



# 重庆市文化和旅游发展委员会 关于印发《重庆市文化馆服务规范 (修订版)》的通知

渝文旅规〔2019〕6号

各区县(自治县)文化旅游委,两江新区社发局市场监管局,万盛经开区文广新局、旅发委,委属各单位:

为贯彻落实《重庆市机构改革方案》和《重庆市人民政府关于市政府机构改革涉及政府规章规定的行政机关职责调整问题的决定》(渝府发〔2018〕46号),根据《重庆市行政规范性文件管理办法》(重庆市人民政府令第290号)规定,经市文化旅游委2019年第11次主任办公会议研究决定,我委对2017年颁布实施的《重庆市文化馆服务规范(试行)》进行了修订完善,现将《重庆市文化馆服务规范(修订版)》印发你们,请认真抓好遵照执行。

重庆市文化和旅游发展委员会

2019年7月16日



# 重庆市文化馆服务规范 (修订版)

## 第一章 总 则

**第一条** 为切实履行公共文化服务职能，扎实开展好我市各级文化馆“免费开放”服务，有效提升文化馆的服务效能，依据《中华人民共和国公共文化服务保障法》《文化部办公厅关于开展第四次全国文化馆评估定级工作的通知》（办公共函〔2015〕125号）和《关于推进全国美术馆、公共图书馆、文化馆（站）免费开放工作的意见》（文财务发〔2011〕5号）等相关规定，结合本市实际，制定本规范。

**第二条** 本市行政区域内各级文化馆的管理和服务适用本规范。

**第三条** 文化馆是公共文化服务的重要阵地，坚持公益性、基本性、均等性、便利性原则，利用本馆设施设备为人民群众提供文艺辅导培训、群众文化活动、展览展示、群众文艺作品创作指导等健康向上的文化活动和服

## 第二章 服务设施与环境



**第四条** 文化馆作为公共文化服务机构，其馆舍要用于公益性文化服务，不得以拍卖、租赁等任何形式改变其场地和设施用途。

**第五条** 文化馆的多功能厅、展览厅（陈列厅）、宣传廊、辅导培训教室、计算机与网络教室、舞蹈（综合）排练室、独立学习室（音乐、书法、美术、曲艺等）、娱乐活动室等公共空间设施场地，应当免费向公众开放。

**第六条** 文化馆应当有醒目的馆名牌，门厅内有楼层设施分布图，通道有明确的指引牌；应当在馆内醒目位置上公示免费项目、开放时间、便民措施等各类服务信息，文字和标识符合规范；应当设有宣传橱窗或专栏，内容定期更新。

**第七条** 文化馆应当设立无障碍设施，建筑主要出入口有坡道入口，室内有无障碍楼梯、电梯，提供无障碍卫生设备，有可供无障碍服务的座位，并由专人负责接待。无障碍设施设备标识明显，符合国家规定的标准。

**第八条** 建立环境卫生制度，及时清除场馆内的垃圾和污垢，做到流动清扫，日产日清。公共卫生间清洁、无异味，垃圾箱数量及位置分布合理。公共区域应当设置明显的禁烟标识。

### 第三章 服务对象与开放时间

---



**第九条** 文化馆向全体社会公众免费开放，对未成年人、老年人、残疾人和流动人口等群体应当予以关照。

**第十条** 文化馆应当每天开放，每周开放时间累计不少于 56 小时，节假日期间基本文化服务项目应当正常开放。

**第十一条** 文化馆因故闭馆或者更改开放时间的，除遇不可抗力外，应当提前 7 日公告。

#### 第四章 服务内容与方式

**第十二条** 文化馆应当免费提供全民艺术普及涉及的文化艺术辅导培训、时政法治科普教育、公益性群众文化活动、公益性展览展示等基本文化服务项目，培训基层文化队伍和业余文艺骨干，指导群众文艺创作和推广。

**第十三条** 文化馆应当积极组织广场、社区、企业、校园等大型文化活动，市馆每年举办活动不少于 8 次，区县（自治县）馆每年举办活动不少于 7 次。

**第十四条** 文化馆应当积极组织书画艺术、民俗民间文化等大型展览。市馆每年举办展览不少于 8 次，区县（自治县）馆每年举办展览不少于 6 次。



**第十五条** 文化馆应当积极组织群众业余文艺创作和群众业余文艺作品推广活动，组织开展创作作品特别是获奖作品面向群众进行推广活动。市馆每年不少于4次，区县（自治县）馆每年不少于3次。

**第十六条** 文化馆应当积极创办、组建、辅导馆办文艺团队。各级馆办文艺团队均不少于5个。

**第十七条** 文化馆应当指导和帮助本行政区域内下一级文化馆、文化站开展工作，辅导、培训基层以及社会文化工作骨干和群众性文艺团队。在本地区设立由本馆人员定期辅导并开展活动的综合性文化活动基地（示范点），市馆应当设立基地不少于30个，区县（自治县）馆应当设立基地不少于15个。

