



重庆市文化和旅游发展委员会 关于印发《重庆市公共图书馆服务规范 (修订版)》的通知

渝文旅规〔2019〕7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《重庆市公共图书馆服务规范(试行)》进行了修订完善,现将《重庆市公共图书馆服务规范(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



重庆市公共图书馆服务规范 (修订版)

第一章 总 则

第一条 为促进我市公共图书馆事业的发展，保障公民基本文化权益，提高服务效能和管理效益，根据《中华人民共和国公共文化服务保障法》《公共图书馆服务规范》(GB/T28220—2011)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公共图书馆的管理和服务适用本规范。

第三条 公共图书馆按照公益性、基本性、均等性、便利性的要求，坚持以人为本，读者至上的服务理念，利用本馆文献资源、设施设备和馆员智慧为读者提供便捷、高效、优质的图书馆服务，满足公众文献信息需求。

第二章 服务设施与环境

第四条 公共图书馆建筑功能总体布局遵循以读者服务为中心，合理设置服务功能区，做到分区明确。书刊借阅、报刊阅览、



重庆市文化和旅游发展委员会规范性文件

少儿借阅、多媒体阅览、残障阅览、老年阅览、讲座培训、自习室等公共空间免费向社会公众开放。

少年儿童阅览区应当与成人阅览区分开，宜设置单独的出入口。视障阅览室宜设在图书馆本体建筑与社会公共通道之间的平行层。

第五条 公共图书馆在馆外须有醒目的馆名牌，主入口大厅有楼层设施分布图，通道有明确的指引牌，服务内容、办证方法、借阅规则、收费标准、便民措施、开放时间等规章制度及各类服务信息应当在显著位置向社会公示，公示内容及时更新。

第六条 公共图书馆须设立无障碍设施，主出入口应当提供无障碍通道，室内有无障碍楼梯或电梯，提供无障碍卫生设备，有可供无障碍服务的阅览座位，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。

第七条 公共图书馆应当有读者存包、复印打印、饮水等读者服务配套设施，设施设备维护良好，有全面的节能减排措施。

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 公共图书馆服务对象包括所有公众。应当注重培养少年儿童的阅读习惯，努力满足老年人、残疾人、进城务工者、农村和偏远地区公众的特殊需求。

第十条 公共图书馆应当有固定的开放时间，在公休日应当开放，在国家法定节假日应当有开放时间。其中市级图书馆每周开放时间不少于 64 小时；区级图书馆每周开放时间不少于 60 小时；县级图书馆每周开放时间不少于 56 小时。独立建制的少年儿童图书馆每周开放时间不少于 40 小时。

独立建制的少年儿童图书馆与公共图书馆开设的少年儿童阅览室周六、周日和学生寒暑假期间每天的开放时间不得少于 8 小时。

第十一条 公共图书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 公共图书馆应当按照平等、开放、共享的要求向社会公众提供服务。

公共图书馆应当免费向社会公众提供下列服务：

- （一）文献信息查询、借阅；
- （二）阅览室、自习室等公共空间设施场地开放；



(三) 公益性讲座、阅读推广、培训、展览;

(四) 国家规定的其他免费服务项目。

第十三条 公共图书馆应当拓展服务领域和服务功能，采取预约外借、流动借阅、网上借阅等多种便民服务措施，通过设置导读岗，编制推荐书目，举办书刊宣传、评展以及讲座报告等多种阅读推广活动对读者进行阅读辅导，不断提高读者的信息素养和利用图书馆的能力。

第十四条 公共图书馆应当配备一定数量的计算机，专供读者使用。读者服务区域应当免费提供无线网络连接服务。

第十五条 公共图书馆应当加强数字资源建设，配备相应的设施设备，建设图书馆网站并定期维护和更新。网站应当包括本馆概况、书目查询、信息公示、读者信箱等栏目，为社会公众提供优质服务。

第十六条 公共图书馆应当加强服务网点建设，合理布置流动图书车、流动借阅点、自助服务设施等服务网点，实现运行经常化。

第十七条 公共图书馆应当探索新媒体服务，有正式注册的微信或微博平台，做到定期推送服务信息。

第十八条 公共图书馆可以提供包括现场、电话、信件、传真、电子邮件、网上实时等多样化的参考咨询服务方式，有效缩短文献咨询的响应时间。



响应时间是以收到读者咨询提问至回复读者之间的时间计。现场、电话、网上实时咨询需在服务时间内当即回复读者，其它方式的咨询服务的响应时间不超过2个工作日。

第十九条 公共图书馆应当按照国家公布的标准、技术规范，提高文献加工处理效率，文献加工处理时间以文献到馆至文献上架(或上线)服务的时间间隔计。其中，报纸到馆当天上架服务，期刊到馆2个工作日内上架服务，市、区、县级馆分别在图书到馆20、15、7个工作日内上架服务。

