.7.2.2.2 公共图书馆网络与宽带接入指标应达到以下要求：

- a) 市级公共图书馆的互联网接口带宽独占应不低于 500 兆，中心馆的互联网接口带宽独占应不低于 1000 兆；
- b) 区级公共图书馆的互联网接口带宽独占应不低于 100 兆，镇、街道公共图书馆的互联网接口带宽独占应不低于 10 兆。

### 5.7.2.3 信息点

信息点的布局根据阅览座席、服务区域等需要设定。信息点设置标准见表1。

表1 公共图书馆信息点设置标准

区 域	数 量
行政办公区	2个/10m <sup>2</sup>
业务区	大于2个/10m <sup>2</sup>
阅览区	不少于阅览座席的30%
电子阅览区	多于阅览座席的105%
研究区	2个/10m <sup>2</sup>
书库	1个/50m <sup>2</sup>
办证、检索、复印和休息区	1个/10m <sup>2</sup>
注：信息点是指终端接口。	

#### 5.7.2.4 其他

公共图书馆应根据技术发展趋势,适时为读者提供多样化的相关设施设备。有条件的可引入朗读亭、多媒体鉴赏、AR/VR体验、3D打印等新技术体验设施设备。

#### 5.7.3 无障碍设施

5.7.3.1 公共图书馆应为老年人、残障读者提供必要的无障碍服务设施,无障碍设计应符合 JGJ 38 和 GB 50763 的规定。

5.7.3.2 公共图书馆应设立无障碍设施,设有无障碍通道、无障碍厕所、无障碍电梯和低位服务设施等。没有电梯的公共图书馆应将残障人士的活动项目安排在地面首层,安排专人负责接待。中心馆、区域总馆应设置盲人阅览室和残障人士专用座席。无障碍设备应标识明显,符合本文件 5.6.3 的规定。

#### 5.7.4 消防应急设施

5.7.4.1 公共图书馆应按国家有关规定配置必要的消防设备设施,馆内消防设施应健全、标识明显,并保持消防通道畅通。藏书超过100万册的图书馆内应设置火灾自动报警系统、自动喷淋系统、手提灭火器、室内消火栓、室外消火栓等固定设施。设置明显的火灾报警电话提示。消防设施应定期进行维护,确保完好、有效。

5.7.4.2 公共图书馆应配备电力应急设备,在出入口、紧急通道和主要通道装置应急灯。在电梯、出入口、通道等设施设置疏散标志、导向标志、警示标志以及告知性标志,对读者予以引导、提示。

#### 5.7.5 书库设施

公共图书馆书库、特藏书库和非书资料库、阅览室应根据 JGJ 38、建标 108—2008 的不同要求进行防护设计,应有严格可靠的防水、防潮、防虫措施,设置必要的通风、空调、除湿设备,有条件的宜设空气调节和净化设施。

#### 5.7.6 其他设施

5.7.6.1 市级、区级新建公共图书馆应配建公共停车场,宜根据建标[2008]74号规定配设适当数量的机动车车位。

5.7.6.2 阅览室在四层及以上的公共图书馆应设为读者服务的电梯,书库在二层及以上的没有电梯的公共图书馆应设提升设备。

5.7.6.3 公共图书馆应设置安全防盗装置。公共图书馆的安全防盗装置主要设置在与外界相通的出入口处，储藏珍贵文献资料的书库、阅览室、重要设备室、网络管理中心等应设置门禁和视频监控系统。

## 5.8 人员设置及培训

5.8.1 公共图书馆应按照服务人口每 10000 人 ~ 15000 人配备一名工作人员的标准，结合服务时间、馆舍规模、馆藏资源数量、用户服务量等因素合理配备相应数量的工作人员。

5.8.2 公共图书馆工作人员应具备相应的专业知识与技能，具有相关学科背景的专业技术人员应占工作人员的75%以上，专业技术人员应符合下列条件之一：

- a) 具有助理馆员等各类初级及以上专业技术职务任职资格；
- b) 具有图书馆学专业（或图书情报专业）专科或以上学历；
- c) 图书馆学专业（或图书情报专业）以外的专科或以上学历，须经过市级及以上学会（协会）、图书馆、大学院系举办的图书馆学专业(或图书情报专业)课程培训，培训课时不少于 320 学时并成绩合格。