**第十八条** 文化馆应当积极举办面向社会的各类培训班。市馆举办社会文化艺术培训班每年不少于70期，区县（自治县）馆举办社会文化艺术培训班每年不少于50期。

**第十九条** 文化馆业务人员应当坚持下基层制度，业务人员每年下农村和基层培训、辅导、调研时间市馆人均不少于36天、区县（自治县）馆人均不少于48天。

**第二十条** 文化馆在组织群众文化活动中应当努力创立活动品牌。挖掘当地文化资源，加强音乐、舞蹈、戏剧、曲艺、美术等项目的创作、表演，增强文化产品的供给能力。



## 重庆市文化和旅游发展委员会规范性文件

---

**第二十一条** 文化馆应当编印群众文艺辅导资料和信息资料，加强群众文化理论建设和群众文化活动指导交流。

**第二十二条** 文化馆应当开展数字化服务。应当建立本馆网站，提供师资情况介绍、活动报名、展览、辅导、授课等相关服务，网站内容要及时更新。有条件的地区要在文化馆内建立公共电子阅览室并免费对社会开放。

**第二十三条** 文化馆工作人员开展服务活动时，应当遵守下列行为规范要求。

（一）挂牌上岗，仪表端庄大方，着装规范得体，接待服务对象应当说普通话和使用文明规范用语；

（二）爱岗敬业，严格遵守工作纪律，上班时间不准闲聊或做与工作无关的事情；

（三）维持好秩序，因故离岗时须设立提示牌或由其他工作人员替岗；

（四）保洁人员、维修人员等现场作业遇到服务对象，应当主动问候和礼让。

## 第五章 服务管理与监督



## 重庆市文化和旅游发展委员会规范性文件

---

**第二十四条** 建立健全安全管理制度。确保消防设施完好，消防通道畅通，标识明显。各类设备要定期检修，保证运行安全。举办各项活动要有应急预案和措施，确保安全有序。

**第二十五条** 建立首问责任制。首问责任人对服务对象提出的问题和要求，应当及时给予回复解答。对于不属于自己职责范围的问题，应当咨询相关工作人员或为服务对象提供解决问题的路径和方法。

**第二十六条** 实施公共服务报告制度。文化馆应当在每年1月31日、7月31日前向本级文化主管部门书面报告前6个月公共服务情况。

**第二十七条** 文化馆应当严格执行国家和本市关于事业单位人员聘用、管理、待岗、辞职、解聘的规定，并按照上述规定制定单位内部人事管理制度。

**第二十八条** 文化馆应当加强对工作人员的管理，健全考核制度。对工作人员的评价监督结果纳入事业单位人事年度考核，考核结果作为续聘、解聘、调整岗位以及奖惩、晋升、增资的依据。

**第二十九条** 建立服务投诉处理机制。文化馆应当在显著位置设立意见箱，公开监督电话，接受群众的意见建议和监督投诉。对群众的意见或投诉要认真研究、及时回复，不断改善服务，提高服务质量。



**第三十条** 建立科学评价机制。运用信息化手段，通过互联网评价、短信评价等方式，以大数据为基础，建立便捷的服务评价反馈渠道，对服务进行科学评价。

**第三十一条** 建立第三方评价机制。委托第三方机构进行服务满意度调查，就设施设备、服务内容、服务质量和员工素质等情况进行全过程跟踪监督、动态分析、督导落实，接受社会监督。

**第三十二条** 市、区县（自治县）文化主管部门应当建立文化馆服务投诉处理机制，积极处理和妥善解决投诉，并将投诉情况作为对文化馆服务质量评价的指标和内容。

**第三十三条** 市、区县（自治县）文化主管部门应当每年对文化馆的服务工作进行考核评价。

**第三十四条** 本规范中各项制度的建设和执行情况以及评价监督结果，纳入文化主管部门对文化馆年度目标管理考核和文化馆免费开放绩效评价指标体系。

## 第六章 附 则

**第三十五条** 本规范由重庆市文化和旅游发展委员会负责解释，自2019年7月16日起执行，有效期5年。原重庆市文化委员会于2017年11月印发的《重庆市文化馆服务规范（试行）》（渝文委规〔2017〕14号）同时废止。

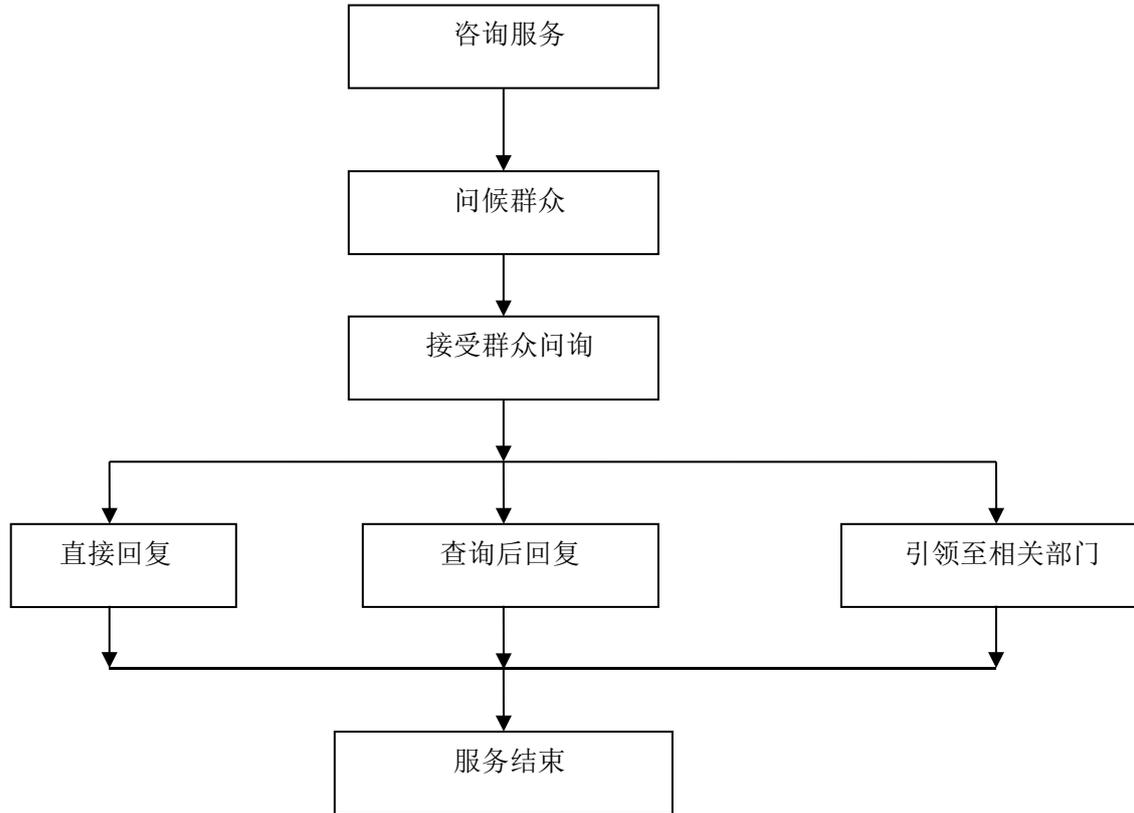


## 文化馆岗位工作流程图

1. 咨询服务岗位工作流程图
2. 投诉接待岗位工作流程图
3. 数字文化体验服务岗位工作流程图
4. 电子阅览服务岗位工作流程图
5. 文化记忆陈列室服务岗位工作流程图
6. 剧院票务岗位工作流程图
7. 剧院安全检查岗位工作流程图
8. 物品寄存岗位工作流程图
9. 物品租借岗位工作流程图
10. 音响视频播放岗位工作流程图
11. 车场管理岗位工作流程图
12. 参观服务岗位工作流程图
13. 展厅服务岗位工作流程图
14. 免费开放厅室管理服务岗位工作流程图
15. 培训服务岗位工作流程图

