江苏省地方标准《“两会”信息咨询服务规范》（征求意见稿）编制说明

1. 目的意义

每年的全国“两会”都是我国政治生活的重要节点，也是我国民主政治的重要体现，而各级“两会”更是百姓生活中的一件大事，直接关乎民生，也为国家的整体发展和民生的改善贡献各地的经验和良策，作为我国改革开放的重要推动力，其意义不言而喻。

作为公共图书馆核心业务之一的信息咨询服务，旨在通过咨询服务，为服务对象提供准确、及时的信息支持，帮助他们解决学术、科研中遇到的问题。近年来，各地图书馆均有实践，不断探索将立法决策信息服务延伸至“两会”，希望承担起为国家立法和决策提供信息咨询服务的重任，但由于各地区发展情况不平衡，暂没有统一的标准指导“两会”信息咨询服务的开展。

南京图书馆作为江苏省省级公共图书馆和国家一级图书馆，自2010年开始，已连续十五年走进江苏省“两会”代表、委员驻地，为人大代表和政协委员参政议政、建言献策提供具有针对性、前瞻性和专业性的文献信息保障与支持。随着各级“两会”的重要性日益增加，规范“两会”信息咨询服务的紧迫性和必要性也逐渐显现。本标准规定了“两会”信息咨询服务的人员要求、服务内容、服务流程和要求等，总结了南京图书馆多年的“两会”服务经验，确立了一套科学、统一、高效的服务流程、服务模式和服务要求，有利于推动省内公共图书馆“两会”信息咨询服务的开展，提高服务质量和效能，带动省内公共图书馆整体信息咨询服务水平的跃升。

1. 任务来源

项目来源于《省市场监管局关于下达 2023 年度江苏省地方标准项目计划的通知》（苏市监标〔2023〕173 号）。

立项标准名称为《“两会”信息咨询服务规范》，由南京图书馆提出，江苏省文化和旅游厅归口，南京图书馆、南京市标准化研究院承担起草。

1. 编制过程

标准编制目前已开展的工作包括：

（一）准备阶段

2023年6月，标准起草单位成立起草组，讨论确定标准的制定原则、人员分共和进度计划。

（二）调研阶段

2023年7月～10月，标准起草组收集、整理有关公共图书馆信息咨询、“两会”服务的国家及省市法律法规、政策文件、国家标准、行业标准、地方标准，查阅相关文献资料，梳理南京图书馆参考咨询部对“两会”信息服务已有的工作制度、服务流程，实地走访江苏省内各设区市图书馆，了解各单位的做法，学习和借鉴其他省、市图书馆“两会”信息服务的成熟经验，组织相关领域的专家和专业技术人员进行座谈，收集意见和建议，梳理出开展“两会”信息咨询服务的相关要素，以及存在的问题和难点。

（三）起草阶段

2023年11月至2024年3月，标准起草组多次召开内部研讨，确立了标准整体框架和技术要素，形成标准征求意见稿和编制说明。

（四）征求意见阶段

2024年4月，标准起草组通过信函、邮件以及实地走访等形式向全省范围内具有代表性的相关党政机关单位、公共图书馆等相关方征求意见。

1. 主要内容以及技术指标确定的依据

本标准按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写原则》的规定确立了标准编制的目标、原则和技术要素。

本标准主要内容及层次共包括10章和4个资料性附录，其中需要说明的内容有：

（一）第一章 范围

本标准适用于公共图书馆“两会”信息咨询服务。

（二）第三章 术语和定义

本标准对六个术语做出了定义。

（1）为避免产生歧义，本标准参照GB/T 28220—2023《公共图书馆服务规范》给出了“公共图书馆”的定义，排除了高校院所等图书馆，又根据实际进行了修改将公共图书馆的范围限定在了省内。

（2）标准中“参考咨询服务”的定义来源于WHT 71-2015《图书馆参考咨询服务规范》，由于参考咨询服务是公共图书馆的主要任务之一，“两会”信息咨询服务也属于该范畴，在后面章中也出现了“参考咨询服务”一词，为便于理解给出了定义。

