附件1：

**梅州市公共图书馆第三方评估指标体系**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **标号** | **项目** | **标准** | | **说明** |
| 1 | 馆舍建筑面积（万平方米） | 市级 | ≧1.4 | 站舍建筑面积指实际使用的房屋建筑面积（不含职工宿舍和正在扩建尚未竣工的建筑面积），办公用房不得超过站舍总面积的10%。 |
| 县级 | ≧0.55 |
| 2 | 年财政拨款总额（万元） | 市级 | ≧600 |  |
| 县级 | ≧140 |
| 3 | 年人均新增文献入藏量（册件） | 市级 | ≧0.02 |  |
| 县级 | ≧0.02 |
| 4 | 年文献外借量（万册次） | 市级 | ≧35 |  |
| 县级 | ≧13 |
| 5 | 年每万人参加读者活动人次 | 市级 | ≧22 |  |
| 县级 | ≧2 |
| 6 | 读者满意度（%） | 市级 | ≧75 | 由评估方按照统一的满意率调查表开展读者满意度调查，调查表发放数量不低于300份，回收率不低于80%。 |
| 县级 | ≧75 |
| 7 | 评估周期内未出现文化安全重大事故 | 一票否决 | | 评估周期内如出现文化安全重大事故，一票否决，不得参评。 |
| 8 | 执行党的方针政策，遵守国家法律法规，服从上级文化行政主管部门的管理，完成上级文化行政主管部门工作任务 | 一票否决 | | 若出现违反《中华人民共和国公共文化服务保障法》《中华人民共和国公共图书馆法》规定，一票否决，不得参评。 |

1-1 梅州市公共图书馆必备条件

1-2 梅州市公共图书馆第三方评估指标体系

**说明：**

1.10 栏为打分点，所有 10 分值总和为1000分。

2.总分为1000分，其中办馆条件300分、业务建设400分、服务效能300分。

3.评估数据主要采用上一年度的数据（标准中另有规定的除外）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **指标** | **基本分值** |
| 1 | 办馆条件 | 300 |
| 2 | 业务建设 | 400 |
| 3 | 服务效能 | 300 |
| 总计 |  | 1000 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标号** | **项 目** | **基本分值标准**  **（解释与说明）** | **基本分值** | **分项分值栏** | **次分项分值栏** | **小项分值栏** | **评分项** |
| **1** | **办馆条件** |  | **300** |  |  |  |  |
| **1.1** | **政策保障** |  |  | 25 |  |  |  |
| 1.1.1 | 图书馆建设纳入地方政府公共服务考核指标体系 |  |  |  | 5 |  |  |
| 1.1.2 | 图书馆建设纳入政府文化事业目标管理责任制 |  |  |  | 5 |  |  |
| 1.1.3 | 图书馆建设纳入政府主管部门议事议程 |  |  |  | 5 |  |  |
| 1.1.4 | 贯彻实施《中华人民共和国公共文化服务保障法》《中华人民共和国公共图书馆法》等政策法规 |  |  |  | 5 |  |  |
| 1.1.5 | 有地方图书馆相关法规或条例 |  |  |  | 5 |  |  |
| **1.2** | **经费保障** |  |  | 20 |  |  |  |
| 1.2.1 | 市级/县级年财政拨款总额 （万元） |  |  |  | 20 |  |  |
|  | ≧700/≧180 | 以实际到位的经费计算 |  |  |  | 20 |  |
|  | ≧650/≧160 |  |  |  | 15 |  |
|  | ≧600/≧140 |  |  |  | 10 |  |
| **1.3** | **发展规划** |  |  | 30 |  |  |  |
| 1.3.1 | 图书馆章程 |  |  |  | 10 |  |  |
| 1.3.2 | 图书馆条款纳入地方发展规划 |  |  |  | 10 |  |  |
