

ICS 01.140.20
CCS A 14

DB3310

浙江省台州市地方标准

DB 3310/T 96—2023

公共图书馆社会化运营管理规范

Specification for Socialized operation management of public library

地方标准信息服务平台

2023 - 02 - 24 发布

2023 - 03 - 01 实施

台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。

本文件由台州市文化和广电旅游体育局提出及归口。

本文件起草单位：台州市图书馆、江苏嘉图网络科技有限公司、浙江省标准化研究院。

本文件主要起草人：毛旭、王军飞、沈兰燕、吴妙夫、邵吕深、张晨、朱琦、何琳、卢津、徐亦萍、施鲁杭。

地方标准信息服务平台

公共图书馆社会化运营管理规范

1 范围

本文件规定了公共图书馆社会化运营管理的术语和定义、承接方进入、质量控制和检查程序、考核与监督、承接方退出。

本文件适用于文化主管部门或各级图书馆对市、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）公共图书馆社会化运营的管理。

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 28220 公共图书馆服务规范

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 40987.2—2021 公共图书馆业务规范 第2部分：市级公共图书馆

GB/T 40987.3—2021 公共图书馆业务规范 第3部分：县级公共图书馆

3 术语和定义

GB/T 28220、GB/T 40987.1—2021、GB/T 40987.2—2021、GB/T 40987.3—2021界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共图书馆社会化运营

文化主管部门将公共图书馆的专项服务通过有偿方式委托承接方（3.3）运营并向社会公众提供。

3.2

购买方

公共图书馆社会化运营服务的购买主体包括符合政府购买条件的文化主管部门或经授权的各级图书馆。

3.3

承接方

承接政府购买服务的主体包括依法在民政部门登记成立或经国务院批准免于登记的社会组织，以及依法在市场管理或行业主管部门登记成立的企业、机构等社会力量。

4 社会化运营范围

- 4.1 图书整理、图书流转、后勤保障和城市书房的运营等宜作为购买服务项目。
- 4.2 编目加工、网络维护、阅读推广活动和新媒体运营等可选择性作为购买服务项目。
- 4.3 独立建制市县两级图书馆的整体管理不宜作为购买服务项目。

5 社会化运营引入

5.1 总则

公共图书馆引入社会化运营应遵循公开、公正、公平的原则，依照财政部《政府购买服务管理办法》等的规范程序组织实施。

5.2 承接方要求

5.2.1 应为依法在民政部门登记成立或经国务院批准免于登记的社会组织，以及依法在市场管理或行业主管部门登记成立的企业、机构等。

5.2.2 承接方向购买方提供以下信息，包括但不限于：

- 综合实力说明；
- 运营理念、发展思路；
- 运营工作机制、质量控制机制、人员招募与培训制度；
- 运营业绩；
- 运营团队近三个月社保缴纳记录。

5.2.3 承接方应具备图书馆相关业务管理经验和相关从业资质证书。

5.3 资格审查

公共图书馆引入社会力量，应对引进对象实行资格审查，包括但不限于：

- 资质证明；
- 组织机构和规章制度；
- 专业技术人员的专业技术资格证明；项目负责人的公共文化服务或管理经验证明；
- 近三年内在经营活动中未出现安全事故和违法记录的证明。

5.4 合同签订

购买方应与承接方签订书面合同或协议，明确服务内容、运营要求、双方权利和义务、费用结算及支付、运营费用、知识产权及保密、违约责任等内容。

6 质量控制和检查程序

6.1 承接方应在购买方指导下制定图书馆质量控制目标，并依据质量控制目标，建立健全社会化运营质量控制机制。

6.2 承接方应建立健全业务培训制度，对接购买方工作需求，组织开展相关培训，包括但不限于图书馆专业业务培训、公共文化服务岗位礼仪、公共场所保安水平等。

6.3 承接方应设计每日/每周/每月检查程序清单，按要求定期自查。

7 监督考核管理

7.1 考核评价

7.1.1 购买方应依据考核目标和实际情况选取合适的考核评价指标，定期对社会化运营服务质量进行考核评价，评价指标见附录 A。

7.1.2 购买方可分阶段对承接方的运营情况进行考核：

- 月度考核，针对服务质量及效率、读者满意度等进行考核；
- 季度考核，针对整体运营情况、季度目标完成情况等进行考核；
- 年度考核，针对持续运营能力、服务成效、年度目标完成情况等进行考核。