（3）为便于理解和使用，标准将提供“两会”信息咨询服务的人员称为立法决策咨询馆员并参照GB/T 40987.1—2021《公共图书馆业务规范 第1部分：省级公共图书馆》给出了定义。

（4）标准给出了“两会”信息咨询服务的定义，明确了“两会”的范围：各级人民代表大会和政治协商会议；提供服务的主体：立法决策咨询馆员；提供的服务：为服务对象寻求知识和信息提供帮助。

（三）第四章 基本原则

考虑到“两会”信息咨询服务的政治属性，本章给出了开展服务的基本原则，包括：权威性原则、导向性原则和保密性原则。

（四）第五章 人员要求

人员是提供服务的主体，本章对立法决策咨询馆员的数量、资质、业务能力进行了规定，要求至少配备2名人员、具备相应的专业技术资格，具备政策理解、信息获取、沟通协调以及团队合作等能力，为保证服务的质量，强调了必须培训后上岗以及继续教育的重要性。

（五）第六章 服务对象

本章规定了“两会”信息咨询服务的对象为党政机关、人大代表、政协委员，考虑到公共图书馆的公共属性，将会务工作人员纳入到服务对象中。

（六）第七章 服务内容

本章规定了“两会”信息咨询服务的内容。按照目前省内图书馆的实际情况，结合GB/T 40987.1—2021《公共图书馆业务规范 第1部分：省级公共图书馆》、WHT 70.2-2020《公共图书馆评估指标 第2部分 省、市、县级公共图书馆》中对各级公共图书馆业务指标的规定，将服务内容包括了办理图书借阅证、提供馆藏文献借阅、提供信息检索、提供参考咨询以及推介馆内其他服务。

（七）第八章 服务流程

本章规定了提供“两会”信息咨询服务的流程，并在附录A给出了流程图。

（八）第九章 服务要求

对服务的要求直接影响到服务的质量。本章按照提供服务的流程，即会前准备、会中服务和会后工作，对每个环节需要做什么、谁来做、怎么做给出了详细的说明。从会前制定方案、准备相关资料，会中如何提供服务以及会后应做好汇总、宣传、归档等工作均一一进行了阐述。

（九）第十章 评价与改进

对服务的评价是管理的重要环节，只有及时总结经验，改正不足，才能提高服务的质量和满意度。

1. 重大分歧意见的处理过程和依据

无。

1. 与相关法律法规和标准的关系

本标准在起草过程中符合《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》、等法律法规的要求，参考了WH/T 71—2015《图书馆参考咨询服务规范》、WHT 70.2—2020《公共图书馆评估指标 第2部分 省、市、县级公共图书馆》、GB/T 40987.1—2021《公共图书馆业务规范 第1部分：省级公共图书馆》、GB/T 28220—2023《公共图书馆服务规范》等，标准内容与相关标准相协调。

1. 推广实施建议

本标准由南京图书馆起草，江苏省文化和旅游厅归口管理。标准发布实施后，应由江苏省文化和旅游厅为主管部门，南京图书馆作为实际执行主体，共同推动本标准在全省范围内的推广和实施。

1. 起草单位和起草人员信息及分工

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 单位 | 职称 | 分工 |
| 刘忠斌 | 南京图书馆 |  | 项目负责人 |
| 赵曾 | 南京图书馆 |  | 主要起草人 |
| 梅萍 | 南京市标准化研究院 |  | 主要起草人 |
| 陈逸扬 | 南京图书馆 |  | 主要起草人 |
| 洪长勇 | 南京图书馆 |  | 主要起草人 |
| 王昕萌 | 南京图书馆 |  | 研究辅助 |
| 姜晔 | 南京图书馆 |  | 研究辅助 |
| 李慧 | 南京市标准化研究院 |  | 研究辅助 |
| 张瑞雪 | 南京市标准化研究院 |  | 研究辅助 |