

ICS

T/GXDSL

团 体 标 准

T/GXDSL —2026

## 公共图书馆全民阅读推广与服务提质规范

Specification for National Reading Promotion and Service Quality Improvement of  
Public Libraries

(工作组讨论稿)

(本草案完成时间：2026 - 5 - 6)

2026 - - 发布

2026 - - 实施

广西电子商务企业联合会 发布

# 目 次

前 言 .....	II
1 引言 .....	1
2 范围 .....	1
3 规范性引用文件 .....	1
4 术语和定义 .....	2
4.1 全民阅读推广 .....	2
4.2 服务提质 .....	2
4.3 新型阅读空间 .....	2
5 总则 .....	2
5.1 公益性原则 .....	3
5.2 法治化与标准化原则 .....	3
5.3 全龄友好与包容性原则 .....	3
5.4 融合发展原则 .....	3
5.5 创新驱动原则 .....	3
6 服务资源 .....	3
6.1 设施设备与空间要求 .....	3
6.2 人力资源配置 .....	4
6.3 文献信息资源 .....	4
7 全民阅读推广服务要求 .....	5
7.1 开放时间 .....	5
7.2 基本服务项目 .....	5
7.3 阅读推广活动量 .....	6
8 服务提质与效能优化 .....	6
8.1 服务响应时间 .....	6
8.2 排架准确率 .....	6
8.3 数字服务提质 .....	7
8.4 新型阅读空间建设 .....	7
9 监督、考核与评价 .....	7
9.1 公众满意度调查 .....	7
9.2 服务公告与年报制度 .....	7
9.3 第三方评价 .....	8
9.4 投诉处理机制 .....	8

## 前 言

本文件依据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。

本文件由广西产学研科学研究院提出。

本文件由广西电子商务企业联合会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

# 公共图书馆全民阅读推广与服务提质规范

## 1 引言

为深入贯彻落实《中华人民共和国公共图书馆法》（2024年修正版）中“推动、引导、服务全民阅读”的法定职责，全面响应《全民阅读促进条例》（2026年实施）及国家“公共文化服务提质增效”“文化强国建设”战略部署，破解当前全国公共图书馆在阅读推广深度不足、数字化服务响应滞后、特殊群体覆盖不均衡、服务标准化水平参差不齐等突出问题，制定本规范。本规范以标准化建设为核心、以效能提升为目标，通过明确量化指标、规范全流程管理、强化责任落实，全面提升我国公共图书馆全民阅读推广能力与服务提质水平，为构建覆盖城乡、便捷高效、普惠均等的现代公共文化服务体系提供支撑，助力全民阅读深入推进、文化自信全面提升。

## 2 范围

规定了公共图书馆开展全民阅读推广与服务提质的术语和定义、总则、服务资源、阅读推广服务要求、服务提质内容、数字化与智慧服务、监督与评价等核心内容，明确了各环节的标准化要求与量化指标。适用于全国县级以上（含县级）公共图书馆，是各级公共图书馆开展全民阅读推广、推进服务提质的核心遵循。乡镇（街道）综合文化站、村（社区）图书室、新型阅读空间（如邻里阅读空间、城市书房、乡村书屋）及社会力量设立的公共图书馆，参照本文件执行。

## 3 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件；凡是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 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

GB/T 28220-2023 公共图书馆服务规范

GB 50763-2012（2023年版） 无障碍设计规范

GB 37487-2019 公共场所卫生管理规范

GB/T 31015-2014 公共信息导向系统 基于无障碍需求的设计与设置原则

WH/T 47-2012 图书馆数字资源统计规范

WH/T 71-2015 图书馆参考咨询服务规范

WH/T 76-2016 流动图书车车载装置通用技术条件

《中华人民共和国公共图书馆法》（2024年7月5日修正版）

《全民阅读促进条例》（2026年2月1日实施）

《公共图书馆建设标准》（建标 108-2010）

《“十四五”公共文化服务体系建设规划》

#### 4 术语和定义

GB/T 28220-2023 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

##### 4.1 全民阅读推广

公共图书馆以培育社会主义核心价值观、提升国民阅读素养、建设学习型社会为目标，通过开展阅读指导、读书交流、演讲诵读、图书互换共享、数字化阅读推送及阅读进校园、进社区、进乡村、进企业、进机关等活动，培养社会阅读意识、营造全民阅读氛围的系统性、常态化工程。

