

ICS 03.080

CCS A 16

# DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 265—2022

## 文化馆服务规范

Service specification for cultural center

2022-09-29 发布

2022-11-01 实施

深圳市市场监督管理局

发布



# 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
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 服务定位 .....	3
6 服务条件 .....	3
7 服务内容 .....	5
8 服务质量与数量 .....	5
9 服务成效 .....	7
参考文献 .....	9

## 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》的规则起草。

本文件由深圳市文化广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市文化馆、深圳市福田区文化广电旅游体育局、深圳市福田区公共文化体育发展中心、深圳市盐田区文化馆、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：曾昶、童圆、许祎、舒阳、简莹莹、陈葵、金戈、吴非、方东林、庞文、李睿、黄汝唯。

## 引 言

文化馆是公共文化服务体系的重要组成部分，是保障公众基本文化权益、提升市民文明素养的公共文化设施和社会教育基地。

为切实落实国家关于深圳建设中国特色社会主义先行示范区要求，提高深圳市文化馆行业服务质量，促进公共文化事业发展，保障公民基本文化权益，根据《中华人民共和国公共文化服务保障法》《广东省公共文化服务促进条例》《深圳市基层公共文化服务规定》，结合深圳市文化馆行业建设和发展的实际情况制定本文件。

本文件的主要目的在于明确深圳市各级各类文化馆的服务职能，规范服务行为，提升公共文化服务效能。本文件提出了本市文化馆行业服务条件、服务能力和服务水平的基本要求，是文化馆公共文化服务绩效评价的重要依据。



# 文化馆服务规范

## 1 范围

本文件规定了文化馆服务的总则、服务定位、服务条件、服务内容、服务质量与数量以及服务成效等内容。

本文件适用于深圳市市级文化馆、区级文化馆、基层综合性文化服务中心的服务管理。社会力量设立的文化馆参照执行。

## 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 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
- GB/T 20647.3 社区服务指南 第3部分：文化、教育、体育服务
- GB/T 29265.1 信息技术 信息设备资源共享协同服务 第1部分：系统结构与参考模型
- GB/T 32939 文化馆服务标准
- GB/T 32940 乡镇综合文化站服务标准
- GB/T 36622.1 智慧城市 公共信息与服务支撑平台 第1部分：总体要求
- GB 50526 公共广播系统工程技术规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- JGJ/T 41 文化馆建筑设计规范
- 建标 136 文化馆建设标准
- 建标 160 乡镇综合文化站建设标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**文化馆** **cultural center**

由政府主导、社会力量参与的，以组织群众文化活动、开展社会素质教育、公益文化艺术培训、指导文化志愿服务为主要职能的公益性文化事业机构及设施、基层综合性文化服务中心，以及由社会力量设立的面向公众提供免费文化服务的场馆设施。

### 3.2

**文化馆服务** **service of cultural center**

满足居民基本文化艺术需求的公共文化服务。

注：通常包括组织群众文化活动、普及文化艺术知识、开展社会素质教育、开展文化艺术教育培训、辅导基层文化骨干、指导文化志愿者和开展非物质文化遗产保护等。

### 3.3

**培训辅导** **training and coaching**

通过课程班、讲座、报告会等形式，传授文化、艺术、科学知识，提升市民综合素养的文化服务。

### 3.4

#### **文化展演 cultural and artistic exhibitions and performances**

现场或在线开展各类公益文化艺术展览及演出活动。

### 3.5

#### **造型艺术 plastic arts**

运用一定的物质材料，以一定的表现技法，创造可视的平面或立体形象的艺术形式。

注：物质材料一般包括颜料、纸张、泥石、木料等，创造的艺术形式通常包括书法、绘画、雕塑、摄影等。

### 3.6

#### **表演艺术 performing arts**

通过演员表演完成的艺术形式。

注：通常包括音乐、戏剧、舞蹈、曲艺等。

### 3.7

#### **语言艺术 language arts**

以语言为主要载体的艺术形式。

注：通常包括播音主持、演讲、朗诵、辩论等。

### 3.8

#### **社会通识教育 public general education**

普及科学文化知识，提升市民综合素质，增强城市文化竞争力的公益性社会教育。

### 3.9

#### **大型文化活动 large-scale cultural activities**

区级及以上行政管理部门组织的面向公众的庆典、展演等文化活动，或线下单场现场观众超过1000人的文艺演出、文艺赛事，或线上观看人数超过10万人次/场或20万人/半年的网络展览、演出、直播等。

