温州市地方标准规范

**《文化驿站服务规范》编制说明**

一、项目背景

近年来，为深入贯彻落实中共中央办公厅和国务院办公厅《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》和《中华人民共和国公共文化服务保障法》精神，扎实践行国家五部委《关于推进县级文化馆图书馆总分馆制建设的指导意见》，温州市文化广电旅游局启动“文化驿站”创新项目，持续探索文化馆总分馆制建设的“温州模式”。《关于推动公共文化服务高质量发展的意见》（文旅公共发〔2021〕21号）明确要创新拓展城乡公共文化空间，打造一批融合图书阅读、艺术展览、文化沙龙、轻食餐饮等服务的“城市书房”、“文化驿站”等新型文化业态。作为文化驿站的发源地，进一步推进公共文化空间建设和体系构建，丰富文化驿站活动样式，完善人员理念、规范服务流程、均衡服务水准，实现文化驿站精细化管理和品质化发展，把高质量的公共文化服务传达到人民群众身边，是温州文化驿站建设亟需推进的方向，《文化驿站服务规范》亟待出台。

当前，国内文化馆总分馆制建设的地方性标准制定领域尚处于较为空白的阶段（仅嘉兴出台《嘉兴市文化馆总分馆服务体系管理规范》）。《文化驿站服务规范》的制定出台将为全国同行提供文化馆总分馆体系建设以及新型公共文化空间打造领域的“温州样本”。该项目自2015年启动以来，截止2020年底，温州市累计建成210家站点，构建完成了1+10+N+X覆盖城乡的公共文化服务网络。文化驿站坚持连锁化运营、标准化管理，在设施设备、工作流程、活动资源、考核制度、管理培训上均积淀了一定的实践经验，为地方性标准的制定提供了可行性支撑。该项目多次受文旅部、省文旅厅领导好评，并荣获2020年度温州市改革创新优秀实践案例。

二、工作简况

（一）任务来源

根据《温州市市场监督管理局关于下达<流动图书馆服务规范>等地方标准制修订计划的函》（温市监标准〔2020〕10 号）的要求，编制本标准规范。

（二）起草单位

起草单位为温州市文化馆、温州市标准化科学研究院。

（三）主要工作过程

**1.2021年1月-3月初**：成立标准起草工作组人员，明确任务分工，总结文化驿站工作经验，梳理工作流程；

**2.2021年3月11日-20日：**工作组多次召开讨论会议，确认标准制定依据和相关法规，编制地方标准草案及立项相关工作；

**3.2021年3月底：**温州市标院专家组实地调研文化驿站，根据专家意见修改完善标准草案；

**4.2021年4月初：**工作组召开第5次会议，邀请有地方标准编制经验的相关专家进组参与讨论；

**5.2021年4月底**：提交项目申报书，市质监局审核立项；

**6.2021年5月-8月**：依据 GB/T 20001.6—2017《标准编写规则 第5部分：规范标准》和 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》，结合市标院标准起草相关建议和文化驿站实际对标准草案进行修改，形成标准征求意见稿、编制说明，报行政主管部门核查。

三、标准编制原则

**（一）导向性原则。**结合文化驿站服务工作中存在的问题和特点，设计服务规范，使文化驿站管理与服务标准化、正规化，保证文化驿站服务工作符合市民实际需求。

**（二）完整性原则。**制定的服务规范，必须全面地、系统地反映、再现和涵盖全市文化驿站的服务要领。

**（三）协调性原则。**制定的标准，必须符合《中华人民共和国公共文化服务保障法》、《关于推进县级文化馆图书馆总分馆制建设的指导意见》等相关要求，与其相协调、相衔接。

**（四）简明性原则。**制定的标准，内容简洁明了，层次合理清晰，语词精炼准确。

四、主要技术内容确定的论据

（一）主要技术内容：标准规定了文化驿站的分类、服务的总体原则和要求、布局、设施设备、人员、服务内容、服务要求、服务监督与评价等内容，明确了文化驿站的服务范围。

（二）编制依据

1.文化驿站的分类，明确了市本级站点、县（市、区）级站点、乡镇（街道）级站点、社会站点和村级服务点五个类型。该内容主要依据《关于推动公共文化服务高质量发展的意见》（文旅公共发〔2021〕21号），《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〔2016〕38号）以及《以“文化驿站”为重点高质量推进文化馆 总分馆制建设实施方案》（温文办〔2020〕14 号），并结合文化驿站运行实际以及全市各县（市、区） 的实践基础而制定。