|  | 图书馆条款纳入地方国民经济和社会发展“十四五”规划、地方发展规划、城市总体规划 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 其他规划（含地方文化事业、信息化发展规划、智慧城市发展规划 |  |  |  |  | 5 |  |
| 1.3.3 | 图书馆“十四五”规划制定与实施 |  |  |  | 10 |  |  |
| **1.4** | **设施建设** |  |  | 130 |  |  |  |
| 1.4.1 | 市级/县级馆舍建筑面积  （万平方米） |  |  |  | 40 |  |  |
|  | 1.8/0.95 |  |  |  |  | 40 |  |
| 1.6/0.75 |  |  |  |  | 35 |  |
| 1.4/0.55 |  |  |  |  | 30 |  |
| 1.4.2 | 功能区设置适用性 |  |  |  | 30 |  |  |
|  | 图书馆分区与空间合理性 |  |  |  |  | 10 |  |
|  | 读者服务配套设施齐全 |  |  |  |  | 10 |  |
|  | 无障碍设施条件齐全 |  |  |  |  | 10 |  |
| 1.4.3 | 市级/县级阅览座席数量（个） |  |  |  | 40 |  |  |
|  | 1000/240 | 指阅览室供读者使用的座位数 |  |  |  | 40 |  |
|  | 800/170 |  |  |  | 30 |  |
|  | 600/120 |  |  |  | 20 |  |
|  | 400/80 |  |  |  |  | 10 |  |
| **1.5** | **地方文献工作** |  |  | 20 | 20 |  |  |
| 1.5.1 | 有专门的机构和人员 |  |  |  |  | 5 |  |
| 1.5.2 | 收藏并管理地方文献专藏 |  |  |  |  | 5 |  |
| 1.5.3 | 开展地方文献数据库建设 |  |  |  |  | 5 |  |
| 1.5.4 | 开展地方文献对外服务 |  |  |  |  | 5 |  |
| **1.6** | **文献资源保障** |  |  | 40 |  |  |  |
| 1.6.1 | 馆藏纸质信息资源人均拥有量（册（件）/ 人） |  |  |  | 20 |  |  |
|  | ≧0.60 | 1. 计算方法：图书馆纸质信息资源总藏量/ 辖区常住人口数。 2. 纸质信息资源总藏量指图书馆入藏的图书、期刊和报纸的合订本、小册子、手稿等文献资料数量之和，不含视听、缩微和电子文献藏量，不含本级以下辖区纸质馆藏量，含本级标准总分馆中用本级经费购置的纸质馆藏； 3. 辖区常住人口数以本辖区统计年鉴数据为准。 |  |  |  | 20 |  |
|  | ≧0.55 |  |  |  | 15 |  |
|  | ≧0.50 |  |  |  | 10 |  |
| 1.6.2 | 年人均入藏纸质信息资源量 （册（件） / 人） |  |  |  | 20 |  |  |
|  | ≧0.048 | 1.计算方法：年入藏纸质文献总量 / 辖区常住人口数。2.年入藏纸质文献总量指每年新入藏的图书、期刊和报纸的合订本、小册子、手稿等文献资料数量之和， 不含视听、缩微和电子文献藏量。3. 年入藏纸质文献总量不含本级以下辖区新增馆藏量，含本级标准总分馆中用本级经费购买的馆藏。 4.辖区常住人口数以辖区统计年鉴数据为准。 5.可提供评估期各年数据，计算平均值。 |  |  |  | 20 |  |
|  | ≧0.044 |  |  |  | 15 |  |
|  | ≧0.040 |  |  |  | 10 |  |
| **1.7** | **信息化设施建设** |  |  | 35 |  |  |  |
| 1.7.1 | 市级/县级读者用计算机终端数量（台） | 1.指可供用户正常使用的计算机数量，含移动终端数量和以计算机为核心的自助设备，但不含自助打印和复印设备。2.不包括已经淘汰和报废的计算机。3.提供每台计算机、移动终端和自助设备的存放地点、用途。 |  |  | 15 |  |  |
|  | 100/45 |  |  |  | 15 |  |
|  | 90/35 |  |  |  | 10 |  |
|  | 80/30 |  |  |  | 8 |  |
|  | 70/25 |  |  |  | 5 |  |
|  | 60/15 |  |  |  | 3 |  |
