

ICS 03.080.01
CCS A 12

DB3303

浙 江 省 温 州 市 地 方 标 准

DB3303/T 038—2021

文化驿站服务规范

2021-12-22 发布

2022-01-22 实施

温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。

本文件由温州市文化广电旅游局提出及归口。

本文件起草单位：温州市文化馆、温州市标准化科学研究院。

本文件主要起草人：刘紫丹、虞爱娜、马知力、郑虹、王冯贵、施丽君、陈泳、王鹏、包美玲、章亦倩、毛薇洁、何泽、林贤埃。

文化驿站服务规范

1 范围

本文件规定了文化驿站服务的总则、服务站点、服务资源、服务项目和要求、服务评价。本文件适用于政府主导和社会参与的文化驿站。

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 50140 建筑灭火器配置设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

文化驿站 **culture community**

以“嵌入型空间”植入各级、各类公共文化场馆，在遵循以时尚化、休闲式、体验版、互动型、文艺范为基础定位的前提下，开展文化分享、艺术学习、互动交流、文旅资讯获取等多种形式服务的场所。

注：由政府部门和社会力量联合打造的文化创新品牌项目，采用连锁运行机制。

4 分类

文化驿站按所依托的对象及其资源分为以下五类：

- 市本级，在市本级公共文化场馆设施基础和其他资源上打造的文化驿站；
- 县（市、区）级，在县级公共文化场馆设施基础和其他资源上打造的文化驿站；
- 乡镇（街道）级，在各乡镇、街道现有综合文化站设施基础和其他资源上打造的文化驿站；
- 村（社区）级，在各村（社区）现有综合文化中心设施基础和其他资源上打造的文化驿站；
- 社会站点，在社会各类闲置或可利用设施基础和其他资源上打造的文化驿站。

5 总则

5.1 服务内容应符合社会主义核心价值观的公益性文化活动，不应涉及商业类营销活动。

5.2 应结合多元文化开展活动，宜侧重地方文化的传承和保护。

5.3 应侧重组织开展符合现代审美、契合年轻群体口味的优质文化活动，宜包含一定比例的未成年人、老年人及特殊人群服务内容。

5.4 文化驿站服务应依托现有文化设施，采用空间嵌入、分时利用的方式，融入到各级公共文化场馆、各类可用作公益的社会场地设施当中。

5.5 在遵循“标识统一，风格不拘”的前提下，整体设计注重年轻群体审美品味，时尚精致、舒适温馨。同时，宜结合所在区域的人文精神、社区生活风格凸显站点特色，体现“一站一品”。

5.6 应在品牌宣传、资源配送、人才培训等方面统一管理，实施全市站点一体化连锁运营。

5.7 通过政府采购、社会征集、站长推荐等方式，建立共建共享、点单配送的文化驿站资源库。

6 服务站点

6.1 宜位于人口集中、交通便利的区域，应有相对独立的封闭或半封闭空间。

6.2 总建筑面积宜为(150~500)m²，观众座席不应少于30座。

6.3 文化驿站标牌应悬挂于建筑外立面醒目位置，宜具备夜视功能，场所入口应设立醒目的文化驿站空间方位指向牌。

6.4 形象标识的中文名称为“文化驿站”，对应的英文名称为“culture community”，中文字体采用思源黑体CN Light，标识色调由黑色、白色、红色三种构成，黑色色调CMYK采取79%、81%、83%、67%，红色色调CMYK采用25%、93%、84%、0%，具体说明及示例见附录A。

