ICS 01.140.20
CCS A 14

# 中华人民共和国国家标准

GB/T 45499—2025

# 乡镇（街道）综合文化站图书室管理与服务

**Specifications for library management and service in township（subdistrict）cultural station**

2025-03-28 发布　　2025-10-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会　发布

# 目　　次

前言 …… Ⅲ
引言 …… Ⅳ
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　总则 …… 1
5　管理 …… 2
5.1　设置 …… 2
5.2　经费使用 …… 2
5.3　人员管理 …… 2
5.4　设施设备管理 …… 2
5.5　绩效管理 …… 3
5.6　档案管理 …… 3
5.7　安全管理 …… 3
6　服务 …… 3
6.1　文献服务 …… 3
6.2　服务能力 …… 3
6.3　服务效率 …… 4
6.4　服务宣传 …… 4
6.5　服务监督 …… 5
参考文献 …… 6

# 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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国图书馆标准化技术委员会（SAC/TC 389）归口。

本文件起草单位：首都图书馆、广东省立中山图书馆、浙江图书馆、上海图书馆、深圳市罗湖区图书馆、深圳市南山区图书馆。

本文件主要起草人：邓菊英、虞敏、彭杰、陈卫东、刘洪辉、陈坚、王效良、金晓明、师丽梅、朱淑华。

# 引　言

根据《中华人民共和国公共文化服务保障法》《中华人民共和国公共图书馆法》相关规定，为落实《国务院办公厅关于推进基层综合性文化服务中心建设的指导意见》，提升基层公共文化管理和服务水平，发挥乡镇（街道）综合文化站图书室作为我国公共图书馆服务基层点的作用，需对乡镇（街道）综合文化站图书室的管理与服务做科学规范和专业指导，以进一步提升乡镇（街道）综合文化站图书室管理与服务水平，完善公共文化服务体系，推进基层公共文化服务标准化、均等化建设，保障公众基本文化权益，特制定本文件。