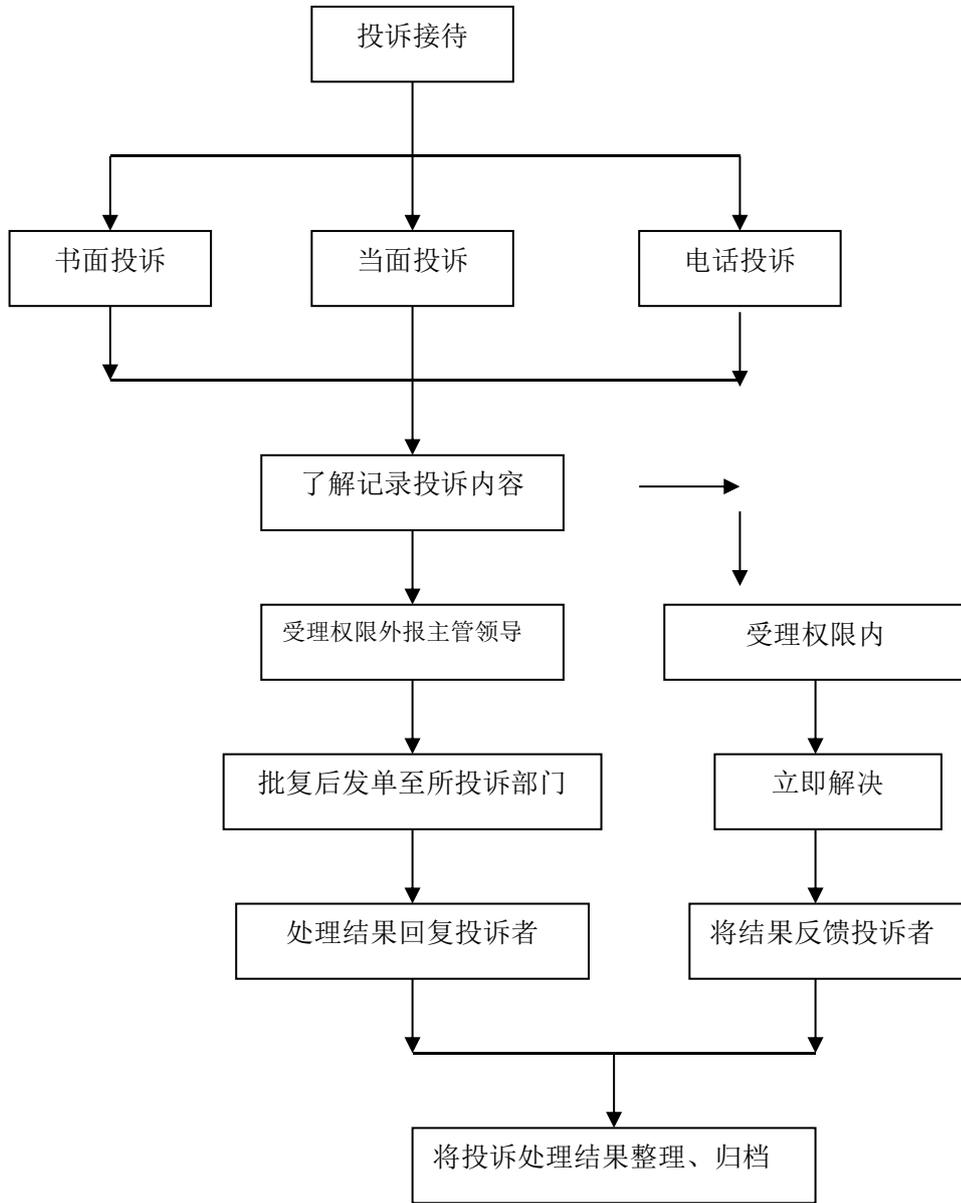


## 咨询服务岗位工作流程图



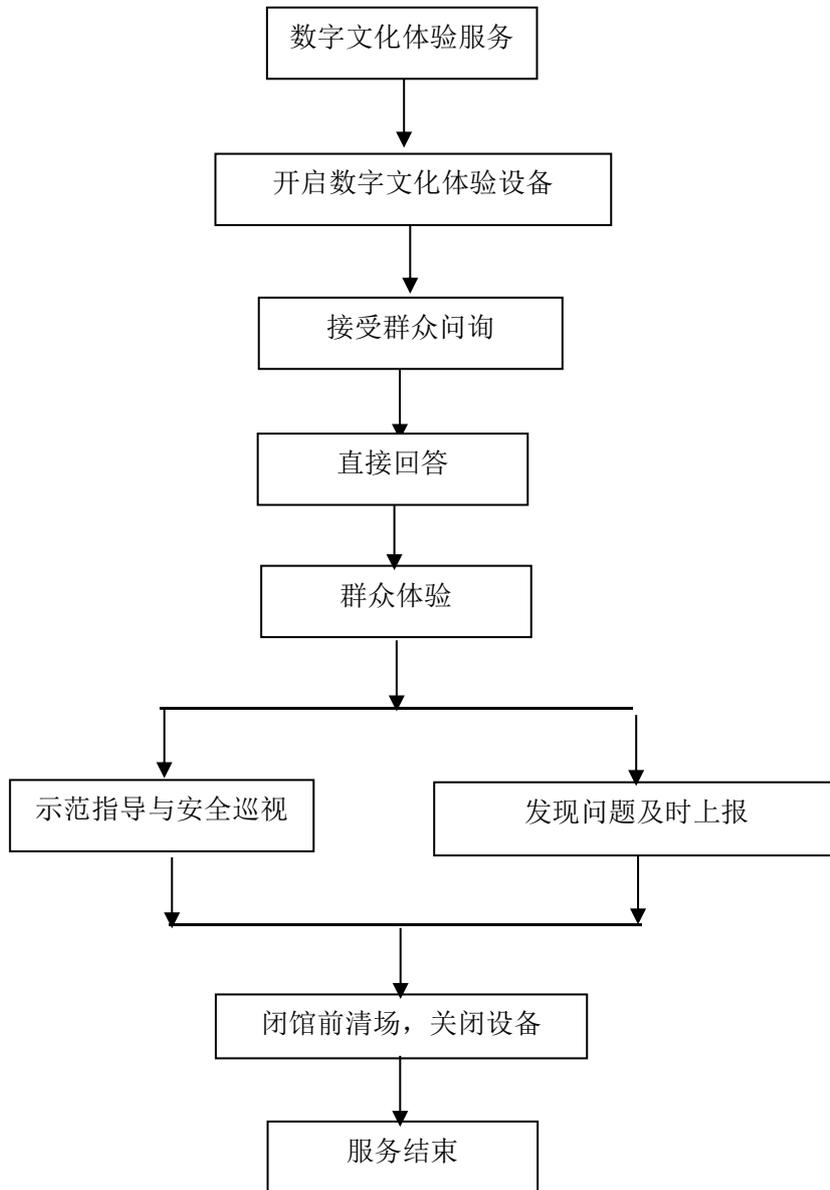


## 投诉接待岗位工作流程图



