

# 温州市地方标准规范 《流动书巴服务规范》编制说明

## 一、项目背景

近年来，国家日益重视流动服务。《中华人民共和国公共服务保障法》中指出：要“形成场馆服务、流动服务和数字服务相结合的公共文化设施网络”；《中华人民共和国公共图书馆法》中也指出：“政府设立的公共图书馆应当通过流动服务设施等为社会公众提供便捷服务”。

温州市图书馆高度重视流动书巴服务，自2013年起启动8辆流动书巴，通过定点定时流动的方式，为广大社区、学校、乡村等提供一体化服务。目前服务范围已覆盖全市100多个社区、242个服务点，累计服务时长达43000余小时，服务里程达74.5万公里。自开通服务以来，共接待读者172.8万人次，流通图书250.2万册，办理借书证3.1万张，受到了群众的广泛好评。

在温州市图书馆带领下，自2018年开始，全市各县（市、区）公共图书馆陆续推出流动书巴服务，在取得显著服务效能的同时，也在运行中出现标识不统一、技术设施不完善、服务选址不科学等问题，亟需制定一项标准，对温州地区流动书巴的服务运营、管理提供统一的规范和指导。

据悉，全省范围内并无流动服务相关服务规范，鉴于温州市图书馆流动书巴起步较早，有相对成熟的经验，可为全市范围内

的流动书巴提供示范引领。推出流动书巴服务规范，有利于为温州市行政区域内公共图书馆系统的流动书巴提供统一的规范和指导，同时为其他机构流动书巴提供参照，助推流动书巴实现精细化管理、品质化发展，扩大服务半径，惠及更多人群，打通公共文化服务最后一公里，保障基层群众基本文化权益、提升群众文化获得感和幸福感。

## **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**

温州市图书馆、温州市标准化科学研究院

### **（三）主要工作过程**

1. **第一阶段：成立标准起草小组确定框架。**温州市图书馆成立了由馆领导、业务管理部、拓展服务部等部门核心成员组成的标准起草小组，明确工作分工、工作进度安排、总体要求。经前期大量调研，起草小组认为立项发文时的标准名称《流动图书馆服务规范》范畴太大，流动图书馆在历史上曾出现过流动图书车、流动客轮、流动摩托艇等多种形式，而本服务规范只对流动图书车进行规范，标准名称为《流动图书馆服务规范》不够贴切。经多次商讨论证，最终将标准名称修改为《流动书巴服务规范》，

其中“巴”指巴士之意，能凸显流动书巴定点定时服务的特色。

在确定标准名称后，起草小组又确定了标准框架，包括范围、规范性引用文件、术语和定义、车辆、服务点、人员、文献、服务、管理、满意度 10 个章节。

2. **第二阶段：撰拟征求意见稿。**根据标准起草的总体要求及总体框架，标准起草小组收集和梳理了国家、行业部门的政策文件以及相关的文献资料，通过多次修改、综合优化，形成了标准征求意见稿初稿。为确保标准语句的精练、严谨，经与温州市标准化科学研究院（起草单位之一）专家进行多次研讨后，标准起草小组对标准语言表述做进一步斟酌修改，形成征求意见稿。

### **三、标准编制原则**

**（一）导向性原则。**结合流动书巴服务工作中存在的问题和特点，设计服务规范，使流动书巴管理与服务标准化、正规化，保证流动书巴服务工作符合读者以及工作人员的实际需求。

**（二）完整性原则。**制定的服务规范，必须全面地、系统地反映、再现和涵盖全市流动书巴的服务工作要领。

**（三）协调性原则。**制定的标准，必须符合文化行业标准《流动图书车车载装置通用技术条件》（WH/T 76-2016）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、标准主要内容及依据来源**

## （一）主要内容

1. 标准界定了“流动书巴”“中心图书馆”术语的基本概念，明确了“流动书巴”的服务范围，并明确了标准起草的总体要求。

2. 结合流动书巴服务全要素，标准规定了流动书巴在车辆配置、服务点分布、人员配备、文献配备等方面的内容和要求。

3. 为给读者提供更好的服务体验，提出必须做好服务提供及管理工作，在服务内容、车辆管理、服务点管理、文献组织、业务统计、安全管理等方面做出规定。如在借还图书、开展阅读推广活动基础上，规定流动书巴为偏远山区等资源难以覆盖区域的人群提供多样化阅读文化服务，年均服务次数不少于3次；提前7个工作日向读者公示服务线路和服务时间；每个服务点的服务时间不应少于1小时；文献应按中国图书馆分类法排架，新书应及时上架；应按日、月、年定期做好流动书巴服务数据统计工作等。