本文件的实施将有助于乡镇（街道）综合文化站图书室规范化的管理和服务。

# 乡镇（街道）综合文化站图书室管理与服务

## 1 范围

本文件规定了乡镇（街道）综合文化站图书室的总则、管理和服务等内容。

本文件适用于乡镇（街道）综合文化站图书室的管理和服务。服务人口在3万以下的各类图书室或图书馆参照执行。

## 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 28007 婴幼儿及儿童家具安全技术规范

GB/T 28220—2023 公共图书馆服务规范

GB/T 29182 信息与文献 图书馆绩效指标

GB 50763 无障碍设计规范

JGJ 38 图书馆建筑设计规范

建标108 公共图书馆建设标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

**乡镇（街道）综合文化站图书室 library in township（subdistrict）culture station**

设立在乡镇（街道）综合文化站中向社会公众免费开放，收集、整理文献信息并提供查询、借阅及相关服务，开展社会教育的小型公共文化机构。

注：以下简称“图书室”。

3.2

**服务人口 service population**

乡镇（街道）综合文化站图书室（3.1）所在服务区域的常住人口。

3.3

**总馆 main library**

在县（区）域内，统筹文献、人力、经费、技术及管理等部分或全部资源，对乡镇（街道）综合文化站图书室（3.1）进行资源调配、服务支持和业务指导的县（区）图书馆。

## 4 总则

4.1 图书室开展服务以公益性、基本性、均等性、便利性为基本原则。

4.2 图书室规划设置应与当地经济社会发展水平相适应。

## 5 管理

### 5.1 设置

5.1.1 图书室建设主体是乡镇（街道）或县（区）人民政府。

5.1.2 图书室应制定相应的管理制度，确保设施设备的正常运行。

5.1.3 图书室应加入县（区）图书馆总分馆体系，实现公共图书馆的资源整合、服务联动，提升服务效能。

5.1.4 图书室建筑排水设备、暖通空调、照明系统、消防与安全设备、通信设备、网络设备等应符合JGJ 38和建标108的规定。

5.1.5 任何单位和个人不应侵占馆舍、馆内设备，或擅自改变其用途。

### 5.2 经费使用

图书室经费应包括人员工资、文献购置、阅读推广活动、网络通信、业务培训、设备维护、日常办公经费等。

### 5.3 人员管理

#### 5.3.1 人员配备

图书室人员配备应符合其功能、图书室面积、馆藏规模、服务范围以及服务人口需求，同时兼顾服务时间和年度读者服务量等因素确定，专兼职人员应不少于3人。

#### 5.3.2 专业要求

图书室工作人员应具备以下专业知识与技能：

a） 主要负责人应具备专业技术职务任职资格，应具有大专以上学历（或者相当于大专以上文化程度）；

b） 其他工作人员应具备高中或以上学历，应经过县（区）级以上图书馆专业技术培训和职业道德培训，培训课时不少于120学时。

#### 5.3.3 岗位管理

图书室应保持人员队伍的相对稳定，依照“公开、公平、公正”的原则择优聘用，实行岗位责任制。

#### 5.3.4 业务培训

图书室工作人员每年参加业务培训应不少于40学时。

#### 5.3.5 志愿者队伍

图书室应引入志愿者服务，构建并完善志愿者服务机制，鼓励、动员和组织社会公众参与图书室志愿服务。

### 5.4 设施设备管理

#### 5.4.1 专业设备

图书室应配备书（报、刊）架、书车、阅览桌椅、服务台等专业设备。无障碍服务设备应符合GB 50763的规定，儿童阅览区配备的设施设备应符合GB 28007的规定。

#### 5.4.2 技术设备

图书室的技术设备包括计算机及相关外部设备、移动阅读设备、自助设备、残障人士阅读辅助设备等。计算机设备数量应保证图书室业务工作及读者数字阅读需求。

#### 5.4.3 网络

图书室应配备稳定的互联网接入，并实现室内无线网络全覆盖。

### 5.5 绩效管理

5.5.1 图书室应做好年度工作计划和总结工作，并执行总馆制定的发展规划。

5.5.2 图书室应做好各项业务统计，可参照图书馆专业评估文件，定期进行自评并接受总馆的业务检查，促进办馆效益的逐步提高。

5.5.3 图书室应按照 GB/T 29182 给出的绩效指标要求，定期对读者进馆率、文献流通率、人均借阅量等业务指标进行绩效分析，提升服务能力。

5.5.4 图书室应建立绩效管理制度，对工作绩效进行年度考核，考核结果可作为续聘、解聘、奖惩的依据。

### 5.6 档案管理

图书室应建立规范完整的业务档案制度，对各项业务工作中产生的具有查考价值的图表、文字、照片等材料进行收集、整理、归档和管理。

### 5.7 安全管理

5.7.1 图书室应严格按照主管部门和属地消防安全管理要求，建立健全消防安全规章制度，制定应急预案，定期开展安全教育和安全检查，确保读者和工作人员、文献资源、设施设备的安全。

5.7.2 图书室应加强计算机网络及信息安全管理，做好日常数据备份工作。

5.7.3 图书室应妥善保护读者的个人信息、借阅信息以及其他涉及读者隐私的信息。

5.7.4 图书室应采取必要的措施，确保读者的公共健康安全。

## 6 服务

### 6.1 文献服务

6.1.1 图书室的文献资源建设应符合 GB/T 28220—2023 中 5.3 的规定，与本地经济、文化、社会发展及居民需求相适应。

6.1.2 图书室的文献资源按照载体类型可分为印刷型文献、数字资源等。文献应满足基本公共文化服务需求，并体现一定的区域特色。

6.1.3 图书室应积极收集、整理地方文献，开展对本地优秀文化的传播和普及工作，少数民族地区应重视少数民族语言文字文献的收集与传播。

6.1.4 图书室文献信息资源组织应便于本地居民使用，馆藏文献资源宜由总馆统编，并通过网络共享总馆的数字资源。

6.1.5 图书室文献应实行开架借阅，文献可按照学科或主题等组织排架，保持架位整齐、标识清晰。

6.1.6 图书室应定期组织文献清点、文献处置工作。

### 6.2 服务能力

#### 6.2.1 基本服务

图书室的基本服务包括向读者免费提供文献阅览和外借、数字资源阅读、公共空间和服务设施的利

用等，并关注老年人、儿童和残障人士等特殊群体的需求。

#### 6.2.2 阅读推广

鼓励图书室利用馆藏文献资源和地方文化资源，自行组织或配合总馆免费开展讲座、展览、培训、知识竞赛等内容丰富、形式多样的知识传播和文化教育活动，提升读者的阅读兴趣和阅读能力。