| 1.7.2 | 用户服务区无线网覆盖率（%） |  |  |  | 10 |  |  |
|  | ≧90 | 1. 计算方法：提供无线网络连接服务的用户服务区的面积（平方米） / 用户服务区的总面积（平方米）×100%。 2. 用户服务区包括藏书区、借阅区、咨询服务区、公共活动及辅助服务区。 |  |  |  | 10 |  |
|  | ≧75 |  |  |  | 8 |  |
|  | ≧60 |  |  |  | 5 |  |
|  | ≧45 |  |  |  | 3 |  |
| 1.7.3 | 网络带宽（Mbps） |  |  |  | 10 |  |  |
|  | ≧100 | 指独占因特网宽带。 |  |  |  | 10 |  |
|  | ≧50 |  |  |  | 8 |  |
|  | ≧20 |  |  |  | 5 |  |
| **2** | **业务建设** |  | **400** |  |  |  |  |
| **2.1** | **馆藏发展政策与制度** |  |  | 15 |  |  |  |
| 2.1.1 | 有对各类文献（含电子文献和网上资源）的采集依据和工作要求的规定 |  |  |  | 5 |  |  |
| 2.1.2 | 有对各类资源结构比例的规定 |  |  |  | 5 |  |  |
| 2.1.3 | 有对文献资源建设特点和本市文献资源共建共享合理布局要求的体现 |  |  |  | 5 |  |  |
| **2.2** | **馆藏组织管理** |  |  | 55 |  |  |  |
| 2.2.1 | 文献保护 |  |  |  | 20 |  |  |
|  | 有馆藏文献保护规章制度 |  |  |  |  | 10 |  |
|  | 具备一般馆藏文献保护条件 | 书库卫生情况、防火、 防盗、防虫、防潮、防尘等措施、设备及效果和修补修复 |  |  |  | 10 |  |
| 2.2.2 | 文献馆藏组织管理 |  |  |  | 20 |  |  |
|  | 有文献分类细则 |  |  |  |  | 8 |  |
|  | 文献编目时效 | 1.图书到馆20个工作日内完成编目，3分；2.期刊到馆3个工作日内完成记到，3分；3.报纸到馆1个工作日内完成记到，3分；4.其他各类文献及时编目，3分。 |  |  |  | 12 |  |
| 2.2.3 | 剔旧工作 |  |  |  | 15 |  |  |
|  | 制定有剔旧工作制度 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 制定有馆藏剔旧标准 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 剔旧工作执行情况 |  |  |  |  | 5 |  |
| **2.3** | **人力资源管理** |  |  | 80 |  |  |  |
| 2.3.1 | 人员保障 |  |  |  | 30 |  |  |
|  | 有领导班子选拔任用程序 |  |  |  |  | 10 |  |
|  | 具有本科学历以上占比% | 1计算方法：馆内大学本科及以上学历的员工数量/全馆员工总人数×100%；2市级图书馆≧50%，县级图书馆≧30%。 |  |  |  | 10 |  |
|  | 高级职称（市级）员工占比/中级职称员工占比（县级） | 1.计算方法：馆内获得高级（中级）职称及以上职称的员工数量/全馆员工数量×100%；2.市级图书馆≧5%，县级图书馆≧2%。 |  |  |  | 10 |  |
| 2.3.2 | 市级/县级员工数量 |  |  |  | 10 |  |  |
|  | 20人以上/≧5人以上 |  |  |  |  | 10 |  |
| 2.3.3 | 岗位管理 |  |  |  | 30 |  |  |
|  | 竞争上岗 |  |  |  |  | 10 |  |
|  | 岗位责任制 |  |  |  |  | 10 |  |
|  | 考核与分配激励制度 |  |  |  |  | 10 |  |
| 2.3.4 | 员工年人均教育培训（学时） |  |  |  | 10 |  |  |
|  | ≧100 | 计算方法：全馆员工年度接受岗位培训、继续教育的总学时/ 全馆员工总人数。 |  |  |  | 10 |  |
|  | ≧70 |  |  |  | 8 |  |
