

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 5068—2025

公共图书馆两会信息咨询服务规范

Specification of public library information consulting service for Two Sessions

2025-02-21 发布

2025-03-21 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言Ⅲ

1 范围1

2 规范性引用文件1

3 术语和定义1

4 总体要求1

5 服务设备1

6 信息资源2

7 服务人员2

 7.1 人员配备2

 7.2 人员要求2

 7.3 教育培训2

8 服务对象2

9 服务项目2

10 服务要求3

 10.1 组织筹备3

 10.2 编印两会专题文献3

 10.3 布置现场3

 10.4 现场服务3

 10.5 服务总结4

11 服务评价与持续改进4

附录A(资料性) 两会信息检索与咨询服务单5

附录B(资料性) 两会信息咨询服务满意度调查表样式6

附录C(资料性) 两会信息咨询服务资料汇编样式7

参考文献8

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。

本文件由江苏省文化和旅游厅提出并组织实施。

本文件由江苏省文化和旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：南京图书馆、南京市标准化研究院。

本文件主要起草人：刘忠斌、赵曾、梅萍、陈逸扬、洪长勇、王昕萌、姜晔、李慧、张瑞雪。

公共图书馆两会信息咨询服务规范

1 范围

本文件规定了公共图书馆两会信息咨询服务的总体要求、服务设备、信息资源、服务人员、服务对象、服务项目、服务要求以及服务评价与持续改进。

本文件适用于公共图书馆开展的两会信息咨询服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共图书馆 public library

向社会公众免费开放,收集、整理、保存文献信息并提供查询、借阅及相关服务,开展社会教育的公共文化设施。

注:本文件中,公共图书馆包括省、副省级市(计划单列市级)、地(市)、县(区)级公共图书馆。

[来源:GB/T 28220—2023,3.1,有修改]

3.2

立法决策咨询馆员 legislative decision advisory librarian

为立法机关立法、党政机关决策、人大代表和政协委员履职提供信息咨询服务的公共图书馆(3.1)专业工作人员。

3.3

两会信息咨询服务 information consulting service for Two Sessions

各级人民代表大会和政治协商会议期间,公共图书馆(3.1)依托各类型权威信息资源为服务对象寻求知识、信息提供帮助的活动。

4 总体要求

4.1 两会信息咨询服务应以服务对象为中心,主动提供符合其需求的信息支持服务。

4.2 两会信息咨询服务应科学、完整、有效,为服务对象提供规范且高质量的信息服务。

4.3 两会信息咨询服务应建立高效的响应机制,及时满足服务对象的信息需求。

4.4 两会信息咨询服务应保护服务对象的个人信息、借阅信息、咨询内容及其他可能涉及隐私的信息。

5 服务设备

两会信息咨询服务设备应配备桌椅、计算机、书架、电子书(刊、报)阅读机、标识(指引)牌、网络与通

信等设备。

6 信息资源

信息资源包括图书报刊、数字资源等馆藏文献资源,以及经过专业机构或权威人士发布和维护的网站、在线平台等网络资源。

7 服务人员

7.1 人员配备

7.1.1 公共图书馆应依据两会信息咨询服务的体量规模以及可能面临的复杂状况,科学合理地配置服务人员,包括但不限于立法决策咨询馆员、服务设备保障人员、服务宣传人员。

7.1.2 立法决策咨询馆员为主要服务人员,应至少配备1名。

7.2 人员要求

7.2.1 立法决策咨询馆员应具备大学本科(含)以上学历或取得中级(含)以上专业技术资格。

7.2.2 立法决策咨询馆员应具备良好的政策理解能力,能够把握立法、决策领域的热点和焦点。

7.2.3 立法决策咨询馆员应具备熟练的信息检索技能,并能对检索结果进行筛选、分析与解读。

7.2.4 立法决策咨询馆员应具备良好的理解和表达能力,能够与服务对象进行有效的沟通协调。

7.2.5 立法决策咨询馆员应具备良好的分工协作能力,保证服务全面有序开展。

7.2.6 立法决策咨询馆员现场服务时应准时挂牌上岗、仪表端庄、言行得体。

7.3 教育培训

7.3.1 立法决策咨询馆员应接受岗前培训。培训内容应涵盖图书馆业务知识、两会专项知识及服务礼仪知识等。

7.3.2 立法决策咨询馆员应积极参加继续教育,不断提升业务能力和综合素养。

8 服务对象

两会信息咨询服务对象包括但不限于:

