

《文化馆服务规范》编制说明

一、立项背景和意义

（一）国内外情况简介

目前在世界范围内，公共文化服务相关的标准主要包含：保障标准、技术标准、评价标准三大类。保障标准主要为公共文化服务的建设提供制度化的支持与保障，也为公共文化事业的发展营造良好而宽松的环境，主要由法律、规章、政策构成。技术标准主要包括软硬件两方面：硬件建设方面，主要是针对公共文化设施的数量统计以及利用情况分析；软件建设方面，主要是强调公共文化机构的管理服务标准，针对公共文化服务机构的工作方法、程序、职责范围和行为操作等进行规范。评价标准是对公共文化服务的提供、运营与发展，文化设施利用情况、用户的参与度以及满意度，以及资金效率的评价，对公共文化服务的投入和建设起到了引导和督促作用。

但即便在公共文化服务相对完善和成熟的国家，如美国、英国、澳大利亚、日本等，公共文化服务标准依旧偏重于 ISO/TC46 相关的图书、文献、资讯领域，与文化馆相关标准散见于 ISO/TC 232、ISO/DIS 21001、ISO/IEC JTC 1/SC 36 等教育、培训、信息领域。

国外与我国文化馆相同类型的机构，有日本的公民馆、韩国的社区文化院、欧美国家的社区学习中心或社区文化中

心，纲领性的政策较多，但对服务范围、服务内容、服务质量予以明确的标准则较为罕见。目前仅日本的《公民馆设置运营纲要》以政务规章的形式对公民馆的服务内容、范围、方式都作出了较明确具体规定，引领文化馆机构在地方公共文化生活中发挥着重要作用。在少子化、老龄化的日本社会，公民馆已成为文化生活与社会教育中不可或缺的一环。

在我国，文化馆行业的标准制定工作起步较晚，与其他行业相比标准建设仍处于初步阶段，目前只有 GB/T 32939—2016《文化馆服务标准》、GB/T 32940—2016《乡镇综合文化站服务标准》，对文化馆的服务范围、内容、形式、频次的相关规定已难以有效满足新时代市民的文化需求。因此，近年来上海、浙江等省市，杭州、中山等地市均出台了相应的文化馆标准规范，以适应地方公共文化需求。

（二）标准的必要性和意义

公共文化代表着一个城市的内在气质，也是城市综合发展水平的外在表现。加快完善普惠性、高质量、可持续城市公共文化服务体系，符合《公共文化服务保障法》和《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》精神，是深圳公共文化服务创新发展，切实执行先行示范区文化战略的重要任务内容。

近年来，深圳公共文化事业蓬勃发展，文化馆（站）建设数量和服务质量都处于国内领先地位，但在公共文化服务上尚存在供需匹配度不高、社会参与度不够、服务标准不统一、文化产品结构不均衡等问题，制约了深圳公共文化服务高质量快速发展。2019 年深圳市文化馆对国内东部、西南、

东北等省市开展了深入调研，并对本市文化馆服务进行了问卷调查，综合调研结果显示，文化馆现有文化服务供给中，文艺培训 69.4%，文化活动占 63.93%，文艺展演占 54.1%，文化讲座占 40.98%。而市民的文化需求主要为：参与社会文化活动占 67.21%，文化艺术知识普及占 65.57%，传统文化传承占 59.02%，启发文化兴趣占 53.55，艺术教育培训占 42.62%。服务整体满意度调查结果表明文化馆服务不贴近生活的占 24.59%，种类不丰富的占 53.01%，文化活动开展频率较低的占 61.57%，宣传不到位的占 51.37%。

作为城市文明建设的重要构成部分，立足深圳实际情况，制定具有前瞻性、发展性的文化馆服务标准，可以有效破解制约文化馆行业高质量发展的“供需匹配度不高”、“社会参与度不够”、“服务质量不均衡”、“服务项目不丰富”等行业难题，不仅有助于扩大公共文化服务的社会效益，还有助于推进公共文化服务创新发展，凸显了深圳特色。

二、工作简况

（一）任务来源

为引领全市文化馆行业高质量发展，提升公共文化服务的专业化、规范化、标准化水平，加快完善与深圳建设先行示范区相适应的普惠性、高质量、可持续城市公共文化服务体系，深圳市文化馆牵头申请立项《文化馆服务规范》地方标准，于 2021 年 4 月份由《深圳市市场监督管理局关于下达 2021 年第一批深圳市地方标准计划项目任务的通知》明确标准制定计划。

（二）主要编制过程

制定《文化馆服务规范》主要经历了以下阶段：

1. 立项阶段

2018 年，深圳文化广电旅游体育局提出编制深圳市《文化馆服务规范》工作任务，并于 2020 年纳入局 2021 年度重点工作。2021 年 4 月，《文化馆服务规范》作为深圳市地方标准正式批准立项。