### 3.10

#### **基层文化服务点 grassroots cultural service sites**

具有固定场所、必要设施，能直接参与、配合文化馆（3.1）在其周边向市民提供免费公益文化服务的各类型机构、组织。

注：如政府、学校、军队、工厂、商场、公园等。

### 3.11

#### **专职工作人员 full time staff**

接受文化馆（3.1）管理且满足工作总时长的公共文化服务人员。

## 4 总则

4.1 文化馆服务以社会主义核心价值观为引领，以人民为中心，以丰富群众精神文化生活、提高市民文明素质为目标。

4.2 文化馆服务体现公共文化服务的公益性、均等性和便利性原则，充分运用城市空间，创新服务方式，保障公众权益。

4.3 文化馆充分考虑不同群体的文化需求，依据居民年龄结构，提供内容丰富、形式多样的文化服务。



## 5 服务定位

### 5.1 行业定位

5.1.1 应发扬新时代深圳精神，深入开展市民文明素养提升行动，打造先进城市文化服务网络。

5.1.2 应促进公共文化服务与旅游、科技深度融合，推动文化馆行业高质量发展，成为大湾区公共文化服务体系核心力量。

### 5.2 市级文化馆定位

应构建城市公共文化服务中枢，打造大湾区市民文化交流平台，实现公共文化服务创新发展。

### 5.3 区级文化馆定位

应构建区域公共文化统筹协调中心，打造现代公共文化服务体系业务支撑主干，形成基层公共文化服务中枢。

### 5.4 基层综合性文化服务中心定位

应构建城市公共文化服务基础单元，打造市民文明素养提升基地，成为社区文化活动组织实施主体。

## 6 服务条件

### 6.1 场馆条件

#### 6.1.1 场馆选址

6.1.1.1 文化馆选址遵循深圳市“十分钟文化圈”建设原则并应符合 GB/T 32939 规定的要求。

6.1.1.2 大型厂区、3 万人以上居民住宅区均应设立文化馆。

#### 6.1.2 馆舍面积

6.1.2.1 市级文化馆，馆舍建筑面积应不少于 80000 m<sup>2</sup>。

6.1.2.2 区级文化馆，每 50 万服务人口馆舍建筑面积应不少于 6000 m<sup>2</sup>。

6.1.2.3 基层综合性文化服务中心，馆舍建筑面积应遵守 GB/T 20647.3 的要求。受用地条件限制的场馆，可采取多点、分散的用房形式。

#### 6.1.3 文化服务用房面积

有文化服务专职人员的场馆，文化服务用房面积比例应不低于总建筑面积的85%。无文化服务专职人员的场馆，文化服务用房面积比例应不低于总建筑面积的90%。

#### 6.1.4 群众活动用房设置

6.1.4.1 市级文化馆、区级文化馆的文化服务用房设置应不低于 GB/T 32939、JGJ/T 41、建标 136 的要求。

6.1.4.2 基层综合性文化服务中心的文化服务用房设置应不低于 GB/T 32940、建标 160 的要求。

#### 6.1.5 引导标识

6.1.5.1 文化馆引导标识应符合 GB/T 15566.1 的要求，引导标识图形应符合 GB/T 10001.1 的要求。

6.1.5.2 市级文化馆、区级文化馆应按 GB 50526 的要求，配备智能、稳定、高效的公共广播系统。

#### 6.1.6 服务设备

6.1.6.1 市级文化馆、区级文化馆的服务设备应符合 GB/T 32939 和相关行业标准要求。

6.1.6.2 街道级基层综合性文化服务中心的服务设备应符合 GB/T 32940 和相关行业标准要求。

#### 6.1.7 无障碍设施

文化馆应按 GB 50763 的要求设立无障碍设施。

### 6.2 服务队伍

#### 6.2.1 人员配备

6.2.1.1 市级文化馆、区级文化馆应按 GB/T 32939 配备与工作职能相适应的专业技术人员和管理人员。

6.2.1.2 街道级基层综合性文化服务中心应按 GB/T 32940 的相关规定配备专业技术人员和管理人员。

6.2.1.3 社区级基层综合性文化服务中心应依据区域人群文化需求动态配置相应的专业技术人员和管理人员。

#### 6.2.2 人员数量

6.2.2.1 全市文化馆行业工作人员数量应以所在区域人口为依据，每万人配备 1 名工作人员。

6.2.2.2 常住人口低于 50 万的行政区（功能区），区级文化馆专职工作人员不少于 10 名。常住人口高于 50 万的行政区，区级文化馆按每 5 万常住人口配备 1 名专职工作人员的比例设立。