##### 4.2 服务提质

在严格保障基本服务免费开放的基础上，以满足人民日益增长的精神文化需求为导向，通过优化文献信息资源结构、缩短服务响应时间、提升馆员专业能力、改善空间适儿化与适老化水平、推进数字化与智慧化转型，实现公共图书馆服务质量、服务效能、服务覆盖面的全面提升，推动公共文化服务从“有”向“优”、从“普惠”向“精准”转变。

##### 4.3 新型阅读空间

指依托公共图书馆总分馆体系，统筹利用城乡公共空间资源，在社区、街区、公园、景区、交通枢纽等公共场所设立的，具备自助服务、数字阅读、文化休闲、便民服务等多元化功能的基层阅读场所，如邻里阅读空间、城市书房、乡村书屋、景区书屋等，是全民阅读推广的重要延伸载体。

#### 5 总则

## 5.1 公益性原则

公共图书馆应坚守公益属性，坚持平等、开放、共享、普惠的理念，所有基本服务（包括文献借阅、阅览自习、公益讲座、展览展示、阅读指导、参考咨询等）必须免费向社会公众提供，严禁以任何形式变相收费，保障全体公民平等享有公共文化服务的权利。

## 5.2 法治化与标准化原则

服务提供应严格遵守《中华人民共和国公共图书馆法》（2024年修正版）《全民阅读促进条例》（2026年实施）等法律法规，建立健全法人治理结构，完善内部管理制度，实施标准化管理，确保各项服务规范有序、有据可依，推动公共图书馆服务体系标准化、规范化建设。

## 5.3 全龄友好与包容性原则

坚持以人民为中心，重点关注“一老一小”、残疾人、流动人口、留守儿童等特殊群体，兼顾不同年龄、不同群体的阅读需求。公共图书馆应设置独立的少儿阅览区、老年人阅览区、视障阅览区，配备完善的无障碍设施设备，优化适儿化、适老化服务流程，消除数字化鸿沟，实现公共文化服务全覆盖、无差别。

## 5.4 融合发展原则

主动适应新时代公共文化服务发展趋势，推动图书馆与科技、旅游、教育、文旅、非遗等领域深度融合，创新服务模式。鼓励引入社会力量，通过“公建民营”“民建公助”“政企合作”等模式运营新型阅读空间，丰富服务内容、提升服务活力，形成“政府主导、社会参与、多元共建”的公共阅读服务格局。

## 5.5 创新驱动原则

聚焦数字化、智慧化发展方向，积极运用大数据、人工智能、物联网等现代信息技术，创新阅读推广形式、优化服务流程、提升服务效能，推动公共图书馆从传统服务模式向智慧化服务模式转型，满足人民群众多样化、个性化的阅读需求。

# 6 服务资源

## 6.1 设施设备与空间要求

6.1.1 选址与面积：公共图书馆选址应遵循“人口集中、交通便利、环境适宜、市政配套完善”的原则，优先布局在城市核心区、人口密集社区及城乡结合部，方便群众就近借阅、参与活动。新建独立建设的公共图书馆，其建筑面积应严格符合《公共图书馆建设标准》（建标 108-2010）的规定，结合当地人口规模、服务需求合理规划，确保服务空间充足。社区级新型阅读空间：使用面积应不低于 100 m<sup>2</sup>，且运营稳定性应保证能够持续开放 2 年以上；乡村书屋使用面积应不低于 80 m<sup>2</sup>，确保基本阅读服

务需求。

**6.1.2 功能分区：**县级以上公共图书馆应设置 5 大基本功能区：成人阅览区、少儿阅览区、报刊阅览区、电子阅览区（数字体验区）、视障阅览区，在此基础上可根据服务需求增设古籍特藏区、专题阅览区、读者活动区、母婴室等功能区域。**适儿化改造：**少儿阅览区面积不低于全馆总面积的 10%（县级以上馆），地面铺设防滑软性材料，书架高度不高于 1.2m，配备适合少年儿童的桌椅、绘本架、益智玩具及安全防护设施，营造安全、舒适、童趣的阅读环境。**适老化与无障碍：**严格按照 GB 50763-2012（2023 年版）设置轮椅坡道、无障碍卫生间、低位服务台等设施；老年人阅览室应配备老花镜、放大镜、大字本图书、有声读物播放器等便民设备，其大字本、有声读物等适老文献藏书量不应低于总藏书的 1%；视障阅览区应配备盲文读物、盲文打印机、助视器等设备，满足视障群体阅读需求。

