



中华人民共和国国家标准

GB/T 32940—2016

乡镇综合文化站服务标准

Service standard of township cultural station

2016-08-29 发布

2017-03-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会



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	2
5 服务条件	2
5.1 设施设备	2
5.2 服务要求	3
5.3 服务人员	3
6 服务规范	4
6.1 服务性质	4
6.2 服务内容	4
6.3 服务频次	4
7 服务安全	4
7.1 健全制度	4
7.2 防范措施	4
7.3 应急预案	5
7.4 饮食安全	5
8 服务评价与改进	5
8.1 服务评价	5
8.2 服务改进	5
8.3 服务监督	5

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由中华人民共和国文化部提出。

本标准由全国文化馆标准化技术委员会(SAC/TC 390)归口。

本标准起草单位：中国艺术科技研究所、广东省标准化研究院。

本标准主要起草人：冯守仁、白雪华、陈彬斌、李国新、黄海燕、石振怀、蒋淑媛、兰静、闫贤良、黄娟、李江虹、陈思嘉、胡晓群、张素贤。

引 言

为提高乡镇综合文化站服务质量,促进乡镇综合文化站事业发展,保障公民基本文化权益,制定本标准。

本标准的主要目的在于明确乡镇综合文化站的服务职能和功能,完善乡镇综合文化站的服务条件,发挥乡镇综合文化站作为公益性文化事业机构在公共文化服务中的主体作用和效能,提高乡镇综合文化站的公共文化服务绩效水平,体现乡镇综合文化站在为社会提供公益性文化服务、提升国民文化素质中的重要价值。

本标准是乡镇综合文化站服务条件、服务能力和服务水平的基本要求,是乡镇综合文化站公共文化服务绩效评价的重要依据。

乡镇综合文化站服务标准

1 范围

本标准规定了乡镇综合文化站(以下简称“文化站”)公共文化服务的总则、服务条件、服务规范、服务安全、服务评价与改进等。

本标准适用于设置在乡(民族乡)、镇的综合文化站(综合性文化服务中心)。城市街道综合文化站(综合性文化服务中心)可参照执行。

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 18883 室内空气质量标准

乡镇综合文化站建设标准(建标[2012]44号)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

乡镇综合文化站 township cultural station

县或乡镇人民政府设立的公益性文化事业机构,以提供群众文化艺术活动场所,整合基层宣传文化、党员教育、科学普及、体育健康等设施为主要职能的综合性文化服务中心。

3.2

群众文化 mass culture

以公民自身为活动主体,以文化艺术等为主要内容,以满足公民精神文化生活需求为目的的文化活动,是一种自我表现、自我教育、自我服务的社会性文化。

3.3

服务人口 service population

文化站服务地域内的户籍人口及常住半年以上的流动人口。

3.4

群众文化活动 mass cultural activities

人们为满足自身精神文化生活需要而采取的文化行为,是群众文化功能和价值的载体。

3.5

非物质文化遗产 intangible cultural heritage

各民族世代相传并视为其文化遗产组成部分的各种传统文化表现形式,以及与传统文化表现形式相关的实物和场所。

3.6

免费开放 service for free

文化站服务设施、公共空间等公共文化服务资源面向服务人口提供的无障碍、零门槛服务,特指文

化站基本服务项目免费提供。

3.7

错时开放 staggering of working hours service

文化站根据所在辖区居民的需求调整服务时间,以解决居民上班时间与文化站开放时间重叠的问题所采取的便民措施。

3.8

公共文化服务 public cultural service

由政府主导,利用政府和社会资源建立的,以满足公民基本文化需求和基本文化权益为目的,向公民提供公共文化产品和公共文化服务的方式和过程。

4 总则

4.1 文化站是面向服务人口提供群众文化服务的专用场所和机构,是公共文化服务体系的重要组成部分。文化站应依据基层文化建设发展的要求,履行公共文化服务职能,并不断提高公共文化服务效能。