5.8.3 公共图书馆新进管理人员和专业技术人员应具备大学本科（含）以上学历和与工作岗位相适应的专业知识与技能。

5.8.4 镇、街道公共图书馆应配备不少于 3 名的专职管理人员，人员应具备大学专科（含）以上学历。

5.8.5 公共图书馆应根据图书馆事业发展和业务要求，建立和健全工作人员业务培训和继续教育制度。中心馆负责全市公共图书馆工作人员的入职培训、专业化培训和继续教育。区域总馆负责区域内工作人员的其他业务培训。

## 5.9 馆藏（文献信息资源）

5.9.1 馆藏（文献信息资源）包括图书报刊、音像制品、缩微制品、数字资源等。

5.9.2 公共图书馆应在确保馆藏纸质信息资源的基础上，逐步增加数字信息资源的品种和数量，中心馆应建立全市线上线下相结合的文献信息共建共享平台，提高馆藏文献信息资源的利用率。

5.9.3 入藏总量的统计按GB/T 28220相关规定。以服务人口为基数计算，馆藏纸质信息资源人均拥有量应达到下列要求：

- a) 市级公共图书馆合计达到 1 册（件）以上；
- b) 区域总馆和镇、街道分馆合计达到 2 册（件）以上。

5.9.4 公共图书馆应不断完善、丰富馆藏文献信息资源。文献信息资源建设应兼顾纸质信息资源、数字信息资源和其他信息资源，满足服务人口的需求。以服务人口为基数计算，公共图书馆年人均入藏纸质信息资源应达到下列要求：

- a) 市级公共图书馆合计不少于 0.06 册（件）；
- b) 区域总馆和镇、街道分馆合计不少于 0.14 册（件）。

5.9.5 公共图书馆应加强对地方文献的搜集、整理和保护，逐步形成资料齐全、体系完整、具有地方特色的馆藏体系或者专题系列，保存和传承地方文化。市级公共图书馆应入藏在本市依法登记注册的出版单位出版的图书、报纸、期刊、音像制品、电子出版物等；市、区级公共图书馆应入藏市、区级人民政府以及所属职能部门编印的内部资料性出版物等。

5.9.6 有条件的公共图书馆可入藏具有代表性的少数民族语言文献，以满足特殊需要人群和相关学术研究所需。

5.9.7 数字信息资源建设中应注重信息技术的应用，根据数字信息资源的用途，确定相应的加工级别和保存期，优秀文化遗产应长期保存。

## 6 服务内容及方式

## 6.1 服务内容

- 6.1.1 公共图书馆应向公众免费提供基本服务。
- 6.1.2 全市公共图书馆统一实行基本借阅免押金办证，公众出具本人身份证、社保卡、护照等有效身份证件即可注册读者证。读者证宜采用统一设计，实现一卡通借通还。
- 6.1.3 公共图书馆应为公众提供下列基本服务：
  - a) 文献信息资源的阅览、外借、查询、参考咨询等服务；
  - b) 政府信息公开的查询服务；
  - c) 开展全民阅读推广活动和信息素养教育，举办公益讲座、展览、培训等社会教育活动，弘扬优秀传统文化，为公众终身学习提供条件和支持；
  - d) 提供学习、交流和相关公共文化活动的空间、平台；
  - e) 其他基本服务。
- 6.1.4 公共图书馆应根据自身的业务能力提供下列服务：
  - a) 为公众提供专题信息服务；
  - b) 为国家机关决策提供信息服务；
  - c) 为开展地方文献与地方历史文化研究提供服务。

