

T/YZLX

扬州市旅游学会团体标准

T/YZLX001—2024

城市书房旅游功能开发指南

Guide to the development of urban study tourism functions

2024-03-01 发布

2024-03-30 实施

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。

本文件由扬州市图书馆提出。

本文件由扬州市旅游学会归口。

本文件起草单位：扬州市图书馆、扬州大学旅游烹饪学院、扬州市文化广电和旅游局。

本文件主要起草人：侯兵、朱军、许金如、毛卫东。

城市书房旅游功能开发指南

1 范围

本文件规定了城市书房旅游功能开发的术语和定义、设备设施配置、装饰设计要求、旅游功能要求、业务系统及专用设备要求、设备系统维护、运行安全、旅游服务、监督、考核与评价。

本文件适用于城市书房旅游功能的开发与指导。

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 标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号第2部分：旅游休闲符号

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 31382 城市旅游公共信息导向系统设置原则与要求

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50763 无障碍设计规范

GB/T18893 商品零售包装袋

GB/T16766 旅游服务基础术语规范

GB/T15971 导游服务规范

DB32/T 1207 旅游景区（点）安全质量规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市书房 urban study

由政府主导、社会力量参与，依托各级中心公共图书馆，采用智能化设备和无线射频技术，实现一体化服务，具备全天开放条件的场馆型自助公共图书馆。同一区域不同级别、不同规模的城市书房按照相同的规则和业务服务标准，在规划建设、业务运营、管理与服务、文献、技术、人员等资源中实现全面共享或统一管理，提供无差异零门槛的全天候服务。

3.2

中心图书馆 central library

在一定地域范围内，具有资源、技术及管理优势，在城市书房管理与服务过程中起核心作用的公共图书馆。中心图书馆承担城市书房选址设计、业务管理及服务规则制定、服务资源配置、物流配送、设备系统维护、阅读推广、志愿者服务等日常管理。

3.3

休闲旅游 leisure tourism

以旅游资源为依托，以休闲为主要目的，以旅游设施为条件，以特定的文化景观和服务项目为内容，为离开定居地而到异地逗留一定时期的观光、游览、娱乐和休息。

4 基本要求

4.1 宣传习近平新时代中国特色社会主义思想，弘扬社会主义核心价值观，传承中华优秀传统文化，推进全民阅读，倡导良好的社会风尚。

4.2 具有良好的社会形象和信誉以及较高的社会知名度。

- 4.3 应按照全市文化和旅游发展规划，纳入公共图书馆服务体系，统筹城市书房旅游功能开发、运行和管理等事宜。
- 4.4 应接受行政部门对其旅游功能开发、建设、运行和管理的综合协调、指导监督和考核评估。
- 4.5 应对城市书房旅游功能进行宣传和推广，引导市民树立崇尚阅读、终身阅读的理念，为游客阅读和休闲旅游增加选择范围。

5 设施要求

5.1 建筑建设要求

- 5.1.1 城市书房的选址遵循普遍均等原则，按服务半径不大于 3km，并且服务人口原则上不少于 1 万人（常住人口）的标准进行统筹规划、合理布局。
- 5.1.2 城市书房宜位于一楼或二楼临街、广场或公园、博物馆、景区附近，具有人口集中、交通便利、环境适宜、市政配套设施条件良好的区域，附近设有公共卫生间、保安值班室或公安派出所。
- 5.1.3 城市书房建筑外形与所在区域文化特征相一致，具有协调性和美观性，能够吸引游客关注。
- 5.1.4 城市书房场馆由合作主体自愿提供，总建筑面积不低于 100m²。
- 5.1.5 按城市书房功能设计要求完成装修工程及有关配套设施的配套，如：强弱电、空调、插座、卫生间、停车位等。
- 5.1.6 防火设计应符合 GB 50016 要求，耐火等级不应低于二级。
- 5.1.7 无障碍设计应符合 GB 50763 要求。
- 5.1.8 城市书房与其他文化设施合建时，应自成一体，单独设置出入口，满足公共场所安全疏散人员的要求。

5.2 装饰设计要求

5.2.1 外观设计

- 5.2.1.1 外观设计应当与周边景观相协调，具有吸引力，体现旅游功能，展现地方文化精神、地域人文精神和图书馆文化元素，打造与周边环境相得益彰的设计效果。
- 5.2.1.2 标识导引系统（如灯箱等）应统一规范，符合 GB/T 10001.1 要求。