#### 6.2.3 流动服务

图书室应开展巡回流动服务，延伸文献服务范围。

#### 6.2.4 参考咨询服务

针对读者需求，以各类型权威信息资源为依托，帮助和指导读者检索所需文献信息或专题内容。

#### 6.2.5 数字服务

图书室应利用互联网，通过计算机、移动终端等设备，开展文献信息的查询与借阅、阅读推广、参考咨询、文献提供、信息发布等服务。

#### 6.2.6 业务辅导

图书室应主动为本地基层公共文化服务网点提供业务指导和帮助。

### 6.3 服务效率

#### 6.3.1 服务时间

图书室宜实行错时开放，每周开放时间应不少于 42 h。节假日期间可适当调整开放时间。

#### 6.3.2 文献处理时间

图书室文献应及时上架，报纸当天上架，期刊 2 个工作日内上架，图书 7 个工作日内上架。

#### 6.3.3 开架图书排架正确率

图书室书刊排架正确率应不低于 95%。

### 6.4 服务宣传

#### 6.4.1 导引标识

图书室应建立服务导引标识系统，包括位置指引、标牌标识、布局平面图、区域功能标识、架位标识等。根据实际情况设置无障碍服务设施的专用标识。

#### 6.4.2 服务告示

##### 6.4.2.1 告示内容

6.4.2.1.1 图书室的服务项目、服务内容、服务时间、服务承诺及服务规则应在室内外醒目位置，并在相应网站予以公示，其他服务政策和各类服务信息均应通过各种有效途径告知公众，并方便公众查询与监督。

6.4.2.1.2 图书室因故须临时关闭或暂停部分服务，应向上级管理部门报告并取得同意后，提前 3 天公示。

#### 6.4.2.2 馆藏宣传

图书室应通过宣传栏、展览、网站、微博、微信等各种方式向公众揭示、推介馆藏资源。

#### 6.4.2.3 业务宣传

图书室应运用各种手段开展服务特色和服务成果的宣传与展示，吸引更多居民利用图书室。

### 6.5 服务监督

6.5.1 图书室应在馆舍显著位置设立读者意见箱，公示监督电话，网络监督投诉渠道，及时处理读者的意见和投诉并落实整改。

6.5.2 图书室应参照评估定级要求定期开展读者满意度调研查，发放调查表应不少于 100 份，回收率应不低于 70%，读者满意度应不低于 85%。

6.5.3 为提升读者满意度，图书室可根据当地经济、文化、社会发展状况，开展读者群体及其阅读需求变化的调研分析，及时调整和改进服务工作。

## 参 考 文 献

[1] GB/T 36719—2018 图书馆视障人士服务规范
[2] WH/T 73 社区图书馆服务规范
[3] 建标 160—2012 乡镇综合文化站建设标准
[4] 公共图书馆建设用地指标 建标[2008]74号
[5] 中华人民共和国公共图书馆法
[6] 中华人民共和国公共文化服务保障法
[7] 全国第七次县级以上公共图书馆评估定级 县级公共图书馆等级必备条件和评估标准
[8] 国家公共文化服务体系示范区创建标准（东部、中部、西部）
[9] 国家基本公共服务标准（2023年版）
[10] 国务院办公厅关于推进基层综合性文化服务中心建设的指导意见
[11] 关于推进县级文化馆图书馆总分馆制建设的指导意见
[12] 关于加快构建现代公共文化服务体系的意见
[13] 全国公共图书馆事业发展“十四五”规划
[14] 关于推进公共文化服务高质量发展的意见