## 6.2 外借服务

- 6.2.1 外借服务包括场馆借阅、送书上门、转借、续借等服务。公共图书馆可结合实际情况提供以下外借服务：
  - a) 场馆借阅：采用自助借阅和人工借阅两种方式，读者在公共图书馆内的自助借还设备或柜台上办理借阅手续，有条件的公共图书馆宜提供预约借书服务；
  - b) 送书上门：读者通过电脑或相关移动终端在网络平台上操作，由第三方有偿服务（如快递），办理送书上门业务，实现借阅图书；
  - c) 续借：借阅图书临近归还日期但暂时不能归还的读者，可通过公共图书馆内的自助借还设备或柜台办理续借手续，公共图书馆还应提供线上续借服务；
  - d) 转借：已办理了读者证的读者，可将当前所借图书通过借阅系统和智能移动终端转借于其他读者。
- 6.2.2 公共图书馆宜配备自助借还设备，自助借还设备应具备自助借书、还书、续借和查询等功能；操作界面应有文字提示，简洁直观、操作简单；还书机内置或旁设还书箱，方便读者放置图书。

## 6.3 阅读推广

- 6.3.1 公共图书馆阅读推广宜采用以下形式：
  - a) 推荐优秀读物；
  - b) 组织读书会、阅览、讲座、展览、培训；
  - c) 开展阅读辅导，组织开展全民阅读活动。
- 6.3.2 公共图书馆应面向社会公众、特别是少年儿童等重点群体倡导、推广阅读，培养少年儿童以及其他社会公众形成良好的阅读习惯。

## 6.4 线上服务

- 6.4.1 公共图书馆应加强数字信息资源共建共享。中心馆应建立全市统一的通用数字信息资源库，

对数字信息资源与传统载体资源进行整合，市级公共图书馆应积极参与，为全市公共图书馆读者提供数字化、网络化服务；区域总馆可以建设具有本区域特色内容的数字信息资源库。区域总馆建设的数字信息资源库应在中心馆网站建立链接。

6.4.2 公共图书馆应及时更新数字图书馆内容，设置书目查询、服务信息、读者信箱以及参考咨询等网上服务项目，利用微博、微信等新媒体现代信息技术为公众提供新书推送、远程查询、阅读等服务以及个性化信息服务。利用互联网、手机等信息技术手段和载体，为读者提供远程查询、阅读等服务以及个性化信息服务。

## 6.5 流动服务

6.5.1 市、区级公共图书馆应通过流动站、流动车等形式，定点、定时在村、社区等基层组织和单位提供文献信息资源通借通还服务和其他公共图书馆服务。

6.5.2 少年儿童图书馆可通过少儿图书馆联盟等方式推进与中小学校图书馆的合作，通过流动站、流动车等方式向中小學生提供服务，促进馆校资源共建共享。

6.5.3 市、区公共图书馆应为辖区内残障人士服务机构提供免费送书上门服务。

## 6.6 其他

6.6.1 公共图书馆应通过组建图书馆联盟或者其他方式，加强与学校图书馆、科学与专业图书馆及其他类型图书馆的交流与合作，通过馆际互借、文献传递、联合参考咨询、开放数字资源库等方式实现资源共享与联合服务。

6.6.2 公共图书馆应对古籍和其他珍贵、易损文献信息资源，提供保护性使用；保存本等其他不宜外借的文献信息资源，应提供馆内阅览服务。

6.6.3 公共图书馆应设立失物招领、寄存等免费服务，提供饮用水、公用药箱等便民服务。

6.6.4 公共图书馆提供文献复印、打印、扫描、即时付费数据库、科技查新、专题信息服务、文献信息资源开发等服务，可以收取适当成本费用。

6.6.5 有条件的公共图书馆可以设立汽车穿梭还书、24小时自助图书馆等服务。

## 7 服务质量规范

### 7.1 服务环境

7.1.1 公共图书馆服务区域应保持环境清洁、整齐，具有良好的采光和适宜的空气流通，空气质量应符合 GB/T 18883 要求，做到空间宽敞、明亮，营造安静、舒适的阅读环境。

7.1.2 阅览室、研究室等“静区”应有较安静的环境，保持文明有序。主要阅览室特别是少年儿童和老龄阅览室应有良好的日照，并应充分利用自然通风和天然采光。灯光应遵循安全、适度、节能的原则。