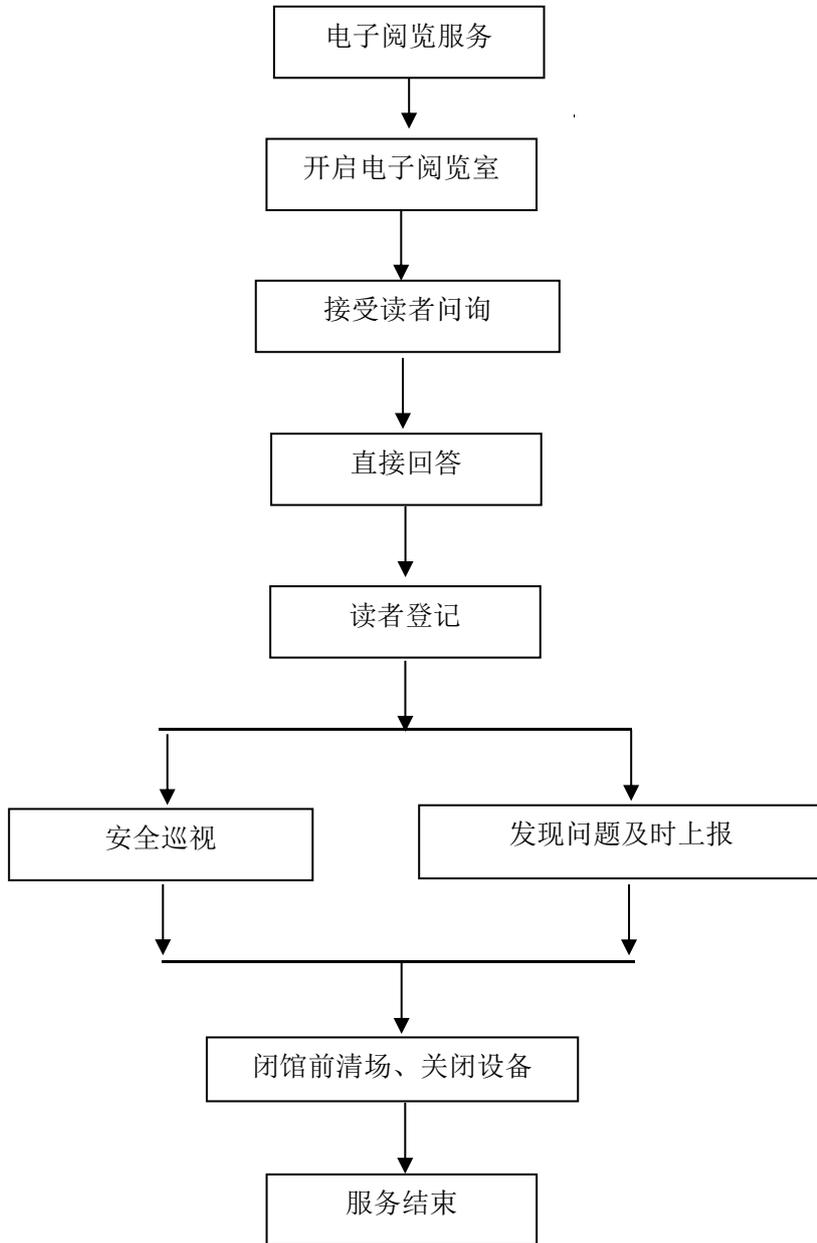


## 数字文化体验服务岗位工作流程图



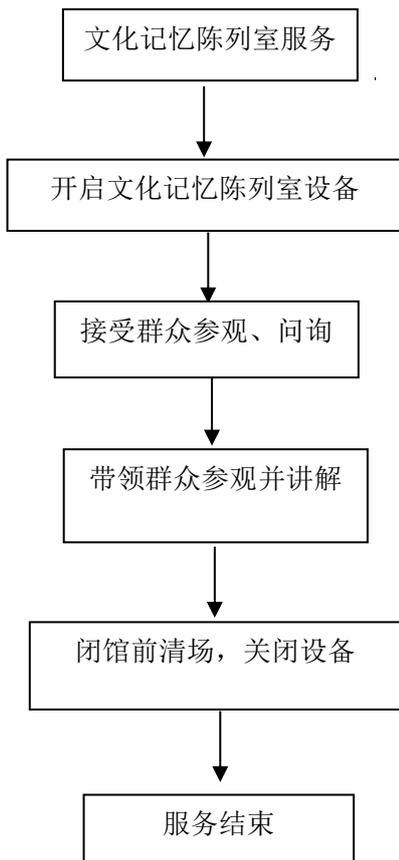


## 电子阅览服务岗位工作流程图



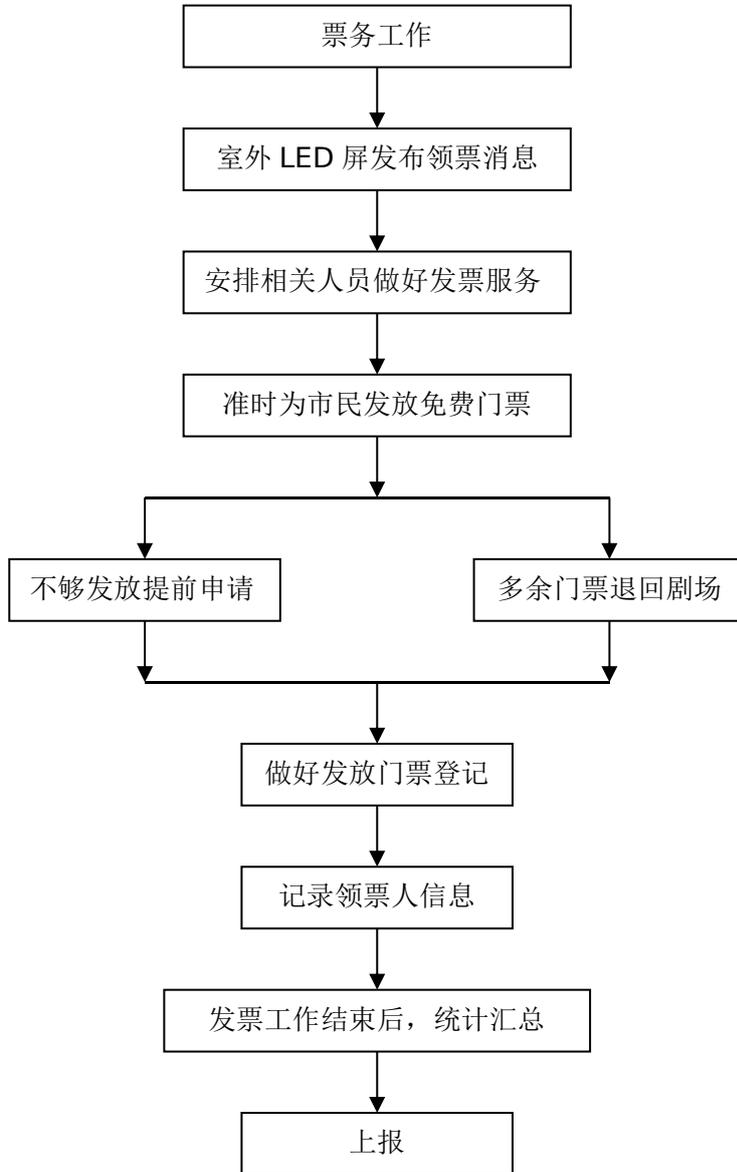