|  | ≧50 |  |  |  | 5 |  |
| **2.4** | **环境与安全管理** |  |  | 80 |  |  |  |
| 2.4.1 | 环境管理 |  |  |  | 40 |  |  |
|  | 环境整洁、美观、安静 |  |  |  |  | 10 |  |
|  | 标识牌统一、规范 |  |  |  |  | 10 |  |
|  | 设施维护良好 |  |  |  |  | 10 |  |
|  | 使用节能减排措施 |  |  |  |  | 10 |  |
| 2.4.2 | 安全管理 |  |  |  | 40 |  |  |
|  | 配有灭火器、消防栓等消防设备 | 提供当地公安、消防部门出具的消防合格材料。 |  |  |  | 10 |  |
|  | 安装防盗、监控等设施 |  |  |  | 10 |  |
|  | 数据备份及网络安全 |  |  |  | 10 |  |
|  | 建立应急管理方案 |  |  |  | 10 |  |
| **2.5** | **图书馆联盟与社会合作** |  |  | 30 |  |  |  |
| 2.5.1 | 系统外协作协调 | 主持或参与图书馆业内跨地区、跨系统的业务和学术协作协调活动 |  |  | 5 |  |  |
| 2.5.2 | 图书馆学会（协会）工作 |  |  |  | 15 |  |  |
|  | 成立图书馆学会（协会） |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 开展学术活动 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 有计划和总结 |  |  |  |  | 5 |  |
| 2.5.3 | 馆际互借与文献传递 | 与本馆建立馆际互借关系与文献传递的图书馆 |  |  | 5 |  |  |
| 2.5.4 | 社会合作 | 指与图书馆以外的其他机构合作开展业务活动。 |  |  | 5 |  |  |
| **2.6** | **图书馆总分馆建设和管理** |  |  | 70 |  |  |  |
| 2.6.1 | 统一业务标准和服务规范 |  |  |  | 15 |  |  |
| 2.6.2 | 开展总分馆制业务辅导和培训 |  |  |  | 15 |  |  |
| 2.6.3 | 统筹资源共建共享 |  |  |  | 30 |  |  |
|  | 统一并维护全市公共图书馆信息化管理系统 |  |  |  |  | 10 |  |
|  | 建设梅州数字化图书馆并实现资源共建共享 |  |  |  |  | 10 |  |
|  | 统筹管理全市公共图书馆通借通还服务网络 |  |  |  |  | 10 |  |
| 2.6.4 | 指导分馆、服务点建设 | 在总分馆基础上进行的各种延伸服务 |  |  | 10 |  |  |
| **2.7** | **管理创新** |  |  | 40 |  |  |  |
| 2.7.1 | 法人治理 |  |  |  | 10 |  |  |
|  | 建立理事会 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 理事会制度运行良好 |  |  |  |  | 5 |  |
| 2.7.2 | 志愿者管理 |  |  |  | 20 |  |  |
|  | 志愿者管理制度化、规范化、常态化 |  |  |  |  | 20 |  |
| 2.7.3 | 第三方评价机制 |  |  |  | 10 |  |  |
| **2.8** | **知识产权保护** |  |  | 30 |  |  |  |
| 2.8.1 | 严格遵循《中华人民共和国著作权法》《信息网络传播权保护条例》等涉及知识产权保护的法律法规规定 |  |  |  | 10 |  |  |
| 2.8.2 | 制定馆藏文献信息资源的知识产权保护措施和策略 |  |  |  | 10 |  |  |
| 2.8.3 | 依法保护和合理使用文献信息资源 |  |  |  | 10 |  |  |
| **3** | **服务效能** |  | **300** |  |  |  |  |
| **3.1** | **基本服务** |  |  | 70 |  |  |  |
| 3.1.1 | 基本服务健全并免费提供 |  |  |  | 20 |  |  |
