



中华人民共和国国家标准

GB/T 28220—2023

代替 GB/T 28220—2011

公共图书馆服务规范

Public library service specifications

2023-03-17 发布

2023-07-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
引言	II
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
5.1 设施设备	2
5.2 人力资源	4
5.3 文献信息资源	4
6 服务效能	5
6.1 服务能力	5
6.2 服务效率	6
7 服务营销	8
7.1 宣传推广	8
7.2 馆藏揭示	8
7.3 导引标识	8
7.4 服务告示	9
7.5 资产公开与年报制度	9
8 服务监督与评价	9
8.1 监督与评价	9
8.2 公众满意度调查	9
参考文献	11

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。

本文件代替 GB/T 28220—2011《公共图书馆服务规范》，与 GB/T 28220—2011 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 将“呈缴本”更改为“交存出版物”，并更改了其定义(见 3.6, 2011 年版的 3.6)；
- b) 增加了“读者”的术语及定义(见 3.7)；
- c) 将“计算机”更改为“电子终端设备”，并更改了其指标值(见 5.1.3.1, 2011 年版的 5.1.3.1)；
- d) 将“信息节点”更改为“无线网络接入”，并更改了其表述(见 5.1.3.3, 2011 年版的 5.1.3.3)；
- e) 更改了“人员数量”的指标值(见 5.2.3, 2011 年版的 5.2.3)；
- f) 增加了“文献信息采集原则”的具体要素(见 5.3.1.1, 2011 年版的 5.3.1.1)，更改了“馆藏文献信息总量”的表述和指标值(见 5.3.1.2, 2011 年版的 5.3.1.2)，将“呈缴本”更改为“交存出版物”，并更改了其表述(见 5.3.2, 2011 年版的 5.3.2)；
- g) 增加了“自助服务”“数字服务”(见 6.1.4, 6.1.5)，删除了“远程服务”(见 2011 年版的 6.1.4)；
- h) 增加了“总分馆服务”关于县级、市级、省级公共图书馆开展总分馆服务的具体模式(见 6.1.7)；
- i) 增加了“服务响应时间”及具体要素和指标(见 6.2.2)，更改了“闭架文献获取时间”“文献提供响应时间”“参考咨询响应时间”为“服务响应时间”的组成要素(见 6.2.2.1、6.2.2.3、6.2.2.4, 2011 年版的 6.2.2、6.2.7、6.2.8)；
- j) 增加了“馆藏使用量”及其具体要素和指标(见 6.2.4)，更改了“馆藏外借量”“人均外借量”为“馆藏使用量”的组成要素(见 6.2.4.1、6.2.4.2, 2011 年版的 6.2.4、6.2.5)；更改了“电子文献使用量”为“数字资源使用量”并作为“馆藏使用量”的组成要素(见 6.2.4.3, 2011 年版的 6.2.6)；
- k) 增加了“阅读推广活动量”及其具体要素和指标(见 6.2.5)；
- l) 更改了“服务宣传”的表述及其相关要素的顺序(见第 7 章, 2011 年版的第 7 章)，增加了“资产公开与年报制度”(见 7.5)；
- m) 更改了“服务监督与反馈”的表述及相关要素的表述(见第 8 章, 2011 年版的第 8 章)；
- n) 增加了“参考文献”(见参考文献)。

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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国图书馆标准化技术委员会(SAC/TC 389)归口。

本文件起草单位：上海图书馆(上海科学技术情报研究所)、浙江图书馆、甘肃省图书馆、长春市图书馆、广州图书馆、上海市图书馆行业协会。

本文件主要起草人：陈超、马春、周玉红、金晓明、葛菁、金武刚、陈顺忠、曲蕴、樊佳怡、胡东、陈军、谢群、方家忠。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2011 年首次发布为 GB/T 28220—2011；

——本次为第一次修订。

引 言

近年来,《中华人民共和国公共文化服务保障法》《中华人民共和国公共图书馆法》先后颁布并实施,对公共图书馆管理、服务、业务等标准化提出了更高的要求。因此,对 GB/T 28220—2011 进一步修订完善。

公共图书馆服务规范

1 范围

本文件规定了公共图书馆服务的总则、服务资源、服务效能、服务营销、服务监督与评价。

本文件适用于县级以上公共图书馆的服务提供。乡镇(街道)和社会力量设立各类公共图书馆以及村(社区)和社会力量设立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 13191 信息与文献 图书馆统计

GB/T 31015 公共信息导向系统 基于无障碍需求的设计与设置原则

GB 37487 公共场所卫生管理规范

GB 50763 无障碍设计规范

JGJ 38—2015 图书馆建筑设计规范

WH/T 47 图书馆数字资源统计规范

WH/T 71 图书馆参考咨询服务规范

WH/T 76 流动图书车车载装置通用技术条件

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

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。

注:本文件中,省级馆包含省(自治区、直辖市)、副省级市(计划单列市)级公共图书馆;市级馆包含地(市、地区、盟、州)级公共图书馆;县级馆包含县(市、区、自治县、旗)级公共图书馆。

3.2

公共图书馆服务 public library service

公共图书馆(3.1)通过服务资源(3.3)和自身专业能力满足社会公众日益增长的知识、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(3.1)在开展服务过程中所拥有的物力、人力、财力等各种物质要素。