6.2.2.3 街道级基层综合性文化服务中心工作人员不少于 5 名，专职工作人员不少于 3 名。

6.2.2.4 社区级基层综合性文化服务中心工作人员不少于 3 名，专职工作人员不少于 1 名。

### 6.3 信息服务

#### 6.3.1 基本信息

文化馆的职能范围、服务内容、服务时间、服务人员、临时通知等基本信息应在场馆醒目位置张贴，并通过网站或其他途径向公众及时公示。

#### 6.3.2 服务信息

文化馆应于每周固定时间通过媒体、网站、宣传资料、宣传栏等形式，向公众预告下周的文化服务、活动等，吸引公众参与。

## 7 服务内容

### 7.1 培训辅导

7.1.1 市级文化馆培训辅导主要面向全市专职工作人员，以及民间文艺团体、文化志愿者，应涵盖政策解读、业务开拓、活动策划等服务内容，以及造型艺术、表演艺术、语言艺术和社会通识教育 4 大类业务技能。

7.1.2 市级文化馆面向市民的培训辅导，应涵盖造型艺术、表演艺术、语言艺术和社会通识教育中至少 3 类。

7.1.3 区级文化馆培训辅导主要面向市民，应涵盖造型艺术、表演艺术、语言艺术和社会通识教育中至少 3 类。

7.1.4 区级文化馆面向基层综合性文化中心服务人员和业余文艺骨干的培训辅导，应涵盖专业技能、活动筹划、政策解读中至少 2 类。

7.1.5 基层综合性文化服务中心以向市民提供文化艺术培训辅导为主，还应提供文学、非遗、科普、时政、法制、卫生、阅读、体育等至少 4 类素质培训课程。

## 7.2 文化展演

7.2.1 市级文化馆、区级文化馆、基层综合性文化服务中心应每年组织馆内文化展览、演出活动，并向基层配送文化展演活动或服务。

7.2.2 市级文化馆、区级文化馆应每年组织开展文旅融合服务项目。

7.2.3 市级文化馆、区级文化馆应积极组织开展“粤港澳大湾区”文化交流活动。

## 7.3 数字化服务

7.3.1 市级文化馆、区级文化馆应开展数字文化馆建设，提供公共文化信息服务，开发艺术鉴赏、展览以及远程艺术培训和辅导等数字化服务功能。

7.3.2 基层综合性文化服务中心应利用现代信息技术手段和载体，满足市民阅读、欣赏、学习的文化需要。

## 7.4 群众队伍培育

7.4.1 市级文化馆、区级文化馆和基层综合性文化服务中心应组建馆办示范性群众文艺团队。

7.4.2 市级文化馆、区级文化馆和基层综合性文化服务中心应支持所在区域内居民自发成立的文艺团队，并提供指导。

7.4.3 市级文化馆、区级文化馆应建立完善志愿者服务机制，吸引社会公众参与文化志愿服务。

## 7.5 艺术创作

7.5.1 市级文化馆每年应组织专业力量进行创作，作品类型应涵盖造型艺术、表演艺术、语言艺术、社会通识教育 4 大门类。

7.5.2 区级文化馆每年应组织专业力量进行创作，作品类型应涵盖造型艺术、表演艺术、语言艺术、社会通识教育中至少 3 类。

7.5.3 基层综合性文化服务中心应积极组织开展创作活动。

## 8 服务质量与数量

### 8.1 培训辅导

8.1.1 市级文化馆、区级文化馆应制定年度线上线下培训计划，以及科学、完备的教学管理制度，以确保全市培训辅导的科学性、规范性。

8.1.2 年度培训计划应包含对文化馆行业人员的专业技术继续教育，以及面向公众的文化艺术培训。

8.1.3 文化馆开展的培训辅导在结业时应应对参训人员进行考核，考核合格方可发放结业证书。

8.1.4 市级文化馆应对全市文化馆专业人员、社会艺术团体、文化志愿者进行培训，培训总时长 $\geq$ 120 课时。面向市民的培训，全年总班数 $\geq$ 200 个，总时长 $\geq$ 6000 课时。

8.1.5 区级文化馆面向市民的培训，全年总班数 $\geq$ 100 个，总时长 $\geq$ 2000 课时。面向基层队伍和业余文艺骨干的培训，全年总时长 $\geq$ 50 课时。