## 文化记忆陈列室服务岗位工作流程图



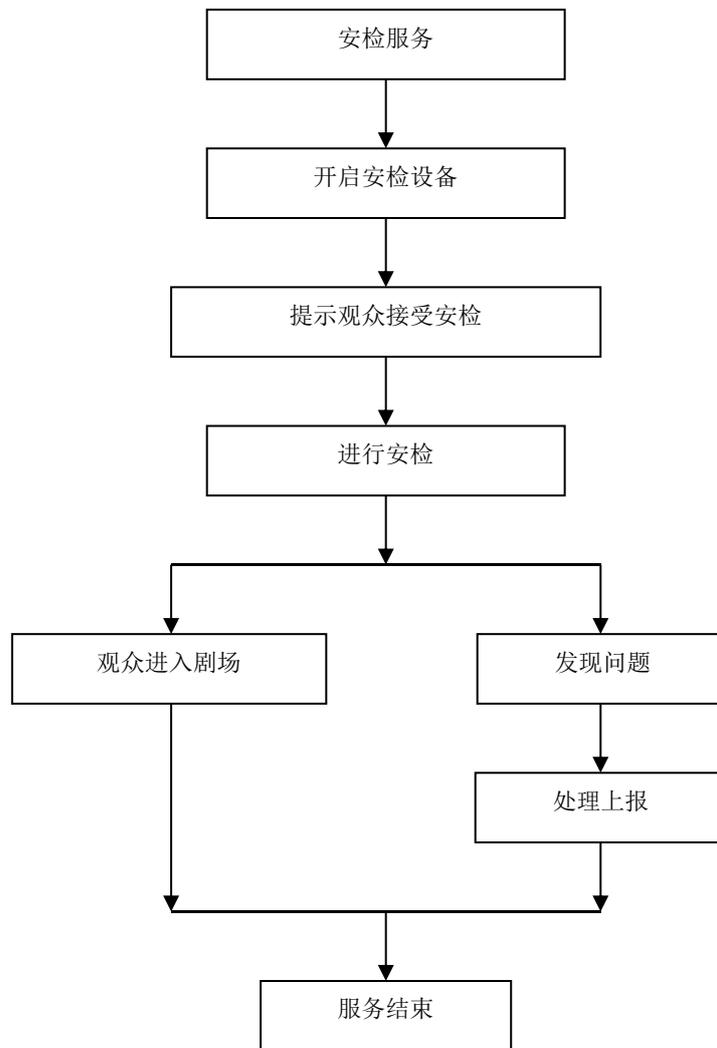


## 剧院票务岗位工作流程图



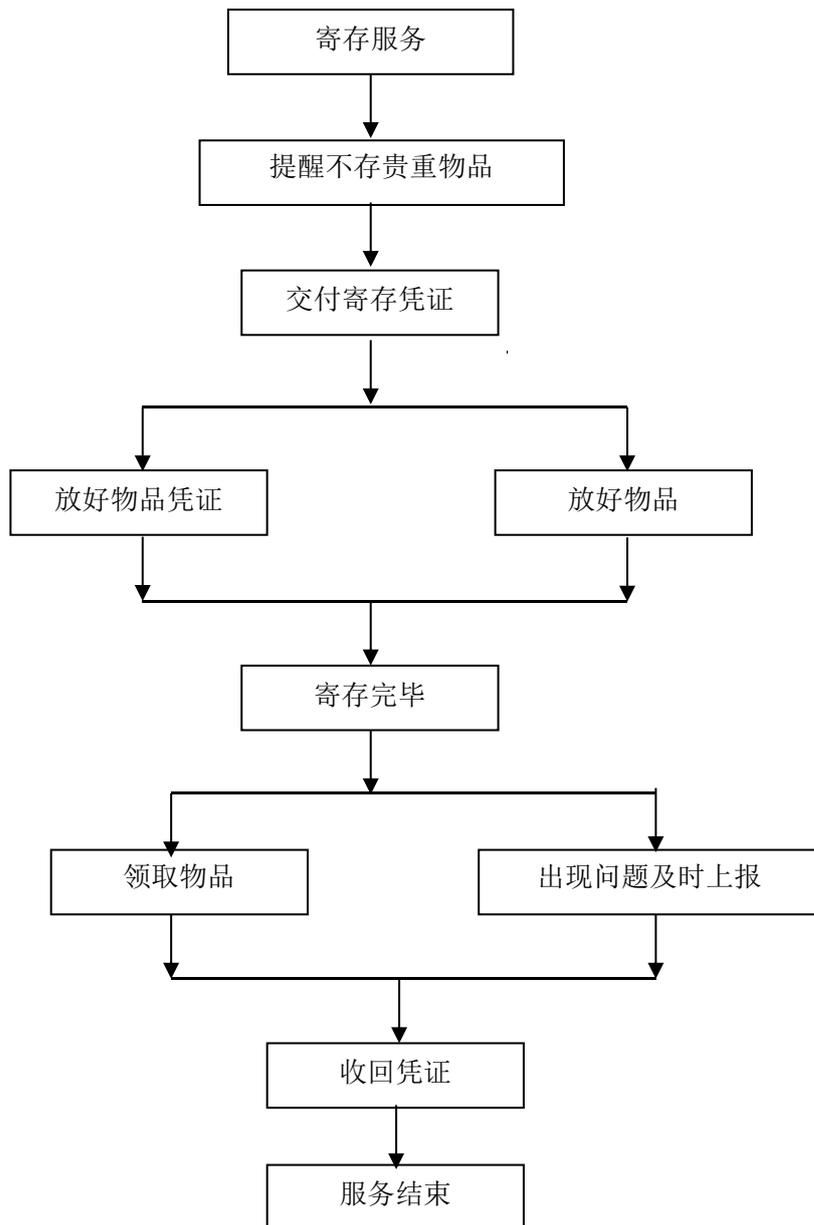