**6.1.3 安全与环境：**室内空气质量应符合 GB 37487-2019 的规定，定期开展空气质量检测，在呼吸道传染病高发期、雾霾天气等特殊时段，须开启新风系统，保障读者与馆员身体健康。应配备充足的存包柜、直饮水设备、急救箱（定期检查更新药品及设备），设置清晰的安全警示标识、疏散通道标识，定期开展安全隐患排查与应急演练，确保馆内人员人身及财产安全。

## 6.2 人力资源配置

**6.2.1 人员数量：**公共图书馆工作人员总数应按服务人口数量科学配备，合理核定编制，确保服务效能：每服务人口 10000 人至 25000 人应配备 1 名工作人员；县级公共图书馆工作人员应不少于 10 人，地市级公共图书馆工作人员应不少于 20 人，省级公共图书馆工作人员应不少于 50 人。

**6.2.2 专业资格：**从事阅读推广活动策划、文献资源建设、参考咨询等核心岗位的人员，应具备本科及以上学历或图书馆学、情报学、汉语言文学等相关专业职称；鼓励工作人员参加专业培训、继续教育，提升专业能力与服务水平。从事参考咨询（含数字参考）的服务人员，应具备扎实的专业知识，服务响应准确率应不低于 95%；从事视障服务、少儿阅读指导等专项服务的人员，应具备相应的专项服务能力，经培训合格后方可上岗。

**6.2.3 志愿服务：**应建立健全“图书馆+志愿者”服务机制，组建专业化、常态化的志愿者队伍，注册志愿者人数应与馆舍规模、服务量相匹配，年人均服务时长不应低于 40 小时。应开展“小小图书管理员”“银龄志愿者”“大学生志愿者”等特色培训项目，加强志愿者岗前培训与日常管理，明确志愿者职责，规范服务行为，充分发挥志愿者在全民阅读推广、服务提质中的辅助作用。

## 6.3 文献信息资源

**6.3.1 馆藏总量与入藏量：**公共图书馆应结合当地人口规模、阅读需求、文化特色，科学规划馆藏发展，确保馆藏资源丰富、结构合理。人均馆藏文献量（不含电子书）应达到 0.6 册（件）至 1.5 册（件），

其中省级馆人均馆藏文献量不低于 1.2 册（件），市级馆不低于 1.0 册（件），县级馆不低于 0.6 册（件）。  
年人均新增文献入藏量应不低于 0.02 册（件）；省级馆年入藏量不低于 2 万种，市级馆不低于 5 千种，  
县级馆不低于 1 千种，重点保障少儿文献、地方特色文献、适老文献、盲文文献的入藏量。

**6.3.2 数字资源：**数字资源建设应纳入馆藏发展规划，构建“线上+线下”融合的馆藏资源体系，推动数字资源与纸质资源互补发展。数字资源存储总量省级馆应不低于 200TB，市级馆不低于 50TB，县级馆不低于 10TB。电子书（含有声书）的年更新率应不低于 10%，重点更新群众关注度高、实用性强的数字资源；积极引进优质数字资源数据库，搭建统一的数字资源服务平台，为读者提供便捷的数字阅读服务。

**6.3.3 文献更新与剔除：**建立健全文献更新与剔除机制，确保馆藏文献的时效性、实用性。报刊应在到馆 2 个工作日内上架，图书应在分类编目完成后 3 个工作日内上架。开展常态化文献剔除工作，对于少儿阅览区及流通频率高的文献，若破损率超过 30%或内容陈旧（如计算机类、科技类图书超过 3 年未更新，时政类图书超过 2 年未更新），应予以剔除或更新；剔除文献应按规定妥善处置，可用于捐赠、交换等，提高资源利用率。