8.1.6 街道级基层综合性文化服务中心培训项目 $\geq 10$ 项，且常设型项目 $\geq 6$ 项。全年总班数 $\geq 50$ 个，总课时 $\geq 1000$ 课时。

8.1.7 社区级基层综合性文化服务中心培训应涵盖文学、艺术、非遗、时政、法制、科普、卫生、阅读、体育等门类中至少3种，培训项目 $\geq 5$ 项，且常设型项目 $\geq 3$ 项。全年总班数 $\geq 12$ 个，总时长 $\geq 240$ 课时。

## 8.2 文化展演

8.2.1 市级文化馆、区级文化馆应制定展演管理制度，以确保展演活动安全、有序开展。展演管理制度应包含常规展演与临时性展演活动管理制度、展演档案管理制度、展演安全制度、应急管理制度等。

8.2.2 市级文化馆、区级文化馆文化展演应具备完整的展演方案，展演主题、展演计划、展演内容、展演责任主体应齐备。

8.2.3 市级文化馆每年组织文化展演活动 $\geq 100$ 场次，其中大型文化活动 $\geq 7$ 场次、大型展览 $\geq 7$ 场次。每年向基层配送的文化服务 $\geq 100$ 场次。

8.2.4 市级文化馆每年组织开展文旅融合服务活动 $\geq 5$ 场次。

8.2.5 区级文化馆每年组织文化展演活动 $\geq 200$ 场次，其中大型文化活动 $\geq 5$ 场次、大型展览 $\geq 3$ 场次。

8.2.6 区级文化馆每年向基层配送文化活动，其中罗湖区、福田区、南山区、宝安区、龙岗区、龙华区的区级文化馆配送的文化服务均应 $\geq 200$ 场次，盐田区、坪山区、光明区、大鹏新区、深汕特别合作区的区级文化馆配送的文化服务均应 $\geq 100$ 场次。

8.2.7 区级文化馆每年组织开展文旅融合服务活动 $\geq 3$ 场次。

8.2.8 街道级基层综合性文化服务中心每年组织文化展演活动 $\geq 30$ 场次，其中由街道级及以上行政管理部门主办的文化活动 $\geq 3$ 场次、展览 $\geq 3$ 场次。

8.2.9 社区级基层综合性文化服务中心每年组织文化展演活动 $\geq 20$ 场次，其中由街道级及以上行政管理部门主办的文化活动 $\geq 1$ 场次、展览 $\geq 1$ 场次。

## 8.3 数字化服务

8.3.1 市级文化馆、区级文化馆的数字化建设应符合 GB/T 29265.1、GB/T 36622.1 的要求。

8.3.2 市级文化馆、区级文化馆应制定科学、完备的数字化服务管理制度，确保数字化服务安全、稳定。

8.3.3 数字化服务管理制度应包含平台运行管理制度、数据内容管理制度、信息安全管理制度的等。

8.3.4 市级文化馆、区级文化馆的数字化服务应涵盖文化馆服务全部内容。

8.3.5 市级文化馆、区级文化馆应定期开展数字化服务专项技术培训课程。

8.3.6 市级文化馆、区级文化馆的数字化服务应形成数据报表并在市文化馆及市文化行业行政主管部门数字平台予以发布。

## 8.4 基层文化服务点

8.4.1 市级文化馆应设立基层文化服务点，数量 $\geq 30$ 个，选址覆盖各行政区。

8.4.2 区级文化馆按每8万常住人口配置1个基层文化服务点的比例设立，且覆盖辖区所有街道。

8.4.3 街道级综合性文化服务中心应设立基层文化服务点数量不少于辖区社区数量。

## 8.5 群众队伍培育

8.5.1 市级文化馆、区级文化馆、基层综合性文化服务中心组建的馆办示范性群众业余文艺团队，

应制定相关管理办法，并有专职工作人员进行管理。

8.5.2 应对馆办示范性群众业余文艺团队开展相应专业课程培训，每支团队每年培训课程应 $\geq 36$  h。

8.5.3 市级文化馆应建立不少于 10 支馆办示范性群众文艺团队。

8.5.4 区级文化馆应建立不少于 5 支馆办示范性群众文艺团队。

8.5.5 街道级综合性文化服务中心应建立不少于 2 支示范性群众文艺团队。

8.5.6 社区级综合性文化服务中心应建立不少于 1 支示范性群众文艺团队。

## 8.6 艺术创作

8.6.1 市级文化馆每年组织创作并展演的作品 $\geq 10$  部（件），作品应涵盖造型艺术、表演艺术、语言艺术和社会通识教育 4 大类型，主要要求如下：

——表演艺术、语言艺术类作品公开演出总和 $\geq 30$  场次；

——造型艺术类应开展展览 $\geq 3$  次；

——社会通识教育类应在公开刊物上刊发论文、研究报告总和 $\geq 3$  篇。

8.6.2 区级文化馆每年组织创作并展演的作品 $\geq 5$  部（件），作品应涵盖造型艺术、表演艺术、语言艺术和社会通识教育 4 大类型中至少 3 类，主要要求如下：

