

上海市浦东新区市场监督管理局 上海市浦东新区文化体育和旅游局

浦市监标计〔2025〕7号

关于发布浦东新区标准化指导性技术文件 《公共文化设施延时服务规范》的通知

各有关单位：

上海市浦东新区标准化指导性技术文件《公共文化设施延时服务规范》已经区政府批准，现予以发布。

文件编号及名称为：

DB31115/Z 044—2024 公共文化设施延时服务规范

以上文件自 2025 年 1 月 23 日起实施。

特此通知。

上海市浦东新区
市场监督管理局

上海市浦东新区
文化体育和旅游局

2025 年 1 月 23 日

上海市浦东新区标准化指导性技术文件

DB31115/Z 044—2024

公共文化设施延时服务规范

Specification for extended-hour services of public cultural facilities

2025 - 01 - 23 发布

2025 - 01 - 23 实施

上海市浦东新区文化体育和旅游局
上海市浦东新区市场监督管理局

发 布

— 3 —

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
4.1 延时服务时长	1
4.2 延时服务空间	1
4.3 延时服务收费	1
5 服务条件	2
5.1 服务人员	2
5.2 服务场所	2
5.3 服务环境	2
5.4 服务设备	2
5.5 服务公示	2
5.6 第三方运营单位	2
6 服务内容	3
7 服务管理	3
7.1 管理制度建设	3
7.2 安全应急管理	3
7.3 数字化应用	3
8 服务评价与改进	3
8.1 服务评价	3
8.2 服务改进	3
参考文献	4

前 言

本文件按照GB/T 1.1C 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。

本文件由上海市浦东新区文化体育和旅游局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：上海市浦东新区文化体育和旅游局、上海格物文化发展研究院、上海市质量协会。

本文件主要起草人：符湘林、诸亦成、袁圣华、褚岚翔。

公共文化设施延时服务规范

1 范围

本文件规定了公共文化设施延时服务的基本要求、服务条件、服务内容、服务管理以及服务评价与改进。

本文件适用于上海市浦东新区区域内财政性资金投入为主的文化馆、图书馆及社区文化活动中心等公共文化设施提供的延时服务。

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 32939 文化馆服务标准

GB/T 32940 乡镇综合文化站服务标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共文化设施 public cultural facilities

提供公共文化服务的建筑物、场地和设备。

3.2

延时服务 extended-hour services

根据社会发展和公众需求延长服务时间，以解决公共文化设施常规开放时间不能满足公众需求而提供的服务。

4 基本要求

4.1 延时服务时长

4.1.1 公共文化设施实施延时服务后，全年日均总服务时间不少于 12h，全年开放。

4.1.2 公共文化设施可根据实际需求，分季节、分区域早开放、晚延时；逢法定节假日可予调整。

4.2 延时服务空间

4.2.1 公共文化设施承载日间主要服务功能的场所应于晨间、夜间开放，开放空间总量不低于 2/3，宜实现全空间利用。

4.2.2 有条件的区级、街镇公共文化设施提供的延时服务宜向商圈和社区等区域延伸。

4.3 延时服务收费

4.3.1 公共文化设施应根据其功能、特点，坚持公益属性，向公众免费或者优惠开放。

4.3.2 公共文化设施开放收费宜依据公共文化设施性质、功能与特点、收费必要性、整体服务内容、运营成本等因素，并区分不同服务人群综合确定。收费标准按成本法制定的，应遵循“补偿合理运营成本”的原则；按比价法制定的，宜参照同等区域同等服务五折定价收费。

4.3.3 延时服务收取费用的，应对未成年人、老年人、残疾人、现役军人和消防救援人员等按照有关规定实行优惠，具体细则由管理单位自行制定。

4.3.4 延时服务收费项目和标准应向区文体旅游部门报备，经区价格管理部门审核后，以审核项目标

准公示实行。

4.3.5 延时服务所得收入，应用于开展延时服务所产生的成本支出等。

5 服务条件

5.1 服务人员

5.1.1 公共文化设施根据所在区域服务人口和延时服务需要，确定所需配备的服务人员数量。

5.1.2 服务人员应具备岗位所需的专业能力。

5.1.3 服务人员应着装整齐、举止端庄、文明用语、服务热情。

5.2 服务场所

5.2.1 公共文化设施应开放公众活动用房，包括但不限于门厅、展览陈列用房、报告厅、排演场所、文化（自习）教室、计算机与网络教室（数字文化服务空间）、多媒体视听教室、美术书法教室、图书阅览室、多功能用房等。

