|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 01.140.20 |
| CCS | A 14 |

|  |
| --- |
| 32 |

江苏省地方标准

DB 32/T XXXX—XXXX

“两会”信息咨询服务规范

Specification for "Two Sessions" information consulting service

2024 - XX - XX发布

2024 - XX - XX实施

江苏省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc164154827)

[1 范围 1](#_Toc164154828)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc164154829)

[3 术语和定义 1](#_Toc164154830)

[4 基本原则 1](#_Toc164154831)

[5 人员要求 2](#_Toc164154832)

[6 服务对象 2](#_Toc164154833)

[7 服务内容 2](#_Toc164154834)

[8 服务流程 3](#_Toc164154835)

[9 服务要求 3](#_Toc164154836)

[10 评价与改进 4](#_Toc164154837)

[附录A（资料性） “两会”信息咨询服务流程 5](#_Toc164154838)

[附录B（资料性） 图书馆文献信息咨询单 6](#_Toc164154839)

[附录C（资料性） “两会”信息咨询服务满意度调查表样式 7](#_Toc164154840)

[附录D（资料性） “两会”信息咨询服务资料汇编目录样式 8](#_Toc164154841)

[参考文献 9](#_Toc164154842)

1. 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。

本文件由南京图书馆提出。

本文件由江苏省文化和旅游厅归口。

本文件起草单位：南京图书馆、南京市标准化研究院。

本文件主要起草人：刘忠斌、赵曾、梅萍、陈逸扬、洪长勇、王昕萌、姜晔、李慧、张瑞雪。

"两会"信息咨询服务规范

* 1. 范围

本文件规定了公共图书馆“两会”信息咨询的基本原则、人员要求、服务对象、服务内容、服务流程、服务要求以及评价与改进。

本文件适用于公共图书馆“两会”信息咨询服务。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

公共图书馆 public library

向社会公众免费开放，收集、整理、保存文献信息并提供查询、借阅及相关服务，开展社会教育的公共文化设施。

1. 本文件中，公共图书馆包括省、副省级市（计划单列市级）、地（市）、县（区）级公共图书馆。

[来源：GB/T 28220—2023,3.1,有修改]

参考咨询服务 reference service

针对用户需求，以各类型权威信息资源为依托，帮助和指导用户检索所需信息或提供相关数据、文献资料、文献线索、专题内容等多种形式的信息服务模式。

[来源：WH/T 71—2015,2.1]

* + 1. 立法决策咨询馆员 legislative decision advisory librarian

为立法机构立法、党政机关决策、人大代表和政协委员履职提供参考咨询服务的图书馆工作人员。

[来源：GB/T 40987.1—2021,8.7,有修改]