——表演艺术或语言艺术类公开演出总和 $\geq 30$  场次；

——造型艺术类应开展展览 $\geq 3$  次；

——社会通识教育类应在公开刊物上刊发论文、研究报告总和 $\geq 3$  篇。

8.6.3 街道级基层综合性文化服务中心年组织创作并展演的作品 $\geq 2$  部（件），作品应涵盖造型艺术、表演艺术、语言艺术和社会通识教育 4 大类型中至少 2 类。

8.6.4 市级文化馆、区级文化馆、基层综合性文化服务中心应支持业余团体的文化艺术创作，以培育文化队伍、扩大产品供给，主要要求如下：

a) 辅导艺术业余队伍，其中：

1) 市级文化馆每年应辅导产出作品 $\geq 5$  个（件），且公开演出总和 $\geq 30$  场次；

2) 区级文化馆每年应辅导产出作品 $\geq 3$  个，且公开演出总和 $\geq 50$  场次；

3) 基层综合性文化服务中心每年应辅导产出作品 $\geq 1$  个，且公开演出总和 $\geq 15$  场次。

b) 辅导造型艺术业余队伍创作，其中：

1) 市级文化馆每年应辅导产出作品 $\geq 100$  件，且进行专场展览 $\geq 5$  场次；

2) 区级文化馆每年应辅导产出作品 $\geq 100$  件，且进行专场展览 $\geq 3$  场次；

3) 基层综合性文化服务中心每年应辅导产出作品 $\geq 50$  件，且开展展览 $\geq 1$  场次。

c) 辅导文学业余队伍创作，其中：

1) 市级文化馆每年应辅导产出诗歌 $\geq 100$  首，散文或小说总和 $\geq 20$  篇，其中在公开刊物发表的诗歌 $\geq 10$  首，散文或小说总和 $\geq 8$  篇；

2) 区级文化馆每年应辅导产出诗歌 $\geq 50$  首，散文或小说总和 $\geq 15$  篇，其中在公开刊物发表的作品 $\geq 5$  篇；

3) 基层综合性文化服务中心每年应辅导产出诗歌 $\geq 20$  首，散文或小说总和 $\geq 10$  篇，其中在公开刊物发表的作品 $\geq 3$  篇。

## 9 服务成效

### 9.1 服务评价

9.1.1 市级文化馆、区级文化馆应制定并执行服务质量监控计划，定期进行质量分析。

9.1.2 市级文化馆、区级文化馆应制定服务质量指导方案。

## 9.2 服务改进

应根据评价结果对不符合服务规范或体系要求的方面，以及服务规范或体系自身存在的缺陷方面提出改进措施，接受评价负责人和管理人员的审查，并将整改情况梳理形成报告文档。

## 9.3 服务监督

9.3.1 市级文化馆、区级文化馆应建立公众参与反馈机制。应在显著位置设立意见箱，公开监督电话，开设网上投诉、反馈通道，组建社会监督员队伍。每年定期召开公众座谈会，定期征集、统计、分析公众意见，改进服务工作。

9.3.2 市文化馆行政主管部门每年应委托第三方对市级文化馆、区级文化馆、基层综合性文化服务中心进行不少于1次的公众满意度调查，满意度应不低于90%。

## 9.4 错时开放

市级文化馆、区级文化馆每周开放时间均应 $\geq 63$  h，且错时开放时间不低于总开放时间的30%；基层综合性文化服务中心每周开放时间应 $\geq 54$  h，且错时开放时间不低于总开放时间的40%。

## 9.5 服务人次

市级文化馆、区级文化馆服务总人次应大于辖区常住人口总量。

## 9.6 受惠人群结构

文化馆服务应满足各年龄段人群文化需求，且增加面向青年人群的服务供给。年度服务受众群体结构宜与当地人口结构一致。

参 考 文 献

- [1] GB/T 15624—2011 服务标准化工作指南
-