## 7 全民阅读推广服务要求

### 7.1 开放时间

**7.1.1 基础时长：**公共图书馆应保障充足的开放时间，满足群众阅读需求：省级馆每周开放时间应不少于 60 小时，市级馆每周开放时间应不少于 63 小时，县级馆每周开放时间应不少于 60 小时；乡镇（街道）图书室及社区邻里阅读空间、乡村书屋每周开放时间应不少于 40 小时。国家法定节假日（春节、元旦、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节）必须有开放时间，其中春节假期可缩短为每日不少于 4 小时，其他法定节假日开放时间不少于 6 小时，提前公示节假日开放安排。

**7.1.2 错时开放：**所有县级以上公共图书馆（含分馆）必须实行“错时开放”，精准对接群众作息时  
间，在周末及晚间提供借阅、阅览、咨询等服务，每周晚间开放（17:00 至 21:00）应不少于 3 次；新型阅读空间应结合群众需求，灵活调整开放时间，鼓励实行 24 小时自助开放。

### 7.2 基本服务项目

**7.2.1 核心指标：**免证阅览：进入阅览室、自习区无需任何证件，实现“零门槛”阅览；借阅服务实行“一人一证”，简化办证流程，支持身份证、社保卡、电子社保卡等便捷办证，推行“无证借阅”试点。  
通借通还：县级以上公共图书馆应建立健全总分馆体系，实现县域内 100%通借通还，地市级实现市域内 80%以上通借通还，省级推动跨区域通借通还试点；图书在分馆间的流转周期不应超过 7 个工作日，

确保读者快速获取所需文献。

7.2.2 流动服务：县级以上公共图书馆应配置流动图书车，严格参照 WH/T 76-2016 标准配备设备、图书，重点服务乡村、社区、学校、企业、养老院等场所；每辆流动图书车每年服务点应不少于 20 个，年开展流动服务次数不低于 50 次，打通全民阅读“最后一公里”。

### 7.3 阅读推广活动量

7.3.1 活动频次：县级以上公共图书馆应常态化开展全民阅读推广活动，丰富活动形式、提升活动质量；县级馆年举办讲座、展览、培训、读书会、诵读比赛等阅读推广活动总场次不应低于 30 场，市级馆不应低于 80 场，省级馆不应低于 150 场。其中，面向少年儿童（0-18 岁）的阅读指导活动应占总活动量的 30%以上，面向老年人的阅读活动应占总活动量的 15%以上，面向特殊群体的阅读活动应不少于 5 场/年，推动全民阅读覆盖全年龄段、全群体。

7.3.2 品牌建设：鼓励各级公共图书馆打造“一馆一品”阅读推广品牌（如“市民大讲堂”“绘本阅读营”“乡村读书节”“名家读书分享会”等），提升活动影响力与吸引力；定期开展“你选书·我买单”活动，年活动次数不少于 2 次，将文献采购权部分交给读者，精准对接读者阅读需求，提升馆藏资源利用率。加强跨区域阅读推广合作，参与全国、省级全民阅读活动，推动阅读文化交流，营造“爱读书、读好书、善读书”的社会氛围。

## 8 服务提质与效能优化

### 8.1 服务响应时间

8.1.1 闭架文献获取：读者申请闭架文献（古籍、特藏除外），从申请提交到文献获取的时间不应超过 30 分钟；古籍、特藏文献的获取应按规定办理手续，响应时间不应超过 1 个工作日，确保服务高效便捷。

8.1.2 参考咨询：现场咨询应即时解答，无法即时解答的，应明确告知读者回复时间；网上邮件咨询、线上咨询回复时间不应超过 1 个工作日；对于深层次课题服务、专项咨询服务，响应时间不应超过 5 个工作日，确保咨询服务精准、及时。

8.1.3 文献传递与馆际互借：建立健全馆际互借与文献传递机制，加强各级公共图书馆之间的资源共享；若本馆无所需文献，发出馆际互借请求后，响应时间不应超过 2 个工作日，文献传递周期不应超过 7 个工作日，满足读者多样化的文献需求。