## 剧院安全检查岗位工作流程图



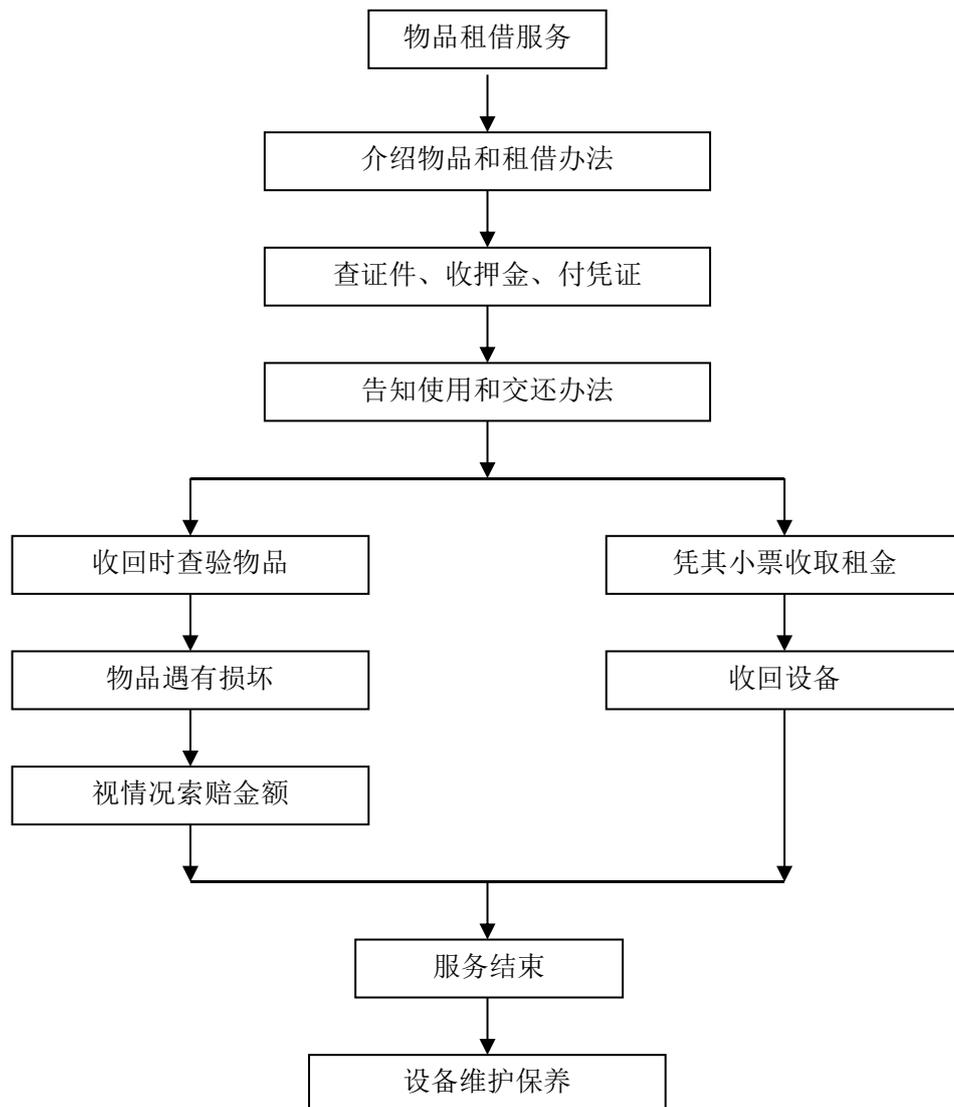


## 物品寄存岗位工作流程图



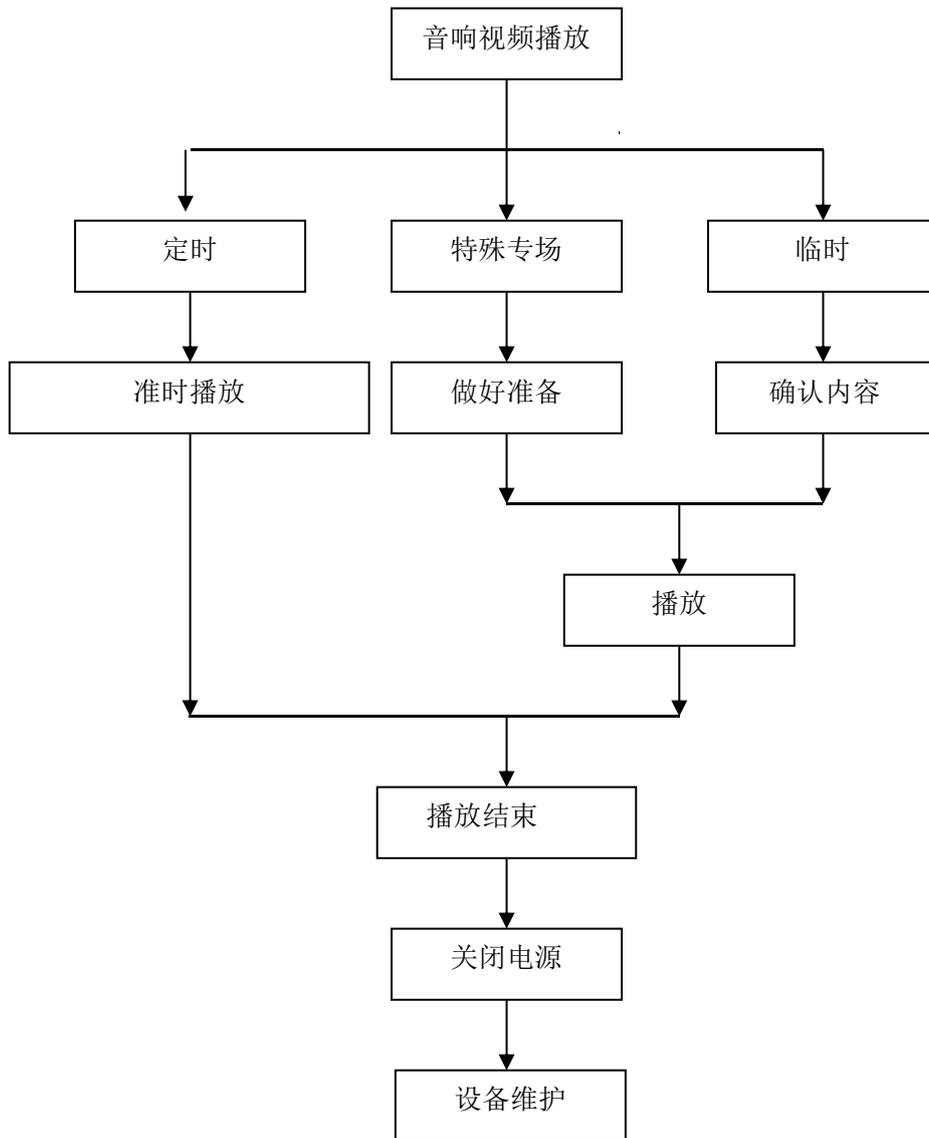


## 物品租借岗位工作流程图



