

ICS 01.140.20
CCS A 14

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 4528—2023

24小时智慧城市书房建设与服务规范

Construction and service specifications of
24-hour smart city libraries

2023-07-25 发布

2023-08-25 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

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。

本文件由江苏省文化和旅游标准化技术委员会提出并归口。

本文件起草单位：扬州市图书馆。

本文件主要起草人：朱军、王玮、尤微、田平、张洁。

24小时智慧城市书房建设与服务规范

1 范围

本文件规定了24小时智慧城市书房建设与服务规划选址、合作共建、建筑设施、装饰设计、业务系统及专用设备、资源配置、设备系统维护、运行安全、服务内容、其他服务、监督、考核与评价。

本文件适用于24小时智慧城市书房建设、管理与服务。

2 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/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分:总则
- GB/T 31382 城市旅游公共信息导向系统设置原则与要求
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

24小时智慧城市书房 24-hour smart city library

由政府或政府与社会力量合作建设,依托各级公共图书馆资源,利用自动化、智能化设备,向社会公众免费开放,提供文献借阅、信息查询等服务,具备24小时开放条件的场馆型自助图书馆。

3.2

中心图书馆 central library

在24小时智慧城市书房建设运行服务过程中负责统筹管理的地市级、县区级公共图书馆。承担日常运行和维护、组织实施建设运行服务标准、统一配置文献信息、统筹建设文献信息管理系统和通借通还服务网络、提升改造设备设施、配备和培训管理员、落实安全管理责任、制定应急预案、招募和培训志愿者等职责。

3.3

合作方 cooperation participants

与中心图书馆合作,按照中心图书馆要求做好书房物业管理、日常管理和读者服务工作的机关、企事业单位、社区、个人等社会主体。

4 规划选址

4.1 规划

依据《中华人民共和国公共图书馆法》《中华人民共和国公共文化服务保障法》等法律法规,将 24 小时智慧城市书房纳入公共图书馆服务体系进行规划建设。

4.2 布点原则

4.2.1 24 小时智慧城市书房的选址遵循普遍均等原则,按服务半径不宜大于 3 km 或服务人口不少于 1 万人(常住人口)的标准进行统筹规划、合理布局。

4.2.2 24 小时智慧城市书房宜位于人口集中、交通便利、环境安静、市政配套设施条件良好的区域,周边宜有公共卫生间、保安值班室或派出所。

4.3 选址布点

中心图书馆作为 24 小时智慧城市书房运行管理机构,应做好关于 24 小时智慧城市书房的公开征集选址、组织专家评审后确定选址、向社会公告选址信息等相关工作。

4.4 社会公示

书房建设布点应在媒体公示,公示时间不少于 1 周。

5 合作共建

5.1 合作方权利

鼓励和引导企业、社会组织或个人通过合作、捐赠、资助等形式参与 24 小时智慧城市书房建设,合作期间可以依法采用冠名、铭牌公示等方式给予鼓励。

5.2 合作方义务

5.2.1 合作建设 24 小时智慧城市书房,合作协议期限应不低于 5 年。

5.2.2 经有关部门批准,合作方可在书房便民服务区域开展文创产品、咖啡轻食等经营活动,但不应影响书房阅读环境。

5.3 合作终止

合作期间如出现以下情形之一,双方将终止合作协议,并按程序向社会公示。中心图书馆应回收投资的固定资产及其他专用设施设备等:

- a) 城市书房服务内容违反有关法律、法规和社会主义核心价值观;
- b) 未按照相关标准和合作协议的约定建设城市书房;
- c) 合作方擅自改变城市书房用途,或者缩减城市书房建设面积;
- d) 城市书房管理混乱;
- e) 城市书房未按照标准规范提供服务,经限期整改仍达不到要求;
- f) 免费提供场馆的城市书房合作方在合作协议期满后不再续签或者在期满前停止合作。