7.1.3 书库及外借、阅览区域、卫生间必须定期消毒，使用空调时，温度设置应符合国家有关规定。

7.1.4 公共图书馆设置集中空气调节系统的，宜参照 JGJ 38 要求设置：

a) 干球温度：

1) 阅览室：冬季 18℃~20℃、夏季 25℃~27℃；

2) 书库：冬季 ≥14℃；夏季 ≤28℃。

b) 相对湿度：冬季 30%~60%；夏季 40%~65%。

7.1.5 公共图书馆各服务区域或场所的噪声级分区及允许噪声级应符合 JGJ 38 要求。服务区域或场所的噪声级分区及允许噪声级见表 2。

表2 公共图书馆服务区域或场所的噪声级分区及允许噪声级

噪声级分区	服务区域或场所	允许噪声级 (A声级, dB)
静区	研究室、缩微阅览室、珍善本阅览室、普通阅览室、报刊阅览室	40
较静区	少年儿童阅览室、电子阅览室、视听室、办公室	45
闹区	陈列室、读者休息区、目录室、咨询服务、门厅、卫生间、走廊及其他公共活动区	50

## 7.2 工作人员要求

7.2.1 工作人员应经过专业培训并具备良好的职业道德，在服务工作中应平等对待所有读者，尊重和维持读者隐私。

7.2.2 工作人员应佩戴工牌上岗，仪表端庄、文明用语。严格执行首问责任制，尽力为读者解决问题，热忱并努力为读者提供准确全面的信息。服务。

7.2.3 工作人员要维持好所服务区域的秩序，不得在服务区域内从事与工作无关的事宜，在服务区域内走动要保持轻声，不得影响读者。工作人员因故离岗时应有其他工作人员替岗或者设立提示牌。

## 7.3 服务时间及服务告示

### 7.3.1 服务时间

7.3.1.1 公共图书馆应设置固定的开放时间，市级、区级公共图书馆在公休日应开放，在国家法定节假日应有开放时间。

7.3.1.2 中心馆每周的开放时间应不少于70小时，区域总馆每周的开放时间应不少于63小时。

7.3.1.3 镇、街道分馆每周的开放时间应不少于42小时，其中周末开放应不少于8小时。鼓励有条件的镇、街道分馆实行错时开放，双休日均对外开放。

7.3.1.4 少年儿童图书馆每周的开放时间不少于48小时，在学校寒暑假期间，每天开放时间应适当延长。

### 7.3.2 服务告示

7.3.2.1 公共图书馆应将本馆的服务范围、服务内容、开放时间、服务公约、收费项目及标准等事项在图书馆入口处或馆内显著位置公示，中心馆、区域总馆还应在其网站上公示。

7.3.2.2 公共图书馆因故变更开放时间或者闭馆的，除遇不可抗力和意外事件外，应提前7日公示。

7.3.2.3 公共图书馆应设立公开的服务咨询电话，明确咨询服务时间并向社会公布。

7.3.2.4 其他服务政策及各类服务信息等应通过各种途径方便读者获取。

## 7.4 导引标识

公共图书馆入口处应标明各区域的布局，以方便读者到达目标区域。馆内各楼层、主要通道应有明确的指引牌；阅览区和书库区应设置文献排架标识，宜设立书目分类指引；相关标识应清晰、准确、完好。有条件的公共图书馆可设置智能导引。

## 7.5 馆藏揭示

7.5.1 公共图书馆应借助计算机管理与书目检索系统，将纸质、电子和缩微等不同载体的馆藏文献目录向公众揭示，提供题名、责任者、分类、主题等基本检索途径，方便读者查询。

7.5.2 馆藏文献目录的编目应遵循国际、国家或行业的文献编目规则。

## 7.6 服务过程控制

### 7.6.1 借阅

7.6.1.1 公共图书馆应在醒目位置设立借阅处，有条件的可在各馆藏分布区分设借阅处。

7.6.1.2 借阅可以采用人工借阅和自助借阅两种方式。公共图书馆应提供人工借阅服务，以满足服务对象的个性化需求。有条件的公共图书馆应通过自助设备为读者提供借阅服务，并在相关显著位置标明借阅步骤与其他注意事项。