4.2 文化站的服务应体现基层性、公益性、基本性、均等性和便利性的原则。

4.3 文化站以本乡镇常住人口和流动人口为服务对象。

4.4 文化站的服务除执行本标准的规定外,还应遵守国家相关标准。

5 服务条件

5.1 设施设备

5.1.1 服务设施

5.1.1.1 文化站选址宜以方便使用、安全环保为原则。选址、建筑面积、各类功能用房使用面积可参照《乡镇综合文化站建设标准》规定的指标执行。

5.1.1.2 文化站服务设施应按照当地群众文化的实际情况配置,并满足实际需要。

5.1.2 服务设备

5.1.2.1 应设置图书阅览室、电子阅览室、多功能活动室、多功能展示厅、培训教室等用房。

5.1.2.2 应配备演出服装、乐器和音响等文艺活动器材、体育健身器材以及用于培训、展览、广播和信息网络传输的设备。

5.1.2.3 根据地方文化特色配备与服务相关的其他设备、器材。

5.1.3 引导标识

5.1.3.1 文化站应在主体建筑外设立明显的单位标识及导向标识,文化站入口处应设置场所布局图,各功能用房应设有醒目的标识。

5.1.3.2 专用设施设备应在醒目位置标明使用方法和注意事项。

5.1.3.3 无障碍设施应设置专用标识。

5.1.4 环境要求

5.1.4.1 文化站的环境布置应反映本乡镇的民族特点、地方特色和文化传统,营造具有特色的文化氛围。

5.1.4.2 服务场所环境应做到整洁美观,室内舒适干净,室外活动场地应符合公共文化设施的环境

要求。

5.1.4.3 室内公共场所环境和空气要求等应按 GB/T 18883 执行。

5.2 服务要求

5.2.1 服务公示

5.2.1.1 公示内容包括文化站服务范围、服务内容、服务时间、服务人员、服务公约、服务承诺以及有关须知、规则等基本信息和规章制度。上述信息和规章制度应在站内醒目位置向公众公示。

5.2.1.2 开放时间、活动内容等基本信息应定期通过各种途径予以公示,发生变更的应提前发布信息,便于公众及时获取。

5.2.1.3 如遇公共安全、特殊情况等突发事件和突然变化,需采取临时关闭的,应及时告知公众。

5.2.2 活动推介

5.2.2.1 文化站应通过媒体、网站、宣传资料及各种现代化通信手段等,向公众推介、展示特色文化设施、团队、活动等,以吸引公众参加群众文化活动。

5.2.2.2 文化站应利用宣传橱窗(板报、宣传栏、文化走廊)进行宣传,年度展示不低于 4 期。

5.3 服务人员

5.3.1 人员要求

5.3.1.1 文化站站长应具有大专以上学历或具备相当于大专以上的文化程度,热爱文化事业,善于组织群众开展文化活动,具备开展文化站工作的业务能力和管理水平。

5.3.1.2 文化站从业人员每年应参加继续教育或业务培训。

5.3.2 人员配备

5.3.2.1 人员数量

文化站应配备专职人员进行管理,并根据所承担的职能和任务以及所服务的乡镇人口规模等因素合理确定人员数量。文化站一般应配备不少于 2~3 名编制人员,规模较大乡镇适当增加。有条件的可配备不少于 2 名的兼职文艺辅导员或协管员。

5.3.2.2 上岗资格

文化站从业人员应通过文化行政部门或委托的有关部门组织的相应考试、考核。

5.3.2.3 特殊要求

少数民族自治地区文化站宜配备熟悉少数民族语言文字的工作人员。

有地方方言需要的地区应配备一定比例的熟悉方言的工作人员。

5.3.3 人员培训

文化站工作人员应定期参加上级文化机构组织的相关培训。

参加集中脱产培训每人每年不少于 5 天。

5.3.4 志愿者队伍

文化站应建立志愿者服务机制,吸引社会文化艺术人才和社会组织参与文化志愿服务。

6 服务规范

6.1 服务性质

文化站实现无障碍、零门槛进入,公共空间设施场地实行免费开放,所提供基本服务项目全部免费。

6.2 服务内容

6.2.1 文化站的文化服务范围包括:图书阅览、文艺展演、宣传教育、数字文化服务、科学普及、体育健身、青少年校外活动、广播影视公共服务、非物质文化遗产保护等。

6.2.2 举办各类展览、讲座,普及科学文化知识,传递信息,服务当地经济社会发展。

6.2.3 根据当地群众的需求和设施、场地条件,组织开展丰富多彩的、群众喜闻乐见的文化活动和广播、电影放映活动;指导村文化室(文化大院、俱乐部等)和农民自办文化组织建设,辅导和培训群众文艺骨干。