6.5 相关公共信息图形符号应符合GB/T 10001.1要求。

6.6 内部功能区域应按照表1要求分为核心分享区、观众交流区、品牌展示区，其中核心分享区的面积不应小于12m²。

6.7 在应设区域的基础上，根据文化驿站站点区域、服务需求等实际情况，设置文化展示区、书报阅览区、便民服务区等个性化特色的其他区域。

表1 文化驿站功能区域设置

区域	设施	功能	要求
核心分享区	小型舞台	供分享嘉宾进行知识分享、文艺演出等	应设
观众交流区	茶几、休闲椅等	供服务对象以排坐、围坐、小组聚坐等多种形式观看聆听、交流互动	应设
品牌展示区	布告栏	品牌文化展示（含品牌简介、服务范围、信息预告、活动回顾、志愿者风采等）	应设
文化展示区	展墙、展架	中小型书画、器物及地方文化的展览等	宜设
书报阅览区	书架、陈列架、阅读桌椅	文化艺术类、地方特色的书籍及刊物阅览	宜设
便民服务区	吧台、便民物品箱、意见本等	提供充电、急救、饮品、简餐等服务	宜设

7 服务资源

7.1 设施设备

7.1.1 应配置卫生通风、强弱电等保障设施。

7.1.2 应设计应对突发事件的安全疏散路线，并于醒目位置做标识导引，消防器材配置应符合GB 50140要求。

7.1.3 应配置活动所需的灯光、音响、视频展示设备、网络等基础设施设备。

7.1.4 各站点宜根据特定的服务内容和对象配备其它相应的设施设备。

7.2 人员

7.2.1 应配备1名站长，具备一定的文化策划、组织管理能力。

7.2.2 配备1~2名专（兼）职工人员，具备一定的沟通表达、文案撰写、活动执行、摄影摄像以及熟练使用现场设备的能力。

7.2.3 站长及专（兼）职工人员每年参加与文化驿站服务相关培训的时间不应少于16学时。

7.2.4 分享嘉宾应具备一定的文化素养、专业背景及讲授经验。

8 服务项目和内容

8.1 服务项目包括讲座、沙龙、演出、培训、展览等多元类型，以讲述、展示、互动、体验等动态化形式开展。

8.2 应在文化驿站显著位置向公众公示服务范围、服务内容、开放时间、报名方式、活动规则等信息。

8.3 应做好活动的组织策划、宣传报名、签到管理、活动记录、摄影存档、通讯报道等服务工作。

8.4 常态化服务应至少提前3天向公众发布线上、线下信息公告。如遇突发情况，需要临时闭馆或暂停部分服务，应第一时间向公众发布线上线下信息公告。

8.5 每次参与活动人数不应少于30人，时长为(60~120)分钟，应包含讲述、展示、交流三个环节。

8.6 分享嘉宾宜准备与主题相关的课件资源，并按照规定环节进行文化分享。

8.7 应及时了解、收集基层群众文旅活动需求，报送并录入文化驿站资源库。

8.8 市本级、县（市、区）级站点每月开展主题活动不应少于4次，乡镇（街道）级站点、社会站点每月开展主题活动不应少于2次，村级（社区）服务点年服务不应少于12次。

8.9 应有统筹、有规划地开展全年服务。在做好日常自主策划类活动的基础上，鼓励探索“社团植入、机构合作”等多元形式，并积极参与由中心站发起的点单配送、区域联动等主题活动。