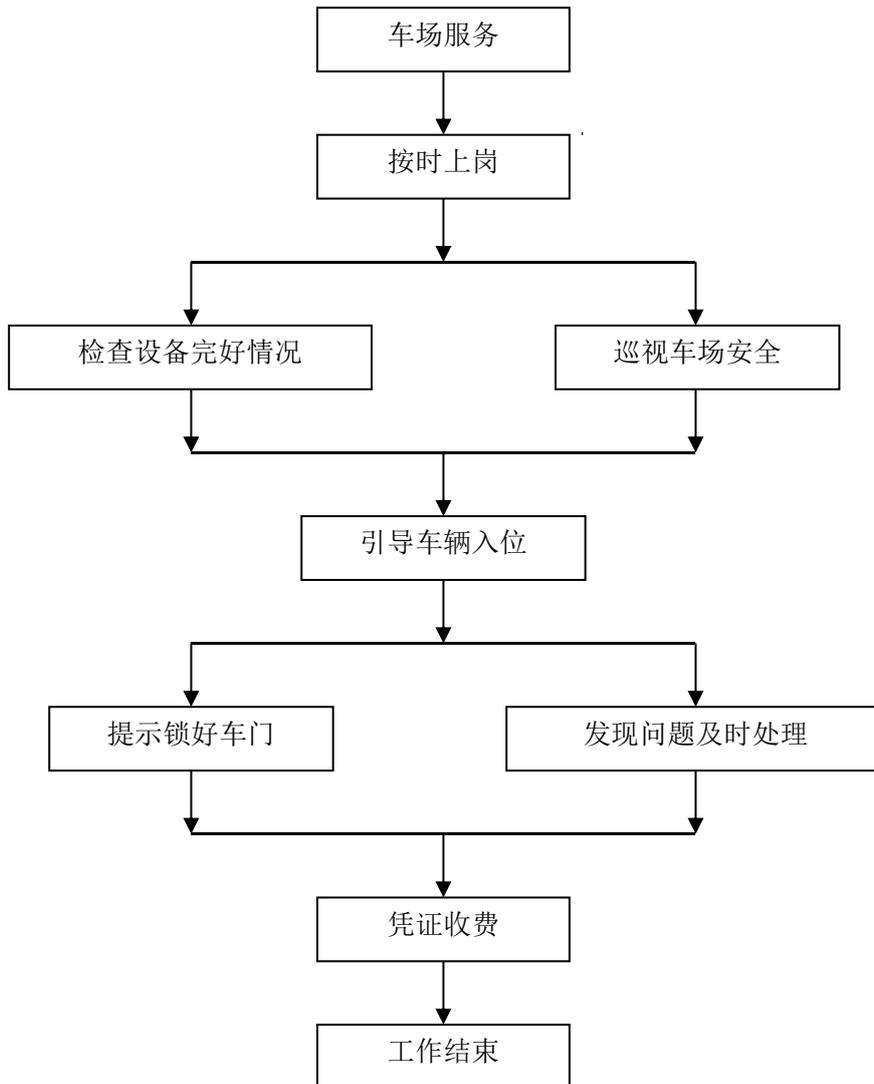


## 音响视频播放岗位工作流程图



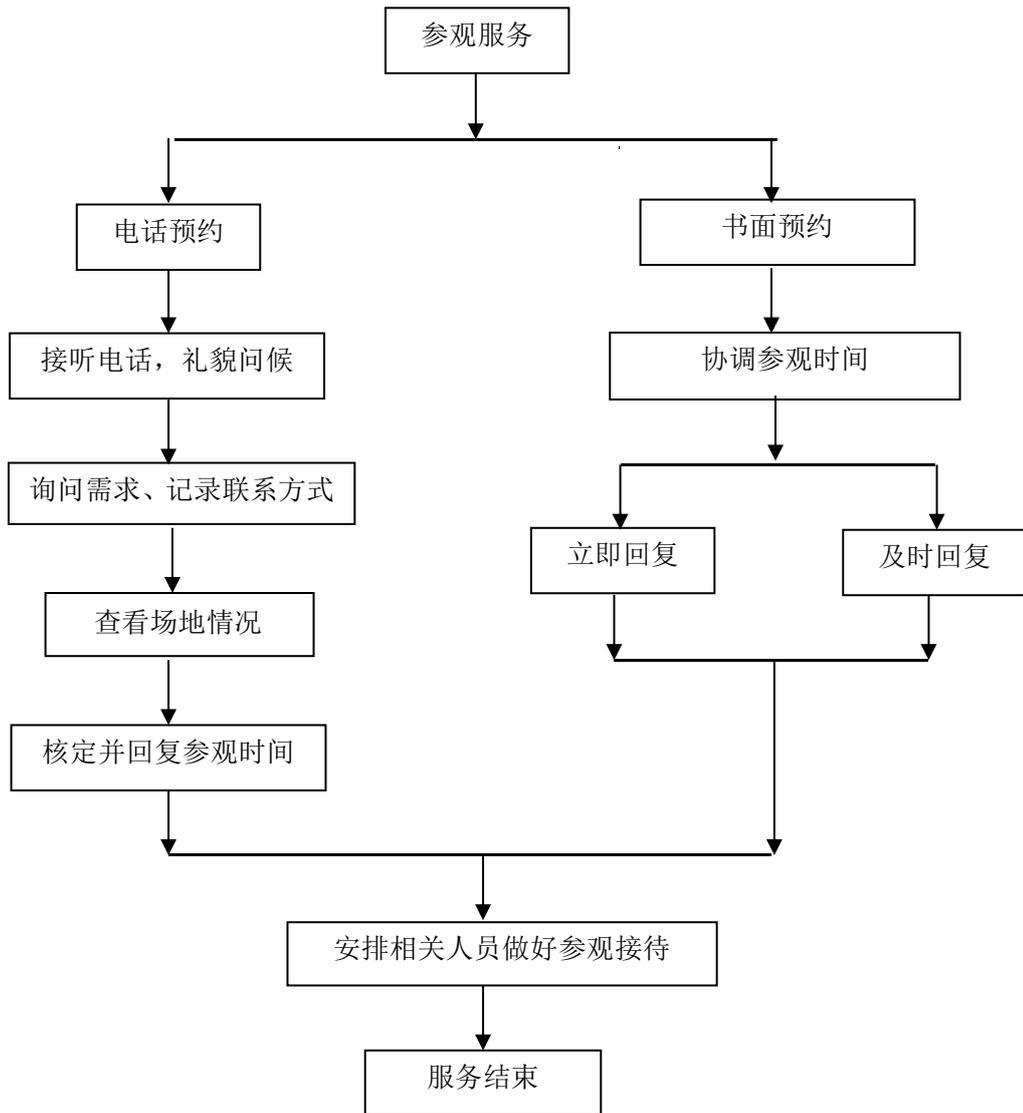


## 车场管理岗位工作流程图



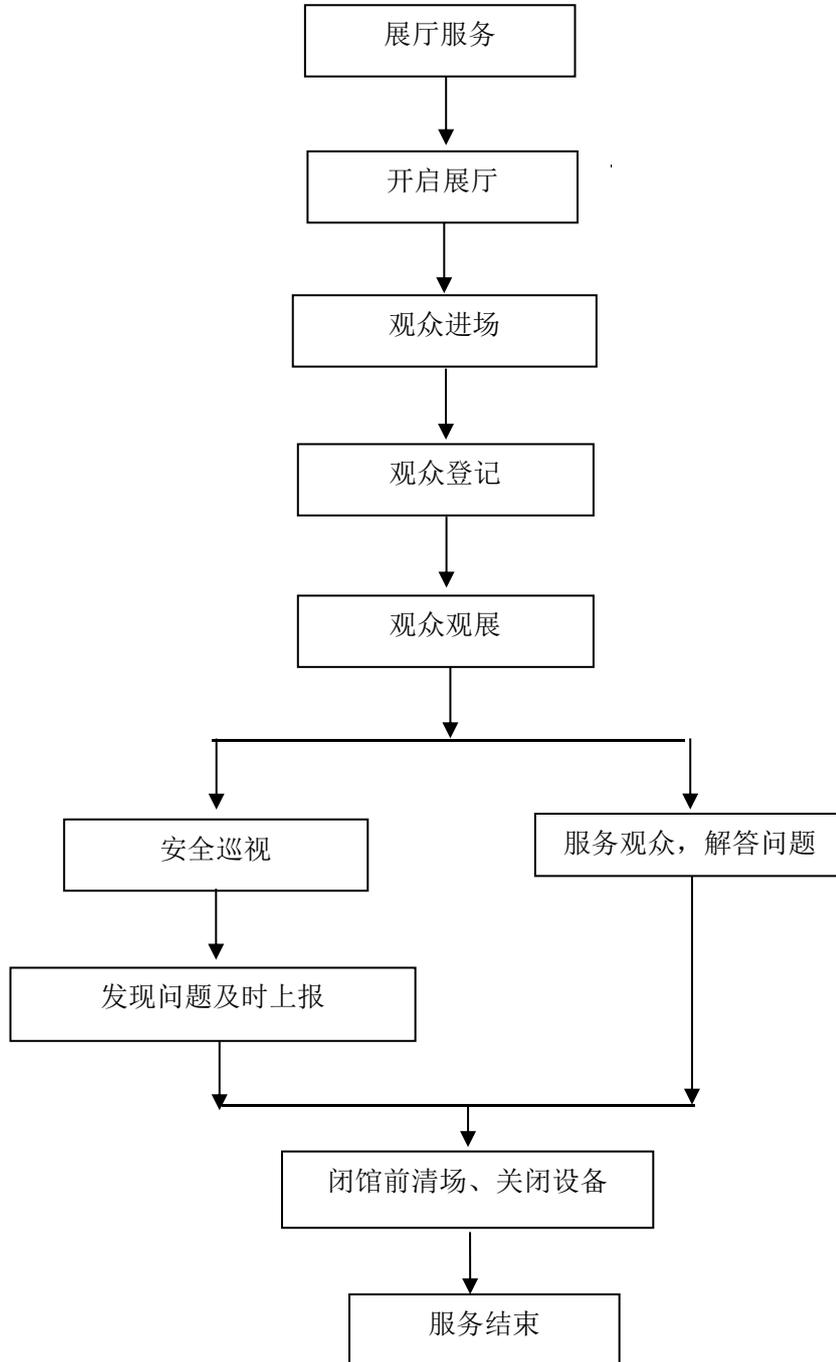