开架图书提倡按《中国图书馆分类法》分类号顺序排列整齐，市、区、县级馆的开架图书排架正确率分别不低于96%、95%、94%。开架书库内实行馆员巡视制度，发现读者潜在需要，帮助读者解决问题。

第二十条 公共图书馆应当建立工作人员文明服务制度。遵守《中国图书馆员职业道德准则（试行）》，具有良好的职业道德。

第二十一条 公共图书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，接待读者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者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者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读者，应当主动问候和礼让。

第五章 服务管理与监督

第二十二条 建立健全安全管理制度。做好安全保卫工作，配备防火、防盗、防潮、防有害生物、防计算机病毒等必要设施。馆内实行全面禁烟，安全提示标识明显，消防通道畅通。有完善的应急预案，工作人员应当及时发现并消除火灾隐患、具备扑救初期火灾能力、组织读者疏散能力。

第二十三条 建立首问责任制。首问责任人对读者提出的问题和要求，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读者提供解决问题的路径和方法。

第二十四条 实施公共服务报告制度。公共图书馆应当在每年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。



第二十五条 公共图书馆应当严格执行国家和我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。

第二十六条 公共图书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。

第二十七条 建立服务投诉处理机制。公共图书馆应当在馆舍显著位置设立读者意见箱（簿），公开服务投诉电话，开设网上投诉通道，认真对待并正确处理来自读者的意见或投诉。现场读者投诉及时解决，网上或书面投诉在5个工作日内回复，并整改落实。

第二十八条 公共图书馆应当定期召开读者座谈会，主动听取读者对图书馆服务工作的意见建议，改进服务工作。

第二十九条 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。



第三十一条 市、区县（自治县）文化主管部门应当建立公共图书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公共图书馆服务质量评价的指标和内容。

第三十二条 市、区县（自治县）文化主管部门应当每年对公共图书馆服务进行考核评价。

第三十三条 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公共图书馆年度目标管理考核和公共图书馆免费开放绩效评价指标体系。

第六章 附则

第三十四条 本办法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《重庆市公共图书馆服务规范(试行)》（渝文委规〔2017〕13号）同时废止。