* + 1. “两会”信息咨询服务 “Two Sessions” information consulting service

各级人民代表大会和政治协商会议召开期间，立法决策咨询馆员依托图书馆为服务对象寻求知识、信息提供帮助的活动。

* 1. 基本原则

权威性原则，信息源应来自权威性资源，保证信息准确、客观、适用。

导向性原则，应以服务对象的需求为导向，提供针对性的服务。

保密性原则，涉及敏感信息或机密信息时，应遵守相关的保密规定。

* 1. 人员要求
     1. 基本要求

应配备2名及以上专（兼）职立法决策咨询馆员。

立法决策咨询馆员应具有较高的政治思想觉悟，宜具备大学本科（含）以上学历或取得中级（含）以上专业技术资格。

立法决策咨询馆员应接受岗前培训，包括图书馆及“两会”服务相关知识、沟通技巧和服务礼仪等。

* + 1. 业务能力
       1. 政策理解能力

立法决策咨询馆员应具备良好的政策理解能力，能够把握立法决策领域的热点和焦点。

* + - 1. 信息获取能力

立法决策咨询馆员应具备熟练的信息检索技能，并能对检索结果进行筛选、分析与解读。

* + - 1. 沟通协调能力

立法决策咨询馆员应具备良好的理解和表达能力，能够与服务对象进行有效的沟通协调。

* + - 1. 团队合作能力

立法决策咨询馆员应具备良好的分工协作能力，保证服务全面有序开展。

* + 1. 继续教育

应根据“两会”信息咨询服务的需求，对团队人员开展继续教育，进行必要的专业性培训，完善队伍建设。

* 1. 服务对象

“两会”信息咨询服务对象包括但不限于：

1. 党政机关；
2. 人大代表；
3. 政协委员；
4. 会务工作人员。
   1. 服务内容

“两会”信息咨询服务内容包括但不限于：

1. 办理图书借阅证；
2. 提供馆藏文献借阅；
3. 提供信息检索；
4. 提供参考咨询；
5. 推介图书馆其他服务。
   1. 服务流程

“两会”信息咨询服务流程见附录A。

* 1. 服务要求
     1. 会前准备
        1. 制定方案

公共图书馆应成立“两会”信息咨询服务组，制定服务方案。

“两会”信息咨询服务组宜由公共图书馆主要负责人担任总指挥，设立现场服务组，可设立后台咨询组、技术保障组、活动宣传组等。

公共图书馆应向对应级别的人大和政协报送请示，并沟通协调服务相关事宜。

* + - 1. 制作二、三次文献

宜通过制作相关二次、三次文献的方式提供“两会”信息咨询服务。

立法决策咨询馆员应围绕立法、决策领域的热点和焦点问题，征询服务对象的意见，确定文献的主题。

立法决策咨询馆员应遵循权威性和导向性原则，搜集、筛选相关的资料，注明原始出处，并形成初稿。

初稿提交人大和政协相关信息机构审阅后，修改并于“两会”开幕前1周定稿。

二次、三次文献可包括纸质版和电子版，注意排版、印刷等细节问题。

* + - 1. 布置现场

现场服务组应提前一天布置现场，设置咨询服务台，可设置专题资料取阅、书刊借阅等区域。

* + 1. 会中服务

应准时上岗,着统一服装，佩戴工作牌。

应使用文明用语、表述清晰、举止得体。

应即时解答咨询，无法即时解答的，根据具体情况与服务对象协商解答时限。《图书馆文献信息咨询单》见附录B。

可追踪“两会”相关的舆情概况，向服务对象提供舆情信息专报。

应向服务对象进行满意度调查。“两会”信息咨询服务满意度调查表样式见附录C。

如需接受采访，应取得上级领导的批准。

现场服务组离场不应早于“两会”闭幕。

* + 1. 会后工作

统计信息咨询服务的相关数据，包括总服务人次、办理读者证数量、参考咨询量等。

汇总满意度调查表、感谢信、新闻报道等，并对结果进行分析。

及时对“两会”信息咨询服务进行宣传报道。

对“两会”信息咨询服务资料进行汇编归档。“两会”信息咨询服务资料汇编目录样式见附录D。

* 1. 评价与改进

根据服务数据、满意度调查表、意见反馈、媒体报道等，对服务效果进行评价，并在次年服务方案中进行改进。

2. （资料性）  
   “两会”信息咨询服务流程

“两会”信息咨询服务流程见图A.1。

制作二、三次文献

布置现场

解答咨询

编制舆情专报

满意度调查

汇总分析

宣传报道

会前准备

会中服务

会后工作

制定方案

资料归档

* 1. “两会”信息咨询服务流程

1. （资料性）  
   图书馆文献信息咨询单

图书馆文献信息咨询单见表B.1。

* 1. 图书馆文献信息咨询单

编号：

委托日期： 年 月 日 完成日期： 年 月 日

1. 编号：
2. 委托日期： 年 月 日 完成日期：年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 | |  | | 工作单位 |  | |
| 联系电话 | |  | | E-Mail |  | |
| 咨询内容 | | |  | | | |
| 咨询要求 | | |  | | | |
| 咨询结果 | | |  | | | |
| 用户反馈及对服务效果进行评价 | | |  | | | |
| 参检人 | 姓名 | | 职务（职称） | | | 检索部门：（盖章）  年 月 日 |
|  | |  | | |
|  | |  | | |
|  | |  | | |
|  | |  | | |
| 审核人 |  | |  | | |

1. （资料性）  
   “两会”信息咨询服务满意度调查表样式

XX图书馆“两会”信息咨询服务满意度调查表

尊敬的读者：

感谢您参与本次图书馆“两会”信息咨询服务满意度调查。为了更好地了解您对我们服务的满意程度，并持续提升我们的服务质量，我们特别设计了这份问卷。您的意见和建议对我们至关重要，请您根据实际情况和真实感受填写。

一、基础服务满意度调查

请根据您对以下服务的满意度，在相应的选项上打“√”。

1. 办理图书借阅证：

【 】满意 【 】一般 【 】不满意

2. 提供联机公共检索目录(OPAC)涵盖的馆藏资源检索：

【 】满意 【 】一般 【 】不满意

3. 提供馆藏图书借阅或赠阅：

【 】满意 【 】一般 【 】不满意

4. 数字资源获取：

【 】满意 【 】一般 【 】不满意

5. 推广参考咨询服务，并解答咨询：

【 】满意 【 】一般 【 】不满意

6. 推介图书馆其他服务：

【 】满意 【 】一般 【 】不满意

二、信息产品服务满意度调查

请根据您对以下服务的满意度，在相应的选项上打“√”。

1. 专题资料汇编：

【 】满意 【 】一般 【 】不满意

2. 决策咨询报告：

【 】满意 【 】一般 【 】不满意

3. 舆情信息专报：

【 】满意 【 】一般 【 】不满意

三、开放性问题

请在下方空白处填写您对图书馆“两会”信息咨询服务的其他建议或意见。

感谢您抽出宝贵的时间填写这份问卷，您的反馈将是我们持续改进的动力。再次感谢您的参与和支持！

XX图书馆“两会”信息咨询服务组

[填写日期]

1. （资料性）  
   “两会”信息咨询服务资料汇编目录样式

XX图书馆“两会”信息咨询服务资料汇编目录

1、为“两会”提供信息咨询服务的方案

2、为“两会”提供信息咨询服务的请示

3、工作人员联系方式

4、办理读者借阅证汇总表

5、“两会”赠阅/借阅图书书目

6、图书赠阅/借阅登记表

7、文献信息咨询单

8、“两会”信息咨询服务满意度调查表

9、“两会”信息咨询服务现场照片

10、“两会”信息产品

11、宣传报道汇总

参考文献

[1] GB/T 28220—2023 公共图书馆服务规范

[2] WH/T 71—2015 图书馆参考咨询服务规范

[3] 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