## 参观服务岗位工作流程图



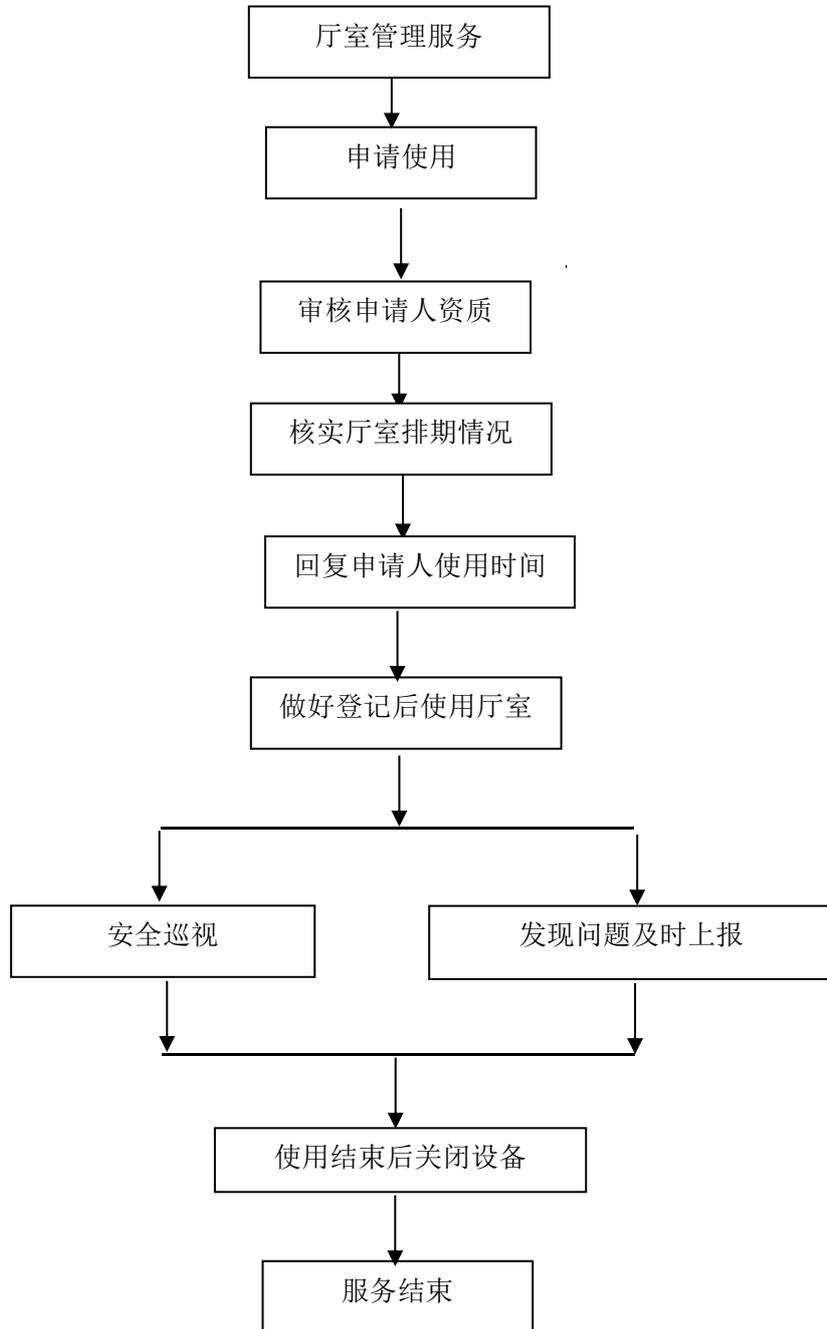


## 展厅服务岗位工作流程图





## 免费开放厅室管理服务岗位工作流程图





## 培训服务岗位工作流程图