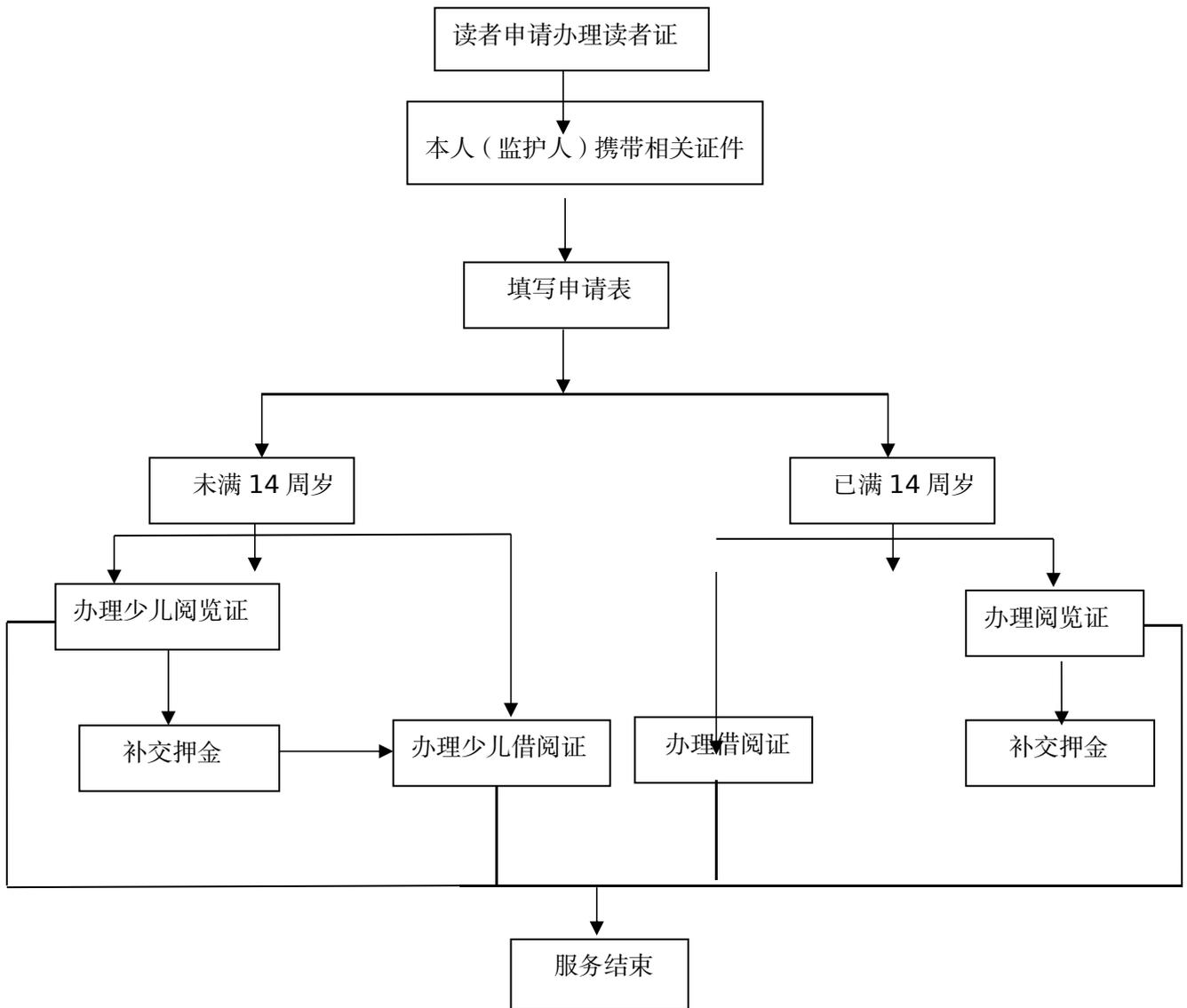


公共图书馆岗位工作流程图

1. 读者证办理流程图
2. 读者证变更（退证、换证、补证）办理流程图
3. 读者借阅服务流程图
4. 参考咨询服务流程图