8.10 应通过在文化驿站显著位置公示公众监督电话、开设网上投诉通道等方式，对服务进行监督，应在5个工作日内回复处理结果并尽快整改。

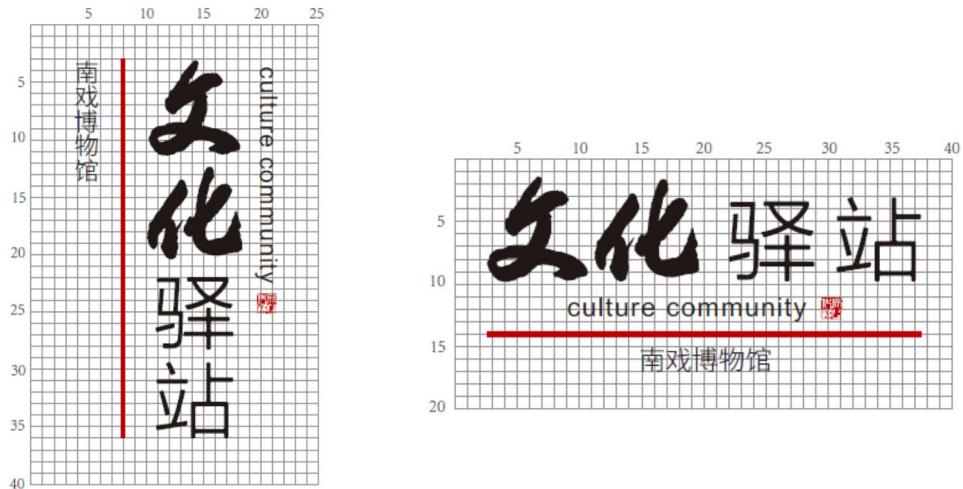
9 服务评价

9.1 每年应开展1次公众满意度调查，具体内容见附录B、附录C。调查表发放数量不应少于100份，回收率应大于80%，满意度应大于85%。

9.2 服务滞后、绩效不达标的文化驿站应按要求进行改进。

附录 A
(资料性)
文化驿站形象标识说明及示例

文化驿站形象标识统一字体、色号，排版格式为横、竖两种规格(示例见图A.1)。常规模式标识牌为白色底纹，也可选择黑色或透明底纹，各站点结合实际建筑风格选用木质、金属、亚克力等材质制作标识牌时，可采用透明底纹。



图A.1 文化驿站形象标识示例

附录 B
(资料性)
文化驿站服务满意度问卷调查

_____县(市、区)文化驿站服务满意度问卷调查

您好：

为了更好地满足本地人民群众的文化活动需求，提高文化驿站的服务质量和水平，我们特邀请您参与“文化驿站服务情况调查”活动，希望能得到您的大力支持！请仔细阅读以下内容，并在您认为合适的答案后划“√”。谢谢您的合作！

您的基本情况：

年 龄： 16 岁以下 17~30 岁 31~45 岁 46 岁以上

文化程度： 小学 中学 大专 本科及以上

身 份： 学生 工人 农民 教师 机关干部 技术人员

军人 公司职员 自由职业者 离退休人员 其他

家庭年收入： 1 万元以下 2~5 万元 5~10 万元 10 万元以上

1. 您知道由温州市文广旅局联合社会力量共同打造的文化创新品牌“文化驿站”吗？

知道 不知道

2. 您或家人是否有参与过文化驿站举办的各类文化惠民活动？

无 1 次 偶尔 持续关注

3. 您最近一次前往文化驿站的时间是？

一周之内 一个月之内 三个月以上 从未前往

4. 您或您的家人前往文化驿站参加的活动是？（多选）

讲座（沙龙） 公益培训 演出展览 社团活动
 其他 未参加活动

5. 您对文化驿站空间环境的评价（包括功能布局、卫生状况及设施）？

满意 基本满意 不满意

6. 您对文化驿站的服务满意度：

1. 开放时间：	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 不满意
2. 服务项目设置：	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 不满意
3. 工作人员服务态度：	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 不满意
4. 工作人员专业水平：	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 不满意
5. 文化驿站总体服务：	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 不满意

7. 您是否愿意接受文化驿站相关服务信息推送？ 愿意 不愿意

8. 您希望文化驿站提供哪些公益文化服务项目？

- 阅读类 声乐类 书画类 戏曲类 影视类 器乐类
 舞蹈类 亲子教育类 健康养生类 科技博物类 旅游资讯类
 生活美学类（茶道、花艺、美食、手作等） 其他_____

9. 您认为文化驿站最需要解决的问题或需要设置的服务项目是什么？欢迎提出意见和建议：

附录 C
(资料性)
文化驿站服务满意度调查汇总表

表C.1给出了文化驿站服务情况调查汇总表。

表C.1 文化驿站服务情况调查汇总表

单位: _____

统计	发放表数量(份)		
	回收表数量(份)		
	回 收 率(%)		
满意率(%)		评估得分	
备注			

说明: 1. 满意度调查中, 第1、2、3题结果为非否定选项, 且第4、5题均填写“基本满意”和“满意”的, 为满意答卷。

2. 满意率计算方法: 满意率=满意答卷份数÷回收表数量。
3. 表单请存档备查。