5.2.2 室内设计

- 5.2.2.1 室内创设发挥城市书房文化休闲功能的环境，内部布置应宁静整洁、清新舒适，具有浓厚的文化品味，营造令人赏心悦目的气氛。空间、结构、采光设计、色彩调配、美化等功能环境和艺术氛围在满足功能需要为前提，突出对读者的体贴和关怀。
- 5.2.2.2 城市书房阅览座席不少于 10 座，内部功能区域布局明确，布局符合表 1 要求，创设休闲阅览室，文化休闲娱乐设施，开设“书吧”、茶室等新型文化娱乐设施、增设文创购物场所。
- 5.2.2.3 城市书房内部空间视不同区域进行旅游功能的开发和配置，不同空间的旅游功能设置要求如表 1 所示。

表 1 城市书房旅游功能区域

区域	内容	设置要求
一般借阅服务区	图书借阅、期刊借阅、数字阅读等	不宜设置
少儿服务区	少儿图书借阅等	不宜设置
特殊人群服务区	无障碍通道、特殊人群阅读专区等	不宜设置
书目查询区	吧台、计算机	不宜设置
数字资源下载区	吧台、计算机	适宜设置
便民服务区	饮水机、便民物品箱	适宜设置
休闲阅览室	家具布置、雅俗共赏的文献角	重点设置
文化娱乐区	展览厅、演讲厅、小剧场、学术活动厅等	重点设置
休闲娱乐区	“书吧”、茶室、咖啡吧、亲子乐园等	重点设置
文创购物区	城市书房周边文创售卖	重点设置

5.2.2.4 城市书房的安全设计应符合消防设施和安全通道设置要求。

5.2.2.5 城市书房的内部标识导引系统应符合 GB/T 10001.2、GB/T 15566.1 及 GB/T 31382 要求。

5.3 业务系统及专用设备要求

业务系统及专用设备按照以下要求：

- 城市书房使用统一的图书文献信息管理系统。
- 城市书房能够提供城市文化旅游信息查询功能。
- 城市书房统一使用 VPN 专线，带宽 20M 以上。通过 VPN 专线实现与中心图书馆的网络连接。城市书房统一配备无线网络。
- 城市书房均配备统功能和标准的自助办证机、RFID 自助图书借还机、二维码数字资源下载机、馆员工作站、RFID 门禁、图书消毒机等。
- 城市书房统一采用智能化进入方式，包括但不限于以下方式：人脸识别进入书房；支付宝扫码进入书房；微信扫码进入书房；刷借书证或身份证进入书房。
- 城市书房移动门上方安装显示屏，显示时间、温度、湿度、活动图片及说明文字等。与安全门系统联动，安全门报警时显示图书未借提示信息，并可同时多本书显示。支持远程控制功能，保证资源和人员安全。
- 城市书房均安装高清摄像头，监控范围全覆盖，通过 VPN 专线连通中心图书馆监控中心和辖随时监管 24 小时城市书房的监控画面，监控视频应保留 30 天。
- 城市书房应配备人流计数系统、空调温感联动系统、光感照明控制系统。空调温感联动系统、光感照明控制系统具有绿色节能环保功能。

6 服务要求

6.1 旅游接待

6.1.1 提供游客对本市的吃、住、行、游、购、娱等方面的咨询服务。

6.1.2 城市书房免费为游客提供以下服务：

- 查询、借阅文献信息；
- 开放阅读、学习的公共空间；
- 举办推广性和公益性的讲座、培训、展览；
- 开展阅读推广和文化交流活动；
- 其他服务项目。

6.1.3 城市书房为游客提供服务应当按照以下要求：

- 在显著位置公示开放时间、服务范围、服务承诺、投诉电话、管理制度等内容；
- 文献信息按照标准配置，有序摆放、及时更新；
- 设备设施安全正常运行；
- 为未成年人、老年人、残疾人等特殊游客群体提供使用便利；
- 接待咨询服务热情、专业、快捷。

6.2 游览体验

6.2.1 城市书房应提供展现本地历史、文化和旅游特色的图书文献，旅游特色主题城市书房应当设置地方历史文化专区。

6.2.2 城市书房入口区配有“扬州‘城市书房’旅游信息服务点”的功能牌。位于公园、博物馆和景区附近的城市书房应配有能凸显地方文化特色的引导标识，包括公园、博物馆和景区的导游全景图、导览图、标识牌、介绍牌等。