6 建筑设施

- 6.1 24 小时智慧城市书房场馆总建筑面积不宜低于 100 m²。
- 6.2 按 24 小时智慧城市书房功能设计要求完成装修工程及有关配套设施,如强弱电、空调、插座、卫生间、停车位等。
- 6.3 防火设计应符合 GB 50016 的要求,耐火等级不低于二级。
- 6.4 无障碍设计应符合 GB 50763 的要求。
- 6.5 24 小时智慧城市书房与其他文化设施合建时,应单独设置出入口,满足公共文化阅读场所安全疏散人员的要求。
- 6.6 24 小时智慧城市书房 800 m 半径内如无公共卫生间,宜自建公共卫生间。

7 装饰设计

7.1 外观设计

- 7.1.1 外观设计应展现地方文化精神和图书馆文化元素,建设与周边环境相得益彰的文化建筑。
- 7.1.2 标识导引系统(如灯箱等)应统一规范,符合 GB/T 10001.1 的要求。

7.2 室内设计

- 7.2.1 室内装饰风格与建筑外观相协调,建设时尚精致、个性温馨、绿色生态的居家式书房。
- 7.2.2 阅览座位不少于 10 座,内部功能区域布局明确,布局应符合表 1 要求。
- 7.2.3 安全设计应符合国家标准的消防设施和安全通道设置要求。
- 7.2.4 内部标识导引系统应符合 GB/T 10001.2、GB/T 15566.1 及 GB/T 31382 的要求。

表 1 24 小时智慧城市书房基本功能区域

区域	内容	设置
纸质资源服务区	图书借阅、期刊借阅等	应设
数字资源服务区	数字阅读、书目查询、数字资源检索等	应设
少儿阅览区	少儿图书借阅等	宜设
特殊人群服务区	无障碍通道、无障碍设备、特殊人群阅读专区等	宜设
便民服务区	直饮机、急救药箱、旅游导览信息等	应设

8 业务系统及专用设备

8.1 图书信息管理系统

24 小时智慧城市书房应使用统一的图书文献信息管理系统。

8.2 网络宽带

24 小时智慧城市书房应接入 VPN 专线,带宽 20 M 以上,通过 VPN 专线实现与中心图书馆的网络连接。应安装实名认证无线网络,实现 Wi-Fi 全覆盖。

8.3 专用设备配置

24 小时智慧城市书房应配备统一功能和标准的自助办证机、RFID 自助图书借还机、二维码数字资源下载机、馆员工作站、RFID 门禁、图书消毒机等。

8.4 进入方式

24 小时智慧城市书房应采用智能化进入方式,包括但不限于以下方式:

- a) 借阅卡刷卡;
- b) 支付宝扫码;
- c) 微信扫码;
- d) 人脸识别。

8.5 智慧信息显示系统

8.5.1 24 小时智慧城市书房移动门上方应安装智慧信息显示屏,显示人流数据、天气、图书借还量统计、新书推荐、公益广告等。

8.5.2 智慧信息显示系统与安全门系统联动,安全门报警时显示图书未借、可借册数等提示信息,并可同时多本书显示。支持远程控制功能,保证人员和资源安全。

8.6 监控系统

24 小时智慧城市书房应安装高清摄像头,监控范围全覆盖,通过 VPN 专线连通中心图书馆监控中心和辖地监控保安室或派出所,实时监管 24 小时智慧城市书房,监控视频应保留 30 天。

8.7 智能灯光控制系统

8.7.1 感应方式:红外,微波,光感,声光。

8.7.2 感应模式:室内全覆盖,室外 0.5 m 误报率 $<2\%$,人静止不动 10 min,灯不熄灭。

8.7.3 感应距离:人在系统 10 m² 范围内灯常亮,其余区域 10 min 后灯正常熄灭。

8.7.4 声光模式:白天或者光线亮时,人走过灯不亮,黑夜或者光线暗时,人走过灯亮。

8.8 烟感联动控制系统

24 小时智慧城市书房应安装烟感联动控制系统,光电烟雾探测器能实时监视探测烟雾的存在,定期对环境进行周期性检查,一旦检测到烟雾,立即报警并打开门。

8.9 相关子系统

24 小时智慧城市书房宜配备人流计数系统,实现大数据分析功能,智能检测书房运行情况;宜配备空调温感联动系统,实现智能控制和绿色节能环保功能。

9 资源配置

9.1 纸质资源

9.1.1 纸质资源配置原则:纸质文献资源宜兼顾读者在完成正规教育和继续教育、解决日常生活和工作中所遇问题的需求,满足读者了解各类文化、增长见识、提升内涵等不同情境下获取知识与信息的需要。