7.1.3 购买方开展读者满意度调查工作，协调相关方处理读者或其他第三方对运营工作提出的异议或投诉，并根据考核评价和满意度调查结果，督促承接方采取恰当的措施予以解决。

7.1.4 购买方宜将考核及调查结果、工作措施和处理结果向社会公众公开。

7.2 监督管理

7.2.1 购买方应明确责任部门和人员，按照委托合同或协议，对承接方进行监督和管理。

7.2.2 购买方应组织有图书馆理事会理事、读者、专家学者等参与的监督管理小组，定期举行工作例会，听取工作汇报和实地检查，对服务效果进行评价。

7.2.3 购买方宜引入专业调查公司、评估机构等独立的第三方机构，对承接方的运营过程和结果进行监督，并做出评价。

7.2.4 监督检查包括下列内容：

- 工作人员的职业素养和专业能力；
- 承接方合同履行情况；
- 服务过程和服务结果；
- 读者满意度情况；
- 其他服务质量评价与改进的内容和指标。

7.3 风险监控

购买方应建立文化安全、风险管理制度以及风险预警和应急机制，定期开展社会化运营风险管理评估和常态化监管。

7.4 督促改进

购买方应按照考核和监督评价结果，督促承接方采取恰当的措施予以解决，出现违规违约行为应及时纠正处理。

8 退出管理

8.1 存在下列情况之一的，应终止合同：

- 合同到期后依约退出的；
- 未按合同或协议开展社会化运营业务，不履行相关义务的；
- 考核和监督机制反馈的履约质量不合格且未落实整改的。

8.2 承接方退出前，购买方应就人员合约、工作交接、业务可持续性方面做好相应准备。

8.3 合同或协议解除或终止后，购买方应按照合同或协议约定，在规定时间内为承接方办理退出手续。

附 录 A
(资 料 性)
社 会 化 运 营 服 务 质 量 评 价 指 标

社会化运营服务质量评价指标见表A.1。

表 A.1 社会化运营服务质量评价指标

分类指标	分项指标	评价项目
服务能力	基本服务	开放时间（小时/周）
		通借通还（册次）
		年外借图书量（万册次）
		年服务读者数（万人次）
		持证率（%）
		办证量（张/年）
	阅读推广活动	年阅读推广活动量（场）
		年讲座服务量（场）
		年展览服务量（场）
		年参加读者活动（人次）
	信息宣传	报刊、电台、电视台、网络等媒体宣传报道数量（次/年）
		APP、小程序、微信公众号等新媒体平台累计粉丝数量（个）/累计阅读量（次）/内容更新频次（次/周）
		行业媒体宣传报道数量（次/年）
服务礼仪	仪容仪表	
	服务态度	
服务效率	文献处理	文献加工处理时间（天）
		闭架文献获取时间（小时）
		读者归还图书上架时间（小时）
		分馆文献获取时间（天）
		开架图书排架正确率（%）
	读者响应	文献提供响应时间（天）
		现场一般性咨询响应时间（小时）
服务反馈	读者监督	重大有效投诉数量（个/年）
		投诉回复时间（小时）
		投诉整改时间（天）
	读者评价	读者满意度调查数（次）
		读者满意率（%）
	媒体评价	媒体评介与报道（篇、次/年）

表 A.1 （续）

分类指标	分项指标	评价项目
注：购买方应依据考核目标和实际外包的服务项目，选取合适的考核评价指标对社会化运营服务质量进行考核评价。		

地方标准信息服务平台