4. 为推动和改进流动书巴服务质量，标准合理设置意见受理和满意度调查方式，通过读者满意度、图书外借量、流通人次、阅读推广活动场次等客观指标进行评价，不断改进服务，提高读者阅读体验。

## （二）编制依据

标准依据《中华人民共和国标准化法》、GB/T 1.1-2000《标准化工作导则 第1部分 标准的结构和编写规则》要求制订。同时各章节依据以下文件和标准：

### 1. 第 3 章节：术语和定义。

参考中办发[2015]2号《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》、文公共发[2014]21号《关于加强流动文化服务工作的意见》、《公共图书馆服务规范》(GB/T 28220—2011)等文件相关内容，标准起草小组将流动书巴定义为：依托各级中心图书馆，以大中型专用客车为载体，装载文献资源，通过计算机和移动网络等技术设备，以流动的方式提供一体化服务的图书馆。将中心图书馆定义为：在一定地域范围内，具有资源、技术及管理优势，在流动书巴管理与服务过程中起核心作用的公共图书馆。

### 2. 第 4 章节：车辆。

依据文化行业标准《流动图书车车载装置通用技术条件》(WH/T 76-2016) 6.1、6.3、6.4 内容，对流动书巴安全配置、专用配置和辅助配置进行规定。结合温州市图书馆流动书巴日常使用情况，编制车辆基本配置表；绘制简图标明“流动书巴”字样在车身的参考位置。同时规定车身外观及车内相关标识应符合 GB/T 10001.1 要求。

### 3. 第 5-7 章节。

依据《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》，标准起草小组拟定布点应遵循普遍均等原则，宜位于人口集中、交通便利、车辆进出方便的区域，宜为社区、学校、乡村等提供服务。

依据《公共图书馆服务规范》（GB/T 28220—2011）、《公共图书馆服务规范》（DB33/T 2011—2016）和流动书巴工作实际，拟定专职司机、工作人员与志愿者配备；文献不应少于2000册，年更新数量不应少于总藏量的25%。

#### 4. 第8-10章节。

依据《公共图书馆服务规范》（GB/T 28220—2011）、《公共图书馆服务规范》（DB33/T 2011—2016）、《城市书房服务规范》（DB 33/T 2181—2019）和流动书巴工作实际，在服务方面拟定流动书巴应纳入公共图书馆统一管理体系，提供流通服务、馆藏揭示、特殊群体服务、阅读推广等服务，并在提前公示服务线路和服务时间、每个服务点服务时长上做出要求。

在管理方面，拟定中心图书馆应对流动书巴服务点设置1-3个月的试运行期；文献应按中国图书馆分类法排架；定期做好数据统计工作；建立流动书巴安全管理制度；宜采用政府购买方式将流动书巴日常服务委托给第三方服务机构等管理要求。

在满意度方面，拟定意见受理方式和回复时限，每年开展1次满意度调查，不断改进服务，提高读者阅读体验。

### **五、重大意见分歧的处理依据和结果**

无。

### **六、与其他标准的关系**

目前，我国现有标准体系中，有涉及到流动书巴的是文化行业标准《流动图书车车载装置通用技术条件》（WH/T 76-2016），

其主要对流动图书车车载装置的主要总成、安全防护装置等基本技术要求方面做出规定。而本标准则侧重对流动书巴的服务提供及管理方面进行规范，两者相辅相成、互为补充，让流动书巴从外在配置到内在服务趋于全面、完善。其中本标准在第4章“车辆”中规定安全配置、专用配置和辅助配置应符合《流动图书车车载装置通用技术条件》（WH/T 76-2016）中6.1、6.3、6.4要求。

## **七、预期的社会效益及贯彻实施标准的日期、要求、措施等建议**

本标准规范的制定，是温州市图书馆在连续8年运营流动书巴的经验基础上，充分考虑全市各地发展差异，总结、固化和推广流动书巴服务及管理的温州经验。标准发布后，温州图书管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。通过标准的实施，提升流动书巴服务质量，形成可复制、可推广的样本，推动全市流动书巴的精细化管理和品质化发展，不断提升服务能力和社会效益，惠及更多基层百姓，推进公共文化服务便利化、智慧化、人性化、特色化、规范化，实现“文化小康”，助力全面小康。

## **八、其它应当说明的事项**

无。

《流动书巴服务规范》编制起草小组

2021年7月20日