7.6.1.3 文献如有损坏、残缺应经相关处理后方可外借，影响阅读使用的应及时予以剔除（特殊文献资料除外）。

7.6.1.4 公共图书馆宜通过多种线上方式为读者提供便捷的续借服务。

7.6.1.5 公共图书馆应通过线上线下等多种方式为读者提供借阅服务，有条件的可为读者提供有偿送书上门。

7.6.1.6 公共图书馆应免费为公众提供阅览专区和数字阅览设施设备。

### 7.6.2 归还

7.6.2.1 归还可以采用人工归还和自助归还两种方式。公共图书馆应提供人工归还服务，以满足不同服务对象的个性化需求。有条件的公共图书馆应提供自助设备为读者提供归还服务，在相关显著位置标明归还操作步骤与其他注意事项，并安排工作人员巡视，及时给予读者正确指引。

7.6.2.2 公共图书馆应制定有效措施提醒读者妥善保管并按照规定期限归还所借馆藏文献。对逾期未归还所借文献信息资源的，公共图书馆可以按照约定收取违约金，也可以采取积分制等方式进行管理。

### 7.6.3 通借通还

7.6.3.1 公共图书馆应为读者提供借还服务，使读者可在任一成员馆外借或归还通借通还文献。

7.6.3.2 通借通还的开展应按照 DB4401/T 96 执行。

### 7.6.4 还书提醒

对于借阅文献临近还期或超过规定期限仍未归还的读者，公共图书馆可通过多种方式，提醒读者续借或归还。

### 7.6.5 违约处理和信用建设

7.6.5.1 公共图书馆应在用户注册时明示服务约定。读者逾期不归还的，公共图书馆可以暂停其读者证的使用权限，并记入个人信用记录。丢失馆藏文献的按有关规定处理。有其它不当情形，按《广州市公共图书馆条例》有关规定进行处理。

7.6.5.2 中心馆负责推动建立全市公共图书馆用户信用体系。市、区公共图书馆共享用户信息，外借信用记录不良的用户，在一定期限内停止其使用公共图书馆服务的权限，并逐步推进将读者外借记录与个人信用记录关联。

### 7.6.6 秩序维护

公共图书馆应安排专人负责各服务区域的秩序维护，保障服务区域的安静、有序。

### 7.6.7 消毒管理

公共图书馆应配备必要的消毒设备及用品，组织人员定期对服务区域等进行消毒处理。

有条件的公共图书馆宜在馆内显著地方设立自助图书消毒机，为有需要的读者提供免费的自助图书消毒服务。

#### 7.6.8 有偿服务

7.6.8.1 公共图书馆提供基本服务应当免费。公共图书馆可以根据自身条件，依法有偿为国家机关、企事业单位和个人提供多样化的服务，包括文献复印、文本打印、科技查新、专题信息服务、文献信息资源开发等。收费项目和标准，由文化行政主管部门报送价格行政管理部门按照《中华人民共和国价格法》的规定确定并明示。公共图书馆的收费应用于公共图书馆的建设和管理。

7.6.8.2 公共图书馆不得将馆内场地提供给第三方举办与公共图书馆功能和服务无关的商业性活动。经公共图书馆同意举办相关活动的，不得影响读者对公共图书馆的正常使用。

#### 7.7 服务效能

7.7.1 公共图书馆服务效能应符合GB/T 28220中相关要求。

7.7.2 公共图书馆应在规定的服务时间内向读者提供文献信息查询和借阅服务，提供各类读者活动和公益性服务，不断提高其服务效能。

7.7.3 公共图书馆应根据不同文献资源特点和服务要求，优化文献加工处理流程，缩短文献加工处理周期，提高文献加工处理效率。

7.7.4 报纸应到馆当天上架，期刊应到馆2个工作日内上架，普通图书加工处理完成后，镇、街道公共图书馆应在到馆3个工作日内上架，区级公共图书馆应在7个工作日内上架，市级公共图书馆应在15个工作日内上架。