2.文化驿站服务的总体原则和要求，主要包括文化驿站的开展服务的形式、设计风格定位、连锁运营及资源库建设等要求。该内容主要参考了《关于推进全市文化驿站建设的实施方案》（温文办〔2017〕95号）中“基本原则”“主要任务”等内容，结合文化驿站活动开展实际情况而制定。

3.文化驿站的布局，主要规定了文化驿站选址、面积、形象标识、功能布局等要求。该内容主要参考了《以“文化驿站”为重点高质量推进文化馆 总分馆制建设实施方案》（温文办〔2020〕14 号）中“主要措施”等内容。

4.设施设备，主要规定了消防安全、卫生等方面的要求，主要依据《关于推进全市文化驿站建设的实施方案》（温文办〔2017〕95号）中“硬件建设”等内容及相关标准要求。

5.文化驿站的人员，主要规定了文化驿站应配备的人员（站长、专兼职人员、分享嘉宾等），以及对人员参加培训的要求。其中人员配置部分主要参考《以“文化驿站”为重点高质量推进文化馆 总分馆制建设实施方案》（温文办〔2020〕14 号）中“健全站长负责制”内容；人员培训部分主要参考《县级文化馆总分馆制管理服务规范》（DB33/T 2263—2020）中“5.2在职培训”和《以“文化驿站”为重点高质量推进文化馆 总分馆制建设实施方案》（温文办〔2020〕14 号）中“文化馆职责”内容。

6.文化驿站的服务内容，主要规定了文化驿站活动的基本宜忌原则，并对活动类型形式、内容配比提出了导向性建议。主要依据《2020年全市文化驿站业务培训指南》中“活动类型”内容。

7.文化驿站的服务要求，主要规定了文化驿站的服务告示、活动要求、服务环节、服务次数等内容。其中服务告示、活动要求部分主要依据《关于推进全市文化驿站建设的实施方案》（温文办〔2017〕95号）中“活动形式”、“强化品牌宣传”等内容；服务次数部分主要依据《关于推进全市文化驿站建设的实施方案》（温文办〔2017〕95号）中“强化绩效考核”部分。

8.文化驿站的服务监督与评价，主要规定了文化驿站的监督管理、需求反馈、满意度、绩效管理等内容。该项主要依据《关于推进全市文化驿站建设的实施方案》（温文办〔2017〕95号）中“强化绩效考核”部分。

五、地方标准修订项目还应列出和原标准主要差异情况

本标准为首次制订，无此项内容。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

无。

七、该地方标准与有关国家标准、行业标准、省地方标准的关系

现文化驿站方面暂无相应的国家标准、行业标准、省地方标准。

八、预期的社会经济效益及贯彻实施标准的日期、要求、措施等建议

**（一）预期的社会经济效益**

文化驿站是文化馆总分馆建设的创新实践，是扩展公共文化空间的崭新路径。《文化驿站服务规范》的制定与实施，将进一步推进全市文化驿站的规范化运行与精细化管理，推动公共文化服务高质量发展，为全省乃至全国的新型公共文化空间建设提供重要借鉴，为文化行政主管部门提供行业管理依据，为国家基本公共文化服务指导标准提供配套政策和实施细则。

**（二）要求、措施等建议**

温州市域范围内所有文化驿站均可参照本标准开展文化活动。标准发布后，全市文化馆系统应加强对标准的宣贯与培训，结合相关法律法规、规章制度和标准等文件进行应用实施，并将实施过程中出现的问题和改进的建议反馈起草组，以便对标准进行修订完善。

九、其它应当说明的事项

无。