### 8.2 排架准确率

加强开架图书管理，规范图书排架流程，确保排架准确、有序；省级馆开架图书的排架准确率应不

低于 98%，市级及以下馆应不低于 96%。

鼓励图书馆引入 RFID（射频识别）技术、智能书架等设备，开展定期盘点及定位纠错，提升排架管理效率，减少排架错误，方便读者快速查找图书。

### 8.3 数字服务提质

**8.3.1 网络服务：**公共图书馆应在馆内实现 Wi-Fi 100%全覆盖，单设备下行速率不低于 10Mbps，保障读者流畅使用数字资源、开展线上阅读；馆内电子阅览区计算机配备数量应满足读者需求，县级馆不少于 20 台，市级馆不少于 50 台，省级馆不少于 100 台。适老化与无障碍优化：官方网站及移动应用程序（App/小程序）应通过国家无障碍检测，提供“长者模式”或“关怀模式”，字体放大比例不低于 200%，简化操作流程，增设语音朗读、一键呼叫等功能，帮助老年人、视障群体跨越数字化鸿沟。

**8.3.2 新媒体服务：**各级公共图书馆应运营微信公众号、视频号等新媒体平台，每周推送阅读推荐、活动预告、服务指南等内容不少于 3 次，提升服务的便捷性与覆盖面；年开展线上直播讲座、名家访谈、阅读指导等活动应不少于 6 场，创新阅读推广形式，吸引更多群众参与全民阅读。

### 8.4 新型阅读空间建设

对于“邻里阅读空间”“城市书房”等无人值守或自助式新型阅读空间，应加强规范化管理：监控系统实现无死角覆盖，视频保存期限不少于 30 天，保障空间安全；支持身份证、社保卡、电子社保卡或人脸识别入馆及借阅，实现自助化、便捷化服务。鼓励引入轻餐饮、文创产品、非遗体验、文化沙龙等“阅读+”业态，丰富服务内容，增强新型阅读空间的自我造血能力，但经营面积不应超过总面积的 20%，不得影响核心阅读服务功能。

## 9 监督、考核与评价

### 9.1 公众满意度调查

**9.1.1 调查频次：**公共图书馆应每年开展至少 1 次读者满意度调查，可结合服务实际，增加调查频次，及时了解读者需求、收集读者意见建议，持续优化服务质量。

**9.1.2 指标体系：**建立多维度、科学化的读者满意度调查指标体系，涵盖“环境满意度”“馆藏满意度”“服务态度满意度”“活动满意度”“数字化服务满意度”“无障碍服务满意度”等核心指标，确保调查结果全面、客观。明确满意度目标值：总体读者满意度（选择“满意”及“非常满意”的比例）应不低于 90%；对于调查中发现的问题，应建立整改台账，明确整改责任、整改措施和整改时限，整改完成后及时向读者反馈。

### 9.2 服务公告与年报制度

9.2.1 信息公开：公共图书馆应在其官方网站、馆内显著位置及新媒体平台，主动公示服务项目、开放时间、办证须知、借阅规则、收费项目（若有）、投诉渠道等信息，确保信息公开透明；如有临时闭馆（不可抗力除外），须提前3个工作日发布公告，明确闭馆原因、闭馆时间及恢复开放时间，减少对读者的影响。

9.2.2 年报发布：市级及以上公共图书馆应编制年度报告，内容包括服务数据、财务预决算、重要活动、服务提质成效、存在问题及改进措施等，于每年6月30日前向社会公开，接受社会监督；县级公共图书馆应编制年度服务总结，报上级业务主管部门备案。

### 9.3 第三方评价

各级公共文化服务业务主管部门应引入第三方专业机构，对公共图书馆的服务效能、阅读推广成效、服务提质情况进行客观、公正的评估，评估周期每年不少于1次。评估结果应作为考核图书馆馆长绩效、核定财政拨款、评选先进单位的重要依据之一；对于评估中发现的问题，督促图书馆限期整改，推动公共图书馆持续提升服务质量与效能。

### 9.4 投诉处理机制

建立健全投诉处理机制，明确投诉受理渠道（现场投诉、电话投诉、线上投诉等），公示投诉电话、邮箱等信息；对于读者投诉，应在2个工作日内受理，7个工作日内办结并反馈投诉人，投诉处理满意度应不低于95%，及时化解服务矛盾，提升读者体验。

---