- 党政机关;
- 人大代表;
- 政协委员;
- 会务工作人员。

9 服务项目

两会信息咨询服务项目包括但不限于:

- 读者注册服务;
- 文献借阅服务;
- 信息检索服务;
- 定题咨询服务;

- 数字资源服务；
- 两会专题文献服务。

10 服务要求

10.1 组织筹备

- 10.1.1 两会信息咨询服务应由公共图书馆主要负责人统筹协调,成立两会信息咨询服务组。
- 10.1.2 两会信息咨询服务组应主动与对应级别的人大和政协相关部门沟通需求并制定服务方案,按7.1的要求配备服务人员以及7.3.1的要求培训。
- 10.1.3 配置与两会相关的热门书刊,宜挑选政治、经济、法律、文化等具有代表性的书刊以及体现地域特色的书刊。
- 10.1.4 优化电子书(刊、报)阅读机中电子书、刊、报及数据库。
- 10.1.5 准备两会信息咨询服务所需的设备。

10.2 编印两会专题文献

- 10.2.1 根据两会热点议题,提前开展专题研究与信息分析工作。
- 10.2.2 编印涵盖政治、经济、文化、民生等多领域的资料汇编、专题报告等两会专题文献。资料汇编的文章应注明来源,专题报告宜包括现状综述和对策建议等部分。
- 10.2.3 两会专题文献的初稿应征求人大和政协相关部门的意见。
- 10.2.4 校对工作应实行“三审三校”,规范排版,编校错误率不宜超过万分之一。
- 10.2.5 两会专题文献应于两会开幕前1周定稿,可包括纸质版和电子版。

10.3 布置现场

- 10.3.1 立法决策咨询馆员和服务设备保障人员应至少在两会信息咨询服务正式启动前1d完成现场布置工作。
- 10.3.2 应设置两会信息咨询服务台,配备计算机,摆放两会专题文献,有序陈列读者卡证、读者卡证申请表、书刊借阅登记表、两会信息检索与咨询服务单等相关物品。
- 10.3.3 应按整体布局,合理安置标识(指引)牌、书架、电子书(刊、报)阅读机,按类别在书架上整齐陈列书刊。
- 10.3.4 应提前做好网络等相关通讯设备的调试工作。

10.4 现场服务

- 10.4.1 接待服务应热情主动,办理读者注册应准确采集姓名、身份证号码等所需信息,即时办理并发放卡证。
- 10.4.2 文献借阅服务,应提供借阅咨询与推荐,即时办理借阅手续。对借阅数量与期限给予适当放宽。
- 10.4.3 信息检索与定题咨询服务,应根据服务对象的需求,填写《两会信息检索与咨询服务单》(见附录A),即时提供检索和咨询结果,结果应客观、准确、全面,选择、引用权威性资源。无法即时提供的,应根据具体情况与服务对象协商时限。
- 10.4.4 数字资源服务,应提供电子书(刊、报)阅读机的操作指导以及各类数字资源的介绍。
- 10.4.5 两会专题文献服务,应向服务对象介绍各类文献的类别和主要内容,根据需求发放相关文献。
- 10.4.6 有条件的公共图书馆可在两会期间,密切追踪两会热点动态,及时捕捉、整理并分析热点信息,编制成针对性强、时效性高的热点信息专报,供服务对象参考。