5. 读者投诉接待岗位工作流程

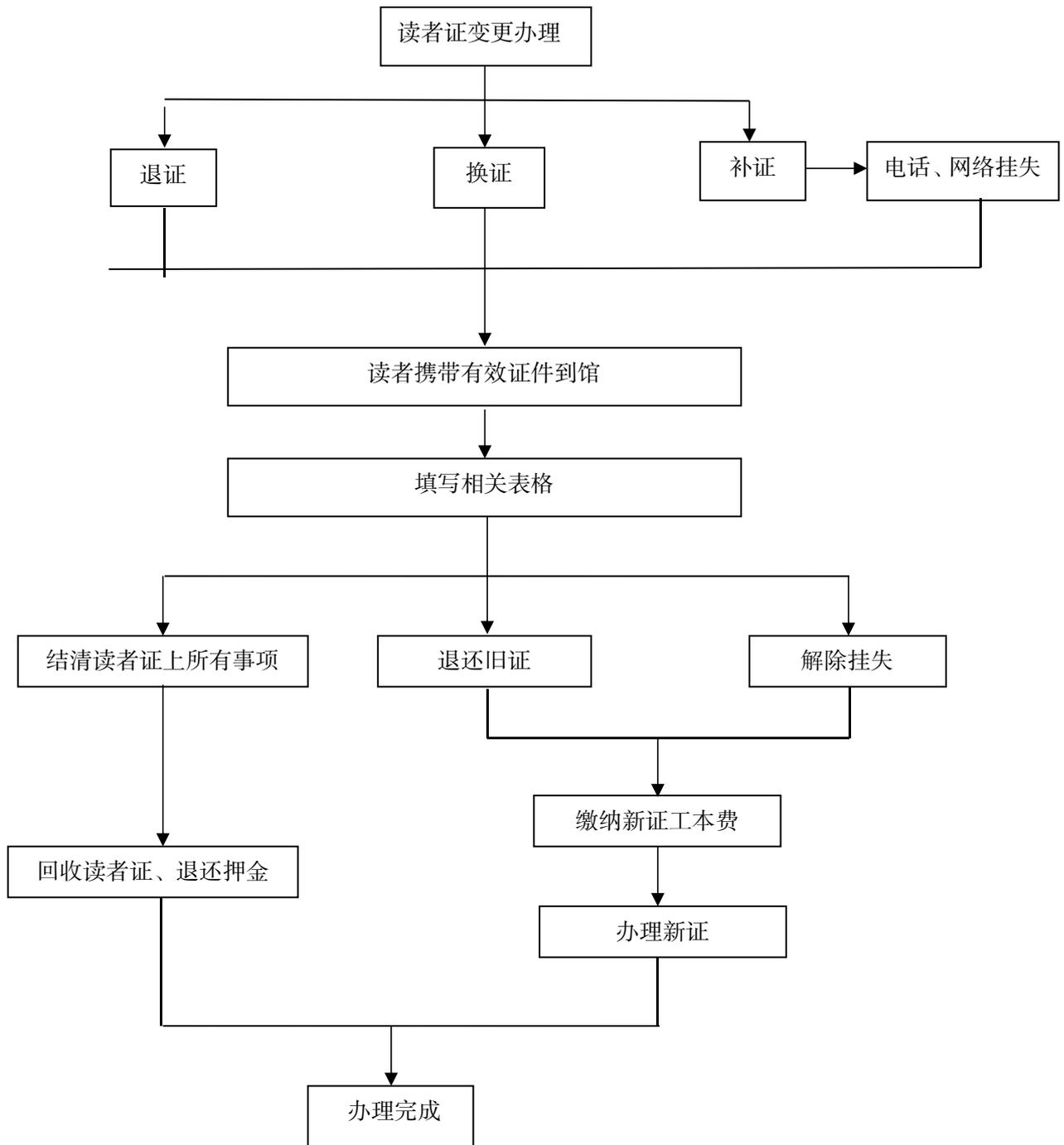


读者证办理流程



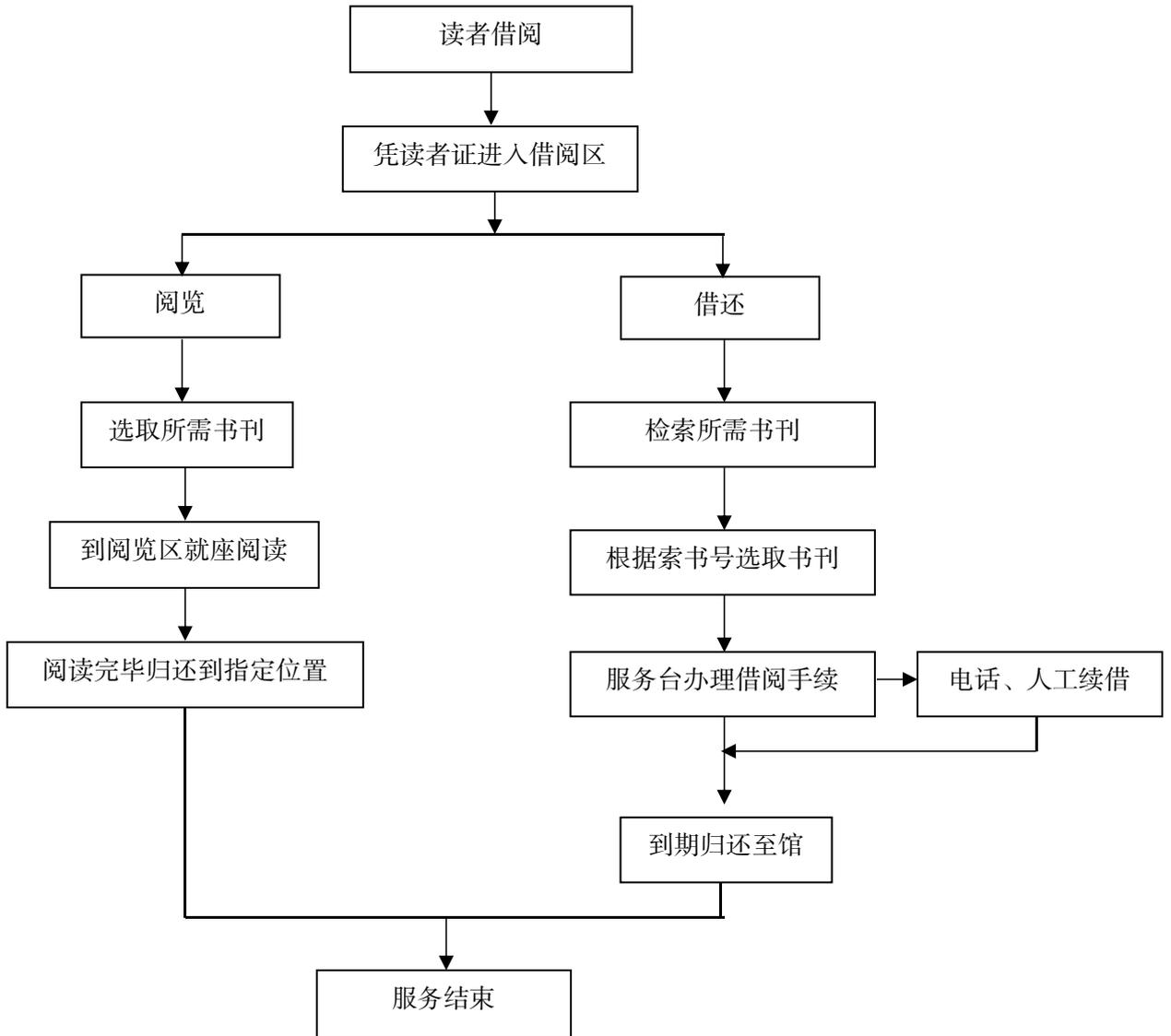