7.7.5 闭架文献在读者递交调阅单后30分钟内提交，半开架阅览且不提供外借的文献以及古籍等特种文献按有关规定执行。

7.7.6 公共图书馆应结合实际，制定排架规则，并提供开架服务，应有工作人员巡视整理并指引读者寻找所需文献，开架图书错架率应低于4%。古籍等特种文献的排架、整理及使用按照图书馆有关规定执行。

7.7.7 公共图书馆应及时合理调整可外借文献类型范围、册数、借期、续借政策等流通规则和服务策略，以保持人均访问图书馆次数和人均外借文献量持续发展，达到有关规定目标；积极宣传数字资源，提升读者使用数字资源的兴趣和能力。

#### 7.8 活动推广及读者发展

7.8.1 公共图书馆应积极开展阅读指导、读书交流、演讲诵读、公共文化交流、讲座展览等活动，推动全民阅读，市、区公共图书馆应在做好本馆活动推广的同时，通过联动开展活动、将本馆活动推广资源和服务推送并移植到基层分馆等方式，积极指导和帮助基层图书馆做好活动推广工作。

7.8.2 公共图书馆应加强活动宣传推广，通过多种方式，宣传相关馆藏资源和活动，邀请、吸引读者的参与和互动，促进全民阅读，保持注册读者量和注册读者率持续发展，提升图书馆的社会影响力。

#### 7.9 数字图书馆服务

7.9.1 公共图书馆应利用互联网、移动终端等信息技术手段和载体，为读者提供网上书目检索、数字资源访问、参考咨询、文献提供等远程网络信息服务以及个性化信息服务。

7.9.2 中心馆负责建立全市统一的“广州数字图书馆”门户，覆盖桌面、移动等终端设备，设立统一的对外服务窗口，向读者提供统一的数字化、网络化服务，实现统一检索、身份认证、资源调度、订阅推送等一站式服务功能。

7.9.3 公共图书馆应为读者提供必要的数字服务空间、设施设备和相关服务。公共图书馆应做好相关网络平台的资源整合和网络信息安全工作，提高信息检索效率和服务效能。

7.9.4 中心馆负责统筹全市数字图书馆建设，采购面向全市共享使用的通用数字信息资源。各专业性分馆、区域总馆不应重复购置中心馆已面向全市共享使用的数字信息资源，自行购置和建设的数字信息资源应在“广州数字图书馆”门户开放共享。

7.9.5 公共图书馆应提供数字图书馆服务，利用信息技术，创新数字化服务方式和内容，实现全市数字信息资源共享，促进社会公众对数字信息资源的利用。

## 7.10 志愿者服务

7.10.1 应倡导公共图书馆建立常态化志愿者服务机制。

7.10.2 公共图书馆应加强与志愿服务组织的合作，根据需要组织志愿者参与图书馆的日常运行和服务工作，为志愿者服务社会、参与社会实践提供平台，吸引更多图书馆工作人员和社会公众加入志愿者队伍。

7.10.3 公共图书馆应组织开展志愿者培训，做好志愿者服务考核，确保志愿者服务的有效性和专业性。

## 7.11 延伸服务

### 7.11.1 24小时自助图书馆

公共图书馆可在大型企业、核心地铁站、火车站、汽车站、航空港等人口密集区域和大型公共图书馆旁设置24小时自助图书馆，为读者全天候提供集办证、查询、预约、借书、还书、续借、缴纳逾期费等服务。

### 7.11.2 流动图书馆

市、区级公共图书馆可以定期为距离固定馆舍较远的读者提供流动服务，或在交通不便的边远地区设置流动图书站，将文献外借服务和其他图书馆服务向社区（村）有效延伸。

少年儿童图书馆可针对少年儿童的知识需求及兴趣喜好，定期向中小學生提供流动图书站、流动书车服务。

### 7.11.3 预约借书

公共图书馆应通过线上或线下方式提供预约借书服务。读者可在公共图书馆系统平台上挑选可预约的目标文献进行预约，到指定地点取书。

公共图书馆应在本馆提供预约取书服务。

## 7.12 便民措施

### 7.12.1 自修服务

公共图书馆可通过设置专用自修区或可用于自修的多功能区为读者提供自修服务，自修区应提供互联网接入服务，有条件的图书馆可以配备读者学习用机、电子报纸期刊设备、自助打印复印机、少量工具书。