9.1.2 纸质资源配置技术要求:

- a) 纸质图书应由中心图书馆采编部门联采联编；
- b) 纸质图书加工应按照《中国图书馆分类法》(国家规定的版本)、《新版中国机读目录格式使用手册》及中心图书馆其他加工要求统一完成；
- c) 24小时智慧城市书房纸质图书书标颜色应与中心图书馆纸质图书书标颜色进行区分；
- d) 年更新纸质图书每座书房不宜低于该点馆藏量的15%，新书配送到城市书房后应在2个工作日内上架。

9.2 数字资源

应采用统一的馆藏书目数据检索,以及数字资源远程平台访问,实现对图书馆馆藏书目数据的实时联合检索以及图书馆数字资源平台上各类数据库的下载。

9.3 人力资源

应设工作人员1~2名,兼职保洁、保安工作。

10 设备系统维护

10.1 根据需要配备相应的维修服务车辆及专职维护人员。

10.2 24小时智慧城市书房应公示技术报修电话。

11 运行安全

11.1 安全要求

中心图书馆应建立24小时智慧城市书房安全管理制度,制定安全应急预案,定期开展安全检查。

11.2 投保商业险

中心图书馆应为24小时智慧城市书房投保指定场所团体意外伤害保险。

11.3 卫生防疫要求

室内应保持通风换气和清洁卫生,每日应保证半小时杀菌消毒时间,每周宜闭馆半天进行全面杀菌消毒。建立传染病防控工作机制,制定防控应急预案,做好日常防控工作。一旦出现疫情,应及时启动应急预案,做好防控应急处置工作。

12 服务内容

12.1 现场阅读

免费为读者提供阅览、借还书、数字资源访问与下载等服务,读者登录数字资源下载终端后可以下载中心图书馆的所有数据库资源。

12.2 业务咨询

12.2.1 对读者提出的问题实行首问负责制,跟踪解决并回复。

12.2.2 解答读者对借阅时间、借阅册次、续借、预约的咨询。

12.2.3 解答读者对各24小时智慧城市书房地址、电话、线路的咨询。

12.2.4 指导读者办理借阅卡,使用书目查询系统、数字资源系统、自助借还机、二维码数字资源下载机等相关设备。

12.3 阅读推广

开展讲座、展览、新书分享会、读者沙龙等阅读推广活动。

12.4 图书配送

12.4.1 中心图书馆负责 24 小时智慧城市书房馆藏图书的配送。

12.4.2 24 小时智慧城市书房的图书更新不宜低于每周 1 次。

12.4.3 读者预约图书应一周内送到读者指定 24 小时智慧城市书房。

13 其他服务

13.1 志愿者服务

组建志愿者队伍,定期培训,开展活动,建立奖惩机制。

13.2 便民服务

13.2.1 免费提供饮用水,有条件可设置自助咖啡机。

13.2.2 宜免费提供雨伞租借和急救药品。

13.2.3 宜设旅游信息宣传展架,为游客提供地方人文景点介绍、景点路线等信息导览功能。

14 监督、考核与评价

14.1 服务监督

14.1.1 在显著位置设立读者意见箱,收集读者意见建议、图书荐购等信息。

14.1.2 公开读者咨询电话,开设网上投诉通道,并在 5 个工作日内予以回复。

14.2 绩效考核

每年对城市书房的管理、服务质量进行考核,将 24 小时智慧城市书房服务考核纳入公共图书馆服务绩效考核评估体系。建立公众参与的绩效考评机制,考核城市书房服务效能,如图书外借量、流通人次、阅读推广活动场次等。评估考核结果作为书房等级评定和奖惩的重要依据。

14.3 服务评价

应每年进行一次读者需求和满意度调查,调查表发放数量应不少于 500 份,回收率不低于 80%,服务满意度不低于 90%。