6.2.3 城市书房内部配有城市旅游的宣传折页、旅游信息服务展架及旅游投诉电话。

6.2.4 城市书房在不影响其他读者的情况下，面向游客不定期看展讲座、展览、新书分享会、读者沙龙等一系列阅读推广活动，并以多种方式提前宣传告知。

6.2.5 游客可以享受在城市书房内手机充电、雨伞租借、休息区、饮用水、网络服务及书房的相关配套服务。

- 6.2.6 城市书房单次接待能力设置合理，不影响市民阅读和游客游览体验。
- 6.2.7 城市书房游览开放时间固定，满足旅游团队和散客市场等不同细分市场的需求。
- 6.2.8 规模较大的城市书房游览区内各种引导标识（包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等）造型特色突出，设置合理，符合地方历史文化特色。

6.3 旅游购物

- 6.3.1 城市书房旅游产品应主题鲜明，体现地方特色，内容丰富，具有一定的独创性。
- 6.3.2 购物场所规模适度，环境整洁，空间布局特色明显。
- 6.3.3 各种导购标识齐备，应当包括购物场所说明牌、导购图、商品介绍、价格标签等。
- 6.3.4 购物场所秩序良好，无围追兜售、强卖现象。
- 6.3.5 商品销售人员业务熟练、服务热情。
- 6.3.6 城市书房宜以旅游者需求为导向，开发设计健康实用的文化创意产品。
- 6.3.7 城市书房文化创意产品要体现审美功能、纪念功能、教育功能、传承功能、实用功能和宣传功能，包装设计与城市书房整体风格保持一致。

7 智慧化服务

- 7.1 城市书房应面向游客采用大数据、物联网等技术，创新数字资源样态，为游客读者提供一体化、集成式平台服务。
- 7.2 城市书房应当面向游客创新服务模式，加强物流合作，面向游客读者提供点对点、订单式网络借阅服务。
- 7.3 城市书房应采用统一的馆藏书目数据检索，以及数字资源远程平台访问，实现对图书馆馆藏书目数据的检索以及图书馆数字资源平台上各类数据库的下载，大型数据库不低于 30 个，自建数据库不低于 6 个，数据存储容量不低于 80TB。
- 7.4 具备网上宣传、查询、预订、投诉与处理功能，能满足游客需求。
- 7.5 定期维护城市书房官方网站、微信公众号，及时更新内容。
- 7.6 可提供智能导览服务。

8 管理要求

8.1 内部管理

- 8.1.1 营造独特的文化体验空间，内部各空间功能有序配置，设备设施维护良好，形成统一高效的管理体系。
- 8.1.2 管理机构健全，岗位职责分明，有专（兼）职管理人员，具备完善的管理制度。
- 8.1.3 旅游质量、旅游宣传、旅游安全、旅游服务、投诉处理、旅游统计等各项经营管理制度健全有效，接受旅游部门指导。
- 8.1.4 员工和志愿服务人员接受旅游管理、服务、安全等相关培训，符合 GB/T16766 和 GB/T15971 的要求，上岗服务人员培训合格率达 100%。服务人员服饰统一，技能娴熟，用语规范，程序流畅。旅游服务符合 GB/T16766 的规定。

8.2 安全管理

- 8.2.1 城市书房安全要求符合 DB32/T 1207 的相关规定。
- 8.2.2 城市书房内禁止吸烟。
- 8.2.3 城市书房应在旅游安全风险地段设置警示标识和防护设施。
- 8.2.4 城市书房应为游客及时提供安全保障，体验性项目应有切实有效的防范及安全措施。
- 8.2.5 城市书房应针对各种可能发生的设备故障、应急突发卫生公共事件、人员意外伤亡等紧急情况 and 意外事故制定应急救援预案。

8.3 投诉管理

- 8.3.1 应在宣传资料和网站、公众号上公布监督投诉电话，宜设置多渠道投诉平台。

- 8.3.2 应设有专职人员受理投诉。旅游投诉处理及时（三个工作日内回复处理结果）、妥善，投诉必复。
- 8.3.3 应建立投诉建议档案，定期分析投诉意见，及时制定整改措施、提出奖惩意见。
-

全国团体标准信息平台