### 7.12.2 停车场服务

有条件的公共图书馆宜为读者提供优惠停车服务。

### 7.12.3 失物招领服务

- 7.12.3.1 公共图书馆应设置固定的失物招领的地点，做好失物登记工作，方便读者找回失物。
- 7.12.3.2 失物保存时间通常以1个月为宜，贵重物品可适当延长至3个月，易腐坏物品视物品情形限时处理。
- 7.12.3.3 有遗失者信息的，应主动联系知会；对超时限无人认领物品按有关规定进行处理。

#### 7.12.4 寄存服务

有条件的公共图书馆可提供寄存服务，寄存服务应符合安全管理相关规定。

#### 7.12.5 汽车穿梭还书服务

市级公共图书馆宜在交通便利且能合法临停处，为驾车读者提供无需下车就能快捷自助还书的服务，并做好相关操作指引。

### 7.13 服务质量监督检查

各级公共图书馆应制定服务质量监督检查制度，明确规定检查负责部门、检查时间周期和检查内容，相关检查应形成记录并实施持续改进。

## 8 服务保障及服务安全

### 8.1 服务保障

#### 8.1.1 技术保障

- 8.1.1.1 中心馆牵头推进形成全市统一的业务管理与服务系统。
- 8.1.1.2 中心馆负责统筹全市公共图书馆数据容灾备份工作，保障信息系统和数字资源的安全性和稳定性。各成员馆负责其自建数字资源的容灾备份工作。
- 8.1.1.3 中心馆负责加强数字图书馆建设，完善数字图书馆服务运行机制和服务功能，提高数字图书馆知晓度、覆盖率和均等化水平。
- 8.1.1.4 各成员馆应加强网络基础设施设备和网络信息安全的保障工作。

#### 8.1.2 知识产权保障

- 8.1.2.1 公共图书馆应遵守国家知识产权保护的法律法规，提高公众知识产权意识，依法保护和合理使用文献信息资源。
- 8.1.2.2 公共图书馆数字资源的共享利用应符合相关法律和服务合同的规定。

#### 8.1.3 信息公开保障

- 8.1.3.1 中心馆负责制定公共图书馆业务统计工作规范，牵头推进常态化信息统计与发布平台建设；负责对全市业务数据进行审核、校对、统计和分析，撰写年度报告和季度报告，并通过年度报告、季度报告等方式公布统计分析成果。
- 8.1.3.2 各级公共图书馆应在中心馆统筹管理下，根据统计规范做好各项业务统计工作，实现业务量化管理，保证数据统计的真实性和准确性。
- 8.1.3.3 市级公共图书馆和各区域总馆应强化服务效能展示平台建设，展示服务效能数据，接受政府和社会公众监督。

#### 8.1.4 经费保障

市、区人民政府应将公共图书馆事业纳入国民经济和社会发展规划和年度计划、所需经费列入本级财政预算，使财政投入与经济社会发展和公共图书馆的服务人口、服务范围、服务需求、服务功能等相适应。

## 8.2 服务安全

### 8.2.1 公共安全

8.2.1.1 公共图书馆应提供安全的服务环境，做好各种安全预防、防护措施，明示安全提醒标识。有条件的公共图书馆应购买公众责任险，降低风险责任。

8.2.1.2 市级公共图书馆应设置安全检查及探测系统，区级及以下公共图书馆应根据实际需要设置。安全检查及探测系统应符合以下要求：

- a) 安检系统应符合“人物同检、全面安检”原则，具有爆炸物检测、易燃液体检测等功能；
- b) 安全检查及探测系统的设计应满足安防需求，保证读者安全、疏导迅速；
- c) 读者安检使用的安检门应符合 GB 15210 和 GA 926 的要求；
- d) 安检系统设备的用电负荷宜为一级负荷，安检系统所采集的各类数据存储时间应不少于 90 天。