2. 调研阶段

2018 年 7 月～8 月，课题编制组先后赴上海、扬州、威海、烟台、成都、重庆等地开展课题调研，并召开了项目任务工作会议。完成了对国内先进文化馆的服务内容、模式、机制等方面的调研，搜集整理了相关材料，并初步确定了文化馆行业服务标准制定的原则和思路。

2018 年 9 月～12 月，在汇集国内行业资料的基础上，按照市局要求，编制组进一步开展了国内外的相关标准的搜集与整理工作。

2019 年 1 月召开了标准框架结构研讨会，通报了项目研究前期工作情况，明确了下一步的工作方向和重点任务，并初步确立了标准的制定思路与主体结构。

3. 标准起草阶段

2019 年 1 月～5 月，编制组在已有工作的基础上，对深圳市文化馆服务标准化的问题、需求等方面进行摸底。先后赴各区开展课题研究工作，并与各区文化馆领导和专家进行了细致的讨论，广泛听取了关于制定《文化馆服务规范》的建议。在此基础上，编制组依据标准编制规范完成初稿编制。

2019 年 6 月～11 月，编制组经过多次内部沟通、讨论，

并召开专家座谈会为标准初稿进行修改完善，最终形成标准征求意见稿。

4. 征求意见阶段

2019 年 12 月～2020 年 1 月，编制组采用函件的形式征求了深圳市文化广电旅游体育局公共文化处、深圳市罗湖区文化馆、深圳市南山区文化馆、深圳市宝安区公共文化服务中心、深圳市龙岗区文化馆、深圳市龙华区文化体育发展中心、深圳市光明区公共文化艺术发展中心、深圳市坪山区文化馆、深圳市大鹏新区文体旅游服务中心的意见。2020 年 8 月，编制组收集各方意见共 31 条，经逐条详细研讨及论证，采纳 10 条、不采纳 13 条、其中无意见 8 条，并形成征求意见稿汇总表。同时，对标准文本进行多轮修改、完善，最终形成标准送审稿。

三、主要技术内容及技术依据

《文化馆服务规范》结构包括 9 个章节，以下对文件中的主要条款进行简要说明：

1 范围

本标准规定了文化馆服务的总则、服务条件、服务内容、服务数量和质量，以及服务成效等项目。

本标准适用于深圳市各级文化馆、基层综合性文化服务中心。社会力量设立的文化馆参照执行。

2 规范性引用文件

规定了《文化馆服务规范》编制过程中引用的相关标准。

3 术语和定义

本章规定了文化馆行业服务等相关专业术语和定义。

本章第 3.1 条编制参考《GB/T 32939-2016 文化馆服务标准》，增添了社会文化馆。第 3.2 条编制依据 GB/T 32939-2016。第 3.3 条、第 3.4 条、第 3.5 条、第 3.6 条、第 3.7 条编制参考教育部《普通高等学校本科专业目录（2020 年版）》学科分类目录中艺术学目录，并综合考虑了文化服务的表现形式与主要物质材料。第 3.8 条依据《中华人民共和国公共文化服务保障法》第十条、第十一条、第二十七条、第三十条。

4 总则

本章重点说明了文化馆服务应该遵循的文化基本原则和服务原则。包括坚持以社会主义核心价值观为引领，坚持以人民为中心，丰富人民群众精神文化生活，提高市民文明素质。遵循普惠、高质、可持续原则，确保公共文化服务的公益性、基本性、均等性和便利性得到实现；采取具体有效措施，不断增强服务能力、提升服务质量、提高服务效率等。

本章的编制主要依据《中共中央 国务院关于支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区的意见》中“城市文明典范”的战略定位，以及第十一条“全面推进城市精神文明建设。”相关内容。参考了中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》的“基本原则”、《关于推动公共文化服务高质量发展的意见》的“主要原则”、《GB/T 32939-2016 文化馆服务标准》的第 4 章“总则”等相关内容。

5 服务定位

本章明确了深圳市文化馆行业的功能定位，确立了文化馆在城市生活与社会发展中的职能。同时具体厘清了市级文

化馆、区级文化馆、基层文化馆、社会文化馆的核心职能与主要功能。

本章编制主要依据《中共中央 国务院关于支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区的意见》中“城市文明典范”的战略定位，以及第十一条“全面推进城市精神文明建设。”相关内容。依据《粤港澳大湾区发展规划纲要》第八章第二节相关内容。依据中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》中“基本原则”，以及“统筹推进公共文化服务均衡发展”等相关内容。

6 服务条件

本章明确了文化馆服务应该具备的基础物质条件，对场馆设施、服务队伍、信息服务等给出具体要求。

本章 6.1.1 条编制依据为《深圳文化创新发展 2020(实施方案)》“十分钟文化圈”建设要求、《GB/T 20647.3—2006 社区服务指南 第 3 部分：文化、教育、体育服务》中 8.1.1 条的数据。