读者证变更（退证、换证、补证）办理流程图



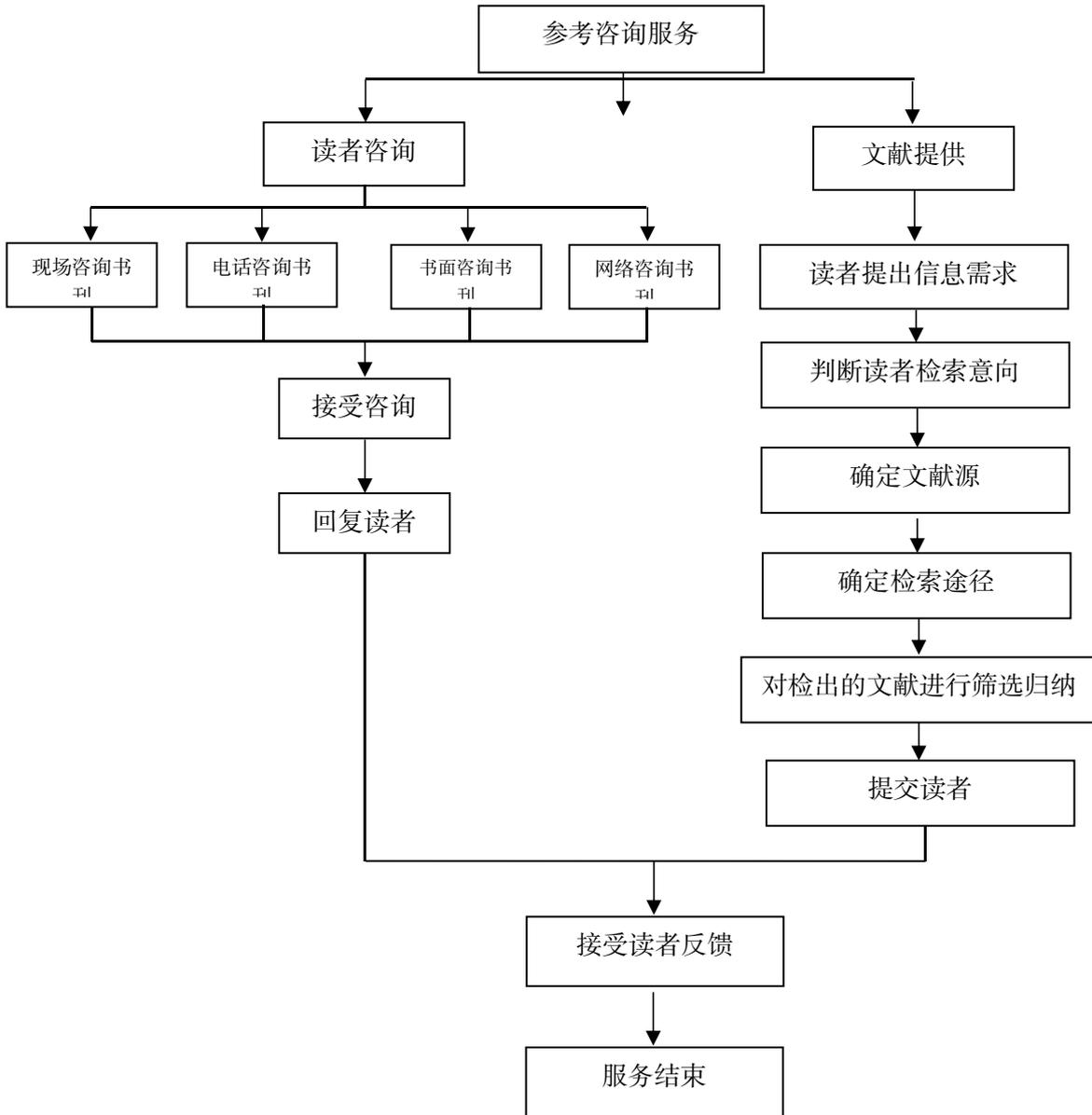


读者借阅服务流程图





参考咨询服务流程图





读者投诉接待岗位工作流程