### 8.2.2 读者隐私保护

公共图书馆应依法妥善保护读者的身份信息、借阅信息以及其他涉及隐私的信息。

### 8.2.3 应急照明、消防安全、防滑设施及安全警示

8.2.3.1 公共图书馆内应急照明设备及消防设施应设置健全、标识明显，保持消防通道畅通。

8.2.3.2 公共图书馆应有专门的防滑、防跌落措施。

8.2.3.3 有大面积玻璃门窗、乘客电梯（含自动扶梯）、室内外台阶等的公共图书馆应设置醒目的安全警示标识，以防发生意外。

8.2.3.4 公共图书馆内的设施设备应按国家和行业的相关要求定期检查和保养。

### 8.2.4 应急管理和疏散

8.2.4.1 公共图书馆应建立健全安全应急管理制度，组织制定并在必要时实施本单位的突发事件应急预案，提高安全管理和应对突发事件的能力，保障读者和工作人员生命财产安全以及国家财产安全，确保公共图书馆各项工作安全有序开展。

8.2.4.2 发生突发事件时，公共图书馆应及时启动应急预案。

8.2.4.3 发生突发事件时，公共图书馆应及时开启应急广播和疏散通道，组织并协助读者和工作人员安全、有序、快速、高效地疏散撤离。

8.2.4.4 公共图书馆应对各个岗位工作人员进行安全应急培训和实操演练，确保各岗位工作人员熟练掌握各类应急业务技能。公共图书馆每年应至少组织1次应急综合演练。

## 9 服务监督与评价

### 9.1 服务投诉与处理

9.1.1 公共图书馆应在馆舍显著位置设立读者意见箱（簿），公开监督电话，开设网上投诉通道，建立馆长接待日制度，组建社会监督员队伍，定期召开读者座谈会。

9.1.2 公共图书馆自收到意见或者投诉之日起5个工作日内将答复意见或者处理情况向提出意见的人员或者投诉人反馈。

9.1.3 公共图书馆应根据读者意见、建议不断改善服务，提高服务质量。

## 9.2 读者满意度调查及服务评价

### 9.2.1 读者满意度调查

9.2.1.1 公共图书馆应制定读者满意度调查办法，每年应至少进行1次读者满意度调查，可自行或委托相关机构向馆内读者随机发放读者满意度调查表开展调查。调查表发放数量，市、区、镇、街道公共图书馆分别不少于1000、500、200份；回收率不低于80%。

9.2.1.2 各级公共图书馆的读者满意度应持续保持在85%及以上。

9.2.1.3 公共图书馆应对回收的读者满意度调查表进行数据整理及撰写调查报告，针对薄弱环节实施整改，并建档保存。

### 9.2.2 服务评价

公共图书馆应根据上级文化行政主管部门制定的考核办法和考核标准，定期接受由上级文化行政主管部门委托的第三方评估，并将考核结果向公众公布。

## 9.3 服务改进

公共图书馆应根据读者满意度调查和第三方服务评估的结果，组织相关人员进行分析，针对存在问题实施改进，针对薄弱环节提出整改意见，建立及实施纠正预防措施，以保证存在问题能够有效改进，不断提高服务质量和读者满意度。

### 参 考 文 献

- [1] 《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）
  - [2] 《中华人民共和国价格法》 中华人民共和国主席令[第 92 号]
  - [3] 《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 60 号
  - [4] 《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》 中办发 第 2 号
  - [5] 《关于推进县级文化馆图书馆总分馆制建设的指导意见》 文公共发 第 38 号
  - [6] 《广州市母乳喂养促进条例》 广州市人大常委会 [2019] 第 49 号
  - [7] 《广州市公共信息标志标准化管理办法》 广州市人民政府令第 67 号
  - [8] 《广州市公共图书馆条例》 广州市人大常委会[2015] 第59号
  - [9] 《广州市“图书之城”建设规划（2015-2020）》 穗文广新[2015] 822号
-