5.2.2 具备条件的公共文化设施应开放室外活动场地。

5.3 服务环境

5.3.1 公共文化设施环境应做到整洁美观、室内舒适干净。

5.3.2 公共文化设施内各种标志符号应符合 GB/T 10001.1 要求，做到标识清晰、标注得体、指引明确。

5.3.3 公共文化设施宜设置无障碍通道或提供相当功能服务。

5.3.4 公共文化设施环境布置宜体现所在区域的文化特色。

5.4 服务设备

5.4.1 公共文化设施应根据延时服务内容配备所需的服务设备，宜包括网络和数字化服务设备、演出设备、展览设备、培训设备、放映设备、娱乐器材、健身器材等。

5.4.2 服务设备应功能完好、使用正常。

5.4.3 服务设备应摆放有序、保持洁净、无破损。

5.5 服务公示

5.5.1 应在醒目位置向公众公示服务时间、服务内容、服务人员、服务承诺以及服务收费等延时服务信息，并公布争议投诉渠道，主动接受社会监督。

5.5.2 应通过媒体、网站、宣传资料、宣传栏等形式向公众推介、展示特色延时活动和目录。

5.5.3 公共文化设施若因故需暂时停止延时服务，应提前一周向公众告知。如遇突发事件需临时停止延时服务，应及时告知公众。

5.6 第三方运营单位

5.6.1 公共文化设施延时服务宜委托第三方运营单位整体或部分参与运营。

5.6.2 第三方运营单位应满足以下基本要求：

- a) 具有独立法人资格；
- b) 具有相关资质；
- c) 市场信用良好，无不良记录；
- d) 具备公共文化设施或同类项目的运营管理经验。

5.6.3 当选择委托第三方运营单位提供延时服务时，应按照公开招投标或三方比价等符合政府采购规范的方式择优选择。

5.6.4 公共文化设施管理单位委托第三方运营单位向公众提供延时服务，应通过合同约定服务内容、服务要求、服务方式和服务收费标准等。

5.6.5 公共文化设施管理单位应建立第三方运营单位绩效评估和退出机制。

5.6.6 对于暂时没有条件引进第三方运营单位的公共文化设施，可通过人员班次调配等方式，或委托志愿者队伍、公众自我管理等方式开展延时服务工作。

6 服务内容

- 6.1 延时服务内容包括但不限于文艺演出、阅读服务、陈列展览、艺术普及、电影放映、数字文化服务、优秀传统文化传承体验、法治宣传、体育健身、科学普及等，相关服务应符合 GB/T 32939、GB/T 32940 要求。
- 6.2 公共文化设施在符合条件的情况下，宜向公众提供特色化、多元化、个性化的非基本服务。

7 服务管理

7.1 管理制度建设

建立健全延时服务相关管理制度，包括但不限于：

- a) 服务人员培训制度；
- b) 志愿团队管理制度；
- c) 服务环境管理制度；
- d) 公共文化设施管理制度；
- e) 财务和档案管理制度；
- f) 安全应急管理制度；
- g) 服务质量监督、评价和改进制度。

7.2 安全应急管理

- 7.2.1 明确安全应急管理的职责分工。
- 7.2.2 应配备齐全的安全与消防设备，并定期进行检修和维护。
- 7.2.3 应根据房舍自身条件在活动区域辟有安全通道，并设有安全疏散标识。
- 7.2.4 制定突发事件应急预案，定期开展应急演练。
- 7.2.5 突发事件发生后，应按照应急预案的要求，协助公安、消防、电力等相关部门，采取相应的安全措施。

7.3 数字化应用

- 7.3.1 建立延时服务在线查询和预约渠道。
- 7.3.2 宜提供数字化应用服务场景，丰富延时服务内容。
- 7.3.3 公众服务区域应实现无线网络全覆盖。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价

- 8.1.1 宜采取以下方式开展延时服务公众评价：
- a) 召开座谈会，征求相关方意见；
 - b) 采取发放调查问卷、电话回访、互联网征集等方式，定期开展公众满意度（以满意率表示）调查，对公众反馈的信息进行收集、整理、分析；
 - c) 引入第三方专业机构开展服务满意度测评。
- 8.1.2 公众对延时服务满意度应不低于 80%。

8.2 服务改进

应建立延时服务情况的日常监管、需求反馈、动态监测和绩效评估机制，结合延时服务评价和日常发现的问题，制定并实施改进措施。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国公共文化服务保障法
 - [2] 上海市公共文化服务保障与促进条例
 - [3] 上海市发展和改革委员会 上海市文化和旅游局 上海市教育委员会 上海市科学技术委员会
上海市体育局 上海市财政局 上海市市场监督管理局关于印发《上海市公共文化设施收费管理办法》的通知（沪发改规范（2022）6号）
 - [4] 浦东新区全面深化推进公共文化延时服务工作指导意见（浦文体旅游〔2023〕121号）
-