10.4.7 应开展服务满意度调查。两会信息咨询服务满意度调查表样式见附录B。

10.4.8 应及时对两会信息咨询服务进行宣传报道。

10.5 服务总结

10.5.1 整理汇总各类服务记录,包括两会信息检索与咨询服务单、满意度调查表、感谢信、咨询报告等。

10.5.2 统计服务数据,包括注册读者的数量、书刊借阅的册数、信息检索的次数、定题咨询的主题数量、数字资源的使用频次以及两会专题文献的发放数量等。

10.5.3 建立两会信息咨询服务档案,分类归档服务资料。两会信息咨询服务资料汇编样式见附录C。

11 服务评价与持续改进

11.1 根据服务数据、满意度调查、意见反馈、媒体报道等,对两会信息咨询服务进行评价。

11.2 针对服务评价结果制定改进措施并开展持续改进。

附 录 A
(资料性)
两会信息检索与咨询服务单

两会信息检索与咨询服务单见表 A.1。

表 A.1 两会信息检索与咨询服务单

编号：

委托日期： 年 月 日 完成日期： 年 月 日

姓 名			工 作 单 位	
联 系 电 话			E-mail	
咨 询 内 容				
咨 询 要 求				
咨 询 结 果				
用户反馈及对服务效果进行评价				
参 检 人	姓 名	职 务 (职 称)		检 索 部 门 : (盖 章) 年 月 日
审 核 人				

附录 B

(资料性)

两会信息咨询服务满意度调查表样式

××图书馆两会信息咨询服务满意度调查表

尊敬的读者：

感谢您参与本次图书馆两会信息咨询服务满意度调查。为了更好地了解您对我们服务的满意程度,并持续提升我们的服务质量,我们特别设计了这份问卷。您的意见和建议对我们至关重要,请您根据实际情况和真实感受填写。

一、基础服务满意度调查

请根据您的以下服务的满意度,在相应的选项上打“√”。

1. 读者注册服务：

☐满意 ☐一般 ☐不满意

2. 文献借阅服务：

☐满意 ☐一般 ☐不满意

3. 信息检索服务：

☐满意 ☐一般 ☐不满意

4. 定题咨询服务：

☐满意 ☐一般 ☐不满意

5. 数字资源服务：

☐满意 ☐一般 ☐不满意

6. 推介图书馆其他服务：

☐满意 ☐一般 ☐不满意

二、两会专题文献服务满意度调查

请根据您的以下服务的满意度,在相应的选项上打“√”。

1.《××文献》：

☐满意 ☐一般 ☐不满意

2.《××文献》：

☐满意 ☐一般 ☐不满意

3.《××文献》：

☐满意 ☐一般 ☐不满意

三、开放性问题

请在下方空白处填写您对图书馆两会信息咨询服务的其他建议或意见。

感谢您抽出宝贵的时间填写这份问卷,您的反馈将是我们持续改进的动力。再次感谢您的参与和支持!

××图书馆两会信息咨询服务组

年 月 日

附 录 C

(资料性)

两会信息咨询服务资料汇编样式

××图书馆两会信息咨询服务资料汇编内容

- 1. 两会信息咨询服务方案
- 2. 两会信息咨询服务请示
- 3. 两会信息咨询服务组名单
- 4. 办理读者注册汇总表
- 5. 书刊借阅登记表
- 6. 信息检索与咨询服务单
- 7. 两会信息咨询服务满意度调查表
- 8. 两会信息咨询服务现场照片
- 9. 两会专题文献
- 10. 宣传报道汇总

参 考 文 献

- [1] GB/T 28220—2023 公共图书馆服务规范
 - [2] GB/T 40987.1—2021 公共图书馆业务规范 第1部分：省级公共图书馆
 - [3] GB/T 40987.2—2021 公共图书馆业务规范 第2部分：市级公共图书馆
 - [4] GB/T 40987.3—2021 公共图书馆业务规范 第3部分：县级公共图书馆
 - [5] WH/T 70.2—2020 公共图书馆评估指标 第2部分：省、市、县级公共图书馆
 - [6] WH/T 71—2015 图书馆参考咨询服务规范
-