



中华人民共和国国家标准

GB/T 28220—2011

公共图书馆服务规范

Public library service specifications

2011-12-30 发布

2012-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	2
5 服务资源	2
6 服务效能	5
7 服务宣传	6
8 服务监督与反馈	7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国文化部提出。

本标准由全国图书馆标准化技术委员会(SAC/TC 389)归口。

本标准主要起草单位:上海图书馆。

本标准参与起草单位:浙江图书馆、长春市图书馆。

本标准主要起草人:刘小琴、王世伟、陈胜利、程小澜、刘慧娟、张奇、吴建明、余江、金晓明、程慕伊、周玉红。

引 言

为促进公共图书馆事业的发展,建设覆盖全社会的公共文化服务体系,保障公众的基本文化权益,改善公共图书馆的服务条件,提高公共图书馆的服务效能和管理效益,制定本标准。

本标准是检验公共图书馆服务效能与管理的尺度,是评估公共图书馆服务水平的依据。

公共图书馆服务规范

1 范围

本标准规定了图书馆服务资源、服务效能、服务宣传、服务监督与反馈等内容。

本标准适用于县(市)级以上公共图书馆。街道、乡镇级公共图书馆以及社区、乡村和社会力量办的各类公共图书馆基层服务点参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 13191 信息与文献 图书馆统计(GB/T 13191—2009,ISO 2789:2006,IDT)

建标 108—2008 公共图书馆建设标准

建标[2008]74号 公共图书馆建设用地指标

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共图书馆 public library

由各级人民政府投资兴办、或由社会力量捐资兴办的向社会公众开放的图书馆,是具有文献信息资源收集、整理、存储、传播、研究和服务等功能的公益性公共文化与社会教育设施。

3.2

公共图书馆服务 public library service

公共图书馆通过各类资源和自身专业能力满足公众日益增长的对知识、信息及相关文化活动需求的工作。

3.3

服务资源 service resources

公共图书馆在开展服务过程中所拥有的物力、财力、人力等各种物质要素,主要包含了硬件资源、人力资源、文献资源和经费资源。

3.4

服务效能 service efficiency

公共图书馆投入的各项资源在满足读者和用户需求中体现的能力和效率。

3.5

区域服务人口数 regional service population

各级公共图书馆所在行政区域的常住人口数。

3.6

呈缴本 legal deposit copy

根据有关法律或法令规定,出版单位根据法律规定,免费向法律指定的图书馆所缴存的出版物。