ICS

CCS A

|  |
| --- |
|       |

DB3303

温州市地方标准

DB 3303/T XXXXX—XXXX

|  |
| --- |
|       |

文化驿站服务规范

Mannual of Service on Culture Community

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

|  |
| --- |
| 征求意见稿 |
|       |

2021 -XX - XX发布

2021 - XX - XX实施

温州市市场监督管理局   发布

前  言

本文件按照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》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由温州市文化广电旅游局提出及归口。

本文件起草单位：温州市文化馆，温州市标准化科学研究院。

本文件主要起草人：

文化驿站服务规范

1. 范围

本文件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。

本文件适用于温州市行政区域内的文化驿站，其他的场馆型文化中心可参照执行。

1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50763 无障碍设计规范

1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

1. 分类

文化驿站站点分为以下五类：

1. 市本级站点，在市本级公共文化场馆设施和资源基础上打造的文化驿站；
2. 县（市、区）级站点，在县级公共文化场馆设施和资源基础上打造的文化驿站；
3. 乡镇（街道）级站点，在各乡镇、街道现有综合文化站场馆内建设的文化驿站；
4. 社会站点，在民间美术馆、私人博物馆、影剧院、书店、民宿等各类社会场馆设施和资源基础上打造的文化驿站；

——村级服务点，在设施条件较为薄弱的行政村设立的文化驿站服务点，根据需求向所在县（市、区）区域站长提交点单配送服务申请。

1. 总体原则和要求

在遵循以时尚化、休闲式、体验版、互动型、文艺范为基础定位的前提下，开展文化分享、艺术学习、互动交流、文旅资讯获取等多种形式的服务。

在遵循“标识统一，风格不拘”的前提下，整体设计注重年轻群体审美品味，时尚精致、舒适温馨。同时，宜结合所在区域的人文精神、社区生活风格凸显站点特色，体现“一站一品”。

文化驿站服务应依托现有文化设施，采用空间嵌入、分时利用的方式，融入到全市各级公共文化场馆、各类可用作公益的社会场地设施当中。

应在品牌宣传、资源配送、人才培训等方面统一管理，实施全市站点一体化连锁运营。

通过政府采购、社会征集、站长推荐等方式，建立共建共享、点单配送的文化驿站资源库。

1. 站点布局

宜位于人口集中、交通便利的区域，应有相对独立的封闭或半封闭空间。

总建筑面积宜为150m2至500m2，观众座席不应少于30座。

文化驿站标牌应悬挂于建筑外立面醒目位置，宜具备夜视功能。

形象标识应符合图1要求，中文名称为“文化驿站”，对应的英文名称为“culture community”，色调采取cmyk：79 81 83 67 和 cmyk：25 93 84 0。

其他相关标识应符合GB/T 10001.1要求。

场所入口应设立醒目的指向牌，标明文化驿站内部各功能区域分布及服务项目。

内部功能区域应按照表1要求进行布局，核心分享区面积不应小于12㎡。在应设区域的基础上，根据文化驿站层级、区域、服务需求等实际情况，设置个性化、特色化的其他区域。

图1 文化驿站形象标识

1. 文化驿站功能区域布局

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 设施 | 功能 | 要求 |
| 核心分享区 | 小型舞台 | 供分享嘉宾进行知识分享、文艺演出等 | 应设 |
| 观众交流区 | 茶几、休闲椅等 | 供服务对象以排坐、围坐、小组聚坐等多种形式观看聆听、交流互动 | 应设 |
| 品牌展示区 | 布告栏 | 展示品牌文化（含品牌简介、服务范围、信息预告、活动回顾、志愿者风采等） | 应设 |
| 文化展示区 | 展墙、展架 | 中小型书画、器物、地方文化等展览 | 宜设 |
| 书报阅览区 | 书架、陈列架、阅读桌椅 | 文化艺术类、地方特色类书籍、刊物阅览 | 宜设 |
| 便民服务区 | 吧台、便民物品箱、意见本等 | 提供充电、急救、饮品、简餐等服务 | 宜设 |

* 1. 设施设备

6.8.1应配置消防安全、卫生通风、强弱电等保障设施。

6.8.2应设计应对突发事件的安全疏散路线。

6.8.3灭火器配置应符合GB 50140要求。

6.8.4应配置活动所需的灯光、音响、视频展示设备、网络等。

1. 人员

应配备1名站长，负责文化驿站整体活动规划、日常运行管理。

应配备1-2名专（兼）职工作人员，负责活动预告宣传、活动报名、现场管理、后续报道、活动记录及存档等。

站长及专（兼）职工作人员每年培训时间不应少于2天。

分享嘉宾应具备一定的文化素养、专业背景及讲授经验。

1. 服务内容

应符合社会主义核心价值观的公益性文化活动，不应涉及商业类营销活动。

服务项目包括但不限于讲座、沙龙、演出、培训、展览等多元类型，以讲述、展示、互动、体验等动态化形式开展。

应包含一定比例的未成年人及老年人服务内容。

应侧重地方文化的传承和保护，内容宜宣传展示当地旅游资源。

1. 服务要求

应在文化驿站显著位置向市民公示服务范围、服务内容、开放时间、报名方式、活动规则等信息。

应做好活动的组织策划、宣传报名、签到管理、活动记录、摄影存档、通讯报道等工作。

应至少提前3天，利用线上平台向市民发布活动信息、临时闭馆或暂停部分服务公告。

每次活动的人数在25～100人，时长60～120分钟，至少应包含讲述、展示、交流三个环节。

分享嘉宾应自备与主题相关的PPT，并按照预设环节进行文化分享。

应及时了解、收集基层群众文旅活动需求，报送并录入文化驿站后台资源库。

市本级、县（市、区）级站点每月开展主题活动不应少于 4 次，乡镇（街道）级站点、社会站点每月开展主题活动不应少于 2 次，村级服务点年服务不应少于24次。

1. 服务监督与评价

通过在文化驿站显著位置设立市民意见箱、公开市民监督电话、开设网上投诉通道等方式，对服务进行监督，应在5个工作日内回复处理结果并尽快整改。

每年应开展1次市民需求和满意度调查。调查表发放数量不应少于100份，回收率应大于80%，满意度应大于85%。

开展自我监督检查，对影响服务质量的各类问题、突发情况，应第一时间上报主管部门。

各县（市、区）主管部门应对辖区内服务滞后、绩效不达标的文化驿站出具整改函。

主管部门对全市站点进行年度星级评定，连续两年绩效不达标站点，按属地管理要求启动退出机制。

参 考 文 献

[1] 《中华人民共和国公共文化服务保障法》（中华人民共和国主席令 第六十号）

[2] DB33/T 2080—2017 文化馆服务规范

[3] DB33/T 2181—2019 城市书房服务规范

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_