6.1.2 条编制依据为深圳市人民政府会议纪要，以及《公共文化服务保障法》第十五条、第十九条。参考了《文化馆建设标准》、《建标 136—2010》第 10 条、《GB/T 20647.3—2006 社区服务指南 第 3 部分：文化、教育、体育服务》第 8 章等内容。

6.1.3 条编制依据为《文化馆建设标准》、《建标 136—2010》第 22 条，以及广东省文化馆考核标准。

6.1.4 条编制依据为《GB/T 20647.3—2006 社区服务指南 第 3 部分：文化、教育、体育服务》5.2 条、《深圳市

基本公共文化服务实施标准（2016-2020 年）》第 5 条

6.2.2 条编制依据为《GB/T 32939—2016 文化馆服务标准》第 5.3.3 条、《深圳市公共文化服务工作考评表》，参考了《GB/T 20647.3—2006 社区服务指南 第 3 部分：文化、教育、体育服务》第 9.2 条。

7 服务内容

本章明确了文化馆行业的主要服务内容，包括培训辅导、文化展演、数字化服务、群众队伍培育、艺术创作等。

第 7.1 条编制依据《公共文化服务保障法》第 29 条、第 30 条，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》。

8 服务质量与数量

本章规定了文化馆行业应提供的服务质量与数量，包括培训辅导、文化展演、数字化服务、群众队伍培育、艺术创作等服务的频率、数量、类型等。

第 8.1 条主要依据《深圳市公共文化服务工作评价标准》深圳市《关于加快构建现代公共文化服务体系的实施意见（2016-2020）》，并结合先行示范区的发展要求进行编制。

第 8.2 条主要依据《深圳市文化发展“十三五”规划》《关于加快构建现代公共文化服务体系的实施意见（2016-2020）》《深圳市公共文化服务工作评价标准》编制。

第 8.4 条并无现行的国家标准和行业标准可供参考，编制组分析了现有的省市地方标准，在广泛征集各区文化馆意见的基础上，结合深圳建设先行示范区的发展要求进行编制。

第 8.5 条、第 8.6 条主要依据《深圳市基本公共文化服务实施标准（2016-2020 年）》并予以适当提升。

9 服务成效

本章明确了对服务评价、服务改进、服务监督、错时开放、服务人次与效率、受惠人群结构的要求。

本部分编制依据为《公共文化服务保障法》第 56 条，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》、文化和旅游部、国家发展改革委、财政部三部委联合印发《关于推动公共文化服务高质量发展的意见》，文化和旅游部《“十四五”文化和旅游发展规划》、《“十四五”公共文化服务体系建设规划》，并结合文化馆行业服务的实际需求予以编制。

四、主要条款的说明

《文化馆服务规范》包括范围、规范性引用文件、术语和定义、总则、服务定位、服务条件、服务内容、服务质量和数量、服务成效 9 个部分。以下对标准中的主要条款进行简要说明。

（一）范围

本文件规定了文化馆服务的总则、服务条件、服务内容、服务数量和质量，以及服务成效。

本文件适用于深圳市各级文化馆、基层综合性文化服务中心。社会力量设立的文化馆参照执行。

（二）规范性引用文件

本章节主要包括了标准文本中规范性引用的文件。

（三）术语和定义

本章节主要包括了文化馆、文化馆服务、培训辅导、文化展演、造型艺术、表演艺术、语言艺术、社会通识教育、大型文化活动、基层文化服务点等术语和定义。

（四）总则

本章节给出了文化馆的服务目的、服务原则、服务效能的总体要求。

（五）服务定位

本章节对市级文化馆、区级文化馆、基层综合性文化服务中心、社会文化馆的服务定位做出了总体要求。

（六）服务条件

本章明确了文化馆服务应该具备的基础物质条件，对场馆条件、服务队伍、信息服务等给出具体要求。

（七）服务内容

本章节明确了文化馆行业的服务内容，规定了培训辅导、文化展演、数字化服务、艺术创作、培育群众队伍等文化服务的目标人群、服务方式。

（八）服务质量和数量

本章节规定了文化馆的服务数量和质量，对培训辅导、文化展演、数字化服务、艺术创作、培育群众队伍、基层文化服务点的公共文化服务的数量、门类、频率、质量等提出了具体要求。

（九）服务成效

本章节从服务评价、服务改进、服务监督、错时开放、服务人次与频率、受惠人群结构等方面，对文化馆的公共文化服务效果给出了要求。

五、是否涉及专利等知识产权问题

本标准未涉及专利等知识产权问题。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

本标准无重大分歧意见。

七、实施标准的措施建议

拟在行业内部开展标准学习培训，推动标准的普及和运用。

通过标准宣贯、标准实施、监督检查等方式，加强标准对实际工作的规范化、标准化提升。

八、其他需要说明的事项

无