6.3 服务频次

6.3.1 综合服务

文化站综合服务的服务频次应满足以下要求:

- 文化站设施对社会公众开放,并应根据农业生产的季节性和农民的需求调整开放时间;
- 错时开放时间不少于总开放时间的三分之一;
- 本地区群众参与文化活动的受益率不低于 50%;
- 积极参加上级部门组织的文化体育活动。

6.3.2 站办活动

文化站站办活动的服务频次应满足以下要求:

- 文化站利用站内设施设立的服务项目不低于 3 项;
- 年度组织综合性文体活动不低于 1 次;
- 年度举办单项文体活动不低于 3 次;
- 年度举办培训讲座不低于 3 次。

6.3.3 辅导工作

文化站年度组织、指导村文化室开展文体活动不低于 4 次,年度挂钩指导的农村文化示范点不低于 4 个,下基层辅导不低于 20 天/人。

组织、辅导群众文化团队不低于 3 个。

7 服务安全

7.1 健全制度

文化站应当建立健全安全管理制度,有安全工作的明确分工和安全责任制度。

7.2 防范措施

文化站应配备齐全的安全与消防设施,应在公共活动区域和相应的活动厅(室)配备一定数量的消防器材,并定期进行检修和维护。各部位的消防器材均应处于完好状态。

文化站应根据房舍自身条件在活动区域辟有安全通道,设有安全疏散标识。

文化站的活动室、广场等宜设在建筑首层,并应设置直接对外的安全出口或合理的应急疏散通道。文化站与其他文化设施合并建设的,应保持相对独立,并设有专用出入口。

7.3 应急预案

文化站在开展有关工作活动和所组织的活动中,对可能发生的各类危及人身与财产安全的突发事件,应有必要的安全应急管理制度,制定相应的安全预案,并协助公安、消防、交警、电力等相关部门,采取相应的安全措施,以有效防范和处置。突发事件一般包括:

- 发生偷窃、强抢演出器材或展品、物件事件;
- 发生演出、装台、拆台期间的伤亡、事故事件;
- 发现爆炸物或发生爆炸事件;
- 发生火灾;
- 发生群体骚动或踩踏事件;
- 发生严重危及国家财产安全和人员生命安全等事件。

7.4 饮食安全

文化站应协助相关食品安全管理、城市管理、卫生、环境保护等部门,保障饮水和食品的安全,以防止传染、污染等安全事故的发生。

文化站在举办站内文化活动时,如需由站内提供食物、饮用水,应对食物质量严格把关,防止引发食物和饮用水中毒等恶性事件。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价

文化站内部应制定服务质量监控计划,并严格执行监控计划并记录,定期进行质量分析。

8.2 服务改进

应根据评价结果对不符合服务规范或体系要求的方面,以及服务规范或体系自身存在的缺陷,提出改进措施,接受评价人员和管理人员的审查,并将改进结果形成文字档案。

8.3 服务监督

8.3.1 文化站应在显著位置设立群众意见箱(簿),公开监督电话。

8.3.2 文化站每年度应进行群众满意度调查,群众满意度应不低于80%。

8.3.3 文化站应接受上级部门不定期的满意度调查的检查和监督。

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
乡 镇 综 合 文 化 站 服 务 标 准

GB/T 32940—2016

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

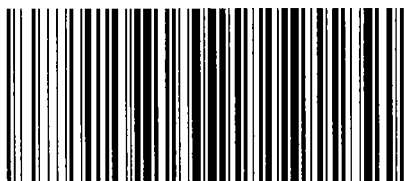
*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 14 千字
2016年10月第一版 2016年10月第一次印刷

*

书号: 155066·1-54526 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 32940-2016