|  | 文献信息资源的阅览、外借、查询、参考咨询等 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 政府公开信息的查询服务 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 开展全民阅读推广活动和信息素养教育，举办公益讲座、展览、培训等社会教育活动 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 提供学习、交流和相关公共文化活动的空间、平台 |  |  |  |  | 5 |  |
| 3.1.2 | 每周开放时间 （小时） |  |  |  | 10 |  |  |
|  | ≧68 | 公休日（指周六周日）应当开放，国家法定节假日有开放时间。鼓励错时开放，开放时间不少于总开放时间的三分之一。 |  |  |  | 10 |  |
|  | ≧64 |  |  |  | 8 |  |
|  | ≧60 |  |  |  | 5 |  |
|  | ≧56 |  |  |  | 3 |  |
| 3.1.3 | 市级/县级注册读者比例 （%） |  |  |  | 10 |  |  |
|  | 6/0.1 | 1. 计算方法：在本馆注册的用户总人数/辖区常住人口数。 2. 不含本级以下辖区注册的持证用户人数，含本级标准总分馆中各分馆的持证用户人数。 3. 常住人口数以辖区统计年鉴数据为准。 |  |  |  | 10 |  |
|  | 4/0.05 |  |  |  | 8 |  |
|  | 2/0.02 |  |  |  | 5 |  |
|  | 1/0.01 |  |  |  | 3 |  |
|  | 0.5/0.005 |  |  |  | 1 |  |
| 3.1.4 | 市级/县级文献年外借量（万册次） |  |  |  | 10 |  |  |
|  | 30/12 | 1. 计算方法：年外借总册次/ 辖区常住人口数。 2.以评估期各年度统计数据为准，计算评估期的平均数。 |  |  |  | 10 |  |
|  | 25/10 |  |  |  | 8 |  |
|  | 20/8 |  |  |  | 5 |  |
|  | 15/6 |  |  |  | 3 |  |
|  | 10/4 |  |  |  | 1 |  |
| 3.1.5 | 市级/县级年人均到馆次数 （次/ 人） | 1. 计算方法：年到馆总人次 / 辖区常住人口数。 2. 以评估期各年度统计数据为准，计算评估期的平均数。 3.. 全市常住人口数以本市统计年鉴数据为准。 |  |  | 10 |  |  |
|  | 1.0/0.5 |  |  |  |  | 10 |  |
|  | 0.5/0.2 |  |  |  |  | 8 |  |
|  | 0.1/0.05 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 0.05/0.01 |  |  |  |  | 3 |  |
| 3.1.6 | 市级/县级馆外流动服务点文献借阅册次 （万册次/年） | 1. 馆外流动服务点含流动图书车、自助图书馆等。 2. 馆外流动服务点文献借阅册次不含馆内借阅册次。 3. 以评估期各年度统计数据为准，计算评估期的平均数。 |  |  | 10 |  |  |
|  | 1.0/0.5 |  |  |  |  | 8 |  |
|  | 0.8/0.2 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 0.6/0.1 |  |  |  |  | 3 |  |
|  | 0.4/0.05 |  |  |  |  | 1 |  |
| **3.2** | **新媒体服务** |  |  | 15 |  |  |  |
| 3.2.1 | 微信公众平台、微博服务 | 有正式注册的官方微信或微博服务平台，并能定期推送（每月至少2次）服务信息 |  |  | 5 |  |  |
| 3.2.2 | 移动图书馆 | 有移动图书馆，如手机移动客户端服务，提供相应版本软件 |  |  | 5 |  |  |
| 3.2.3 | 触摸媒体服务 | 馆内设置触摸媒体机，可以提供馆内路线导航、图书预览、会员登录等服务 |  |  | 5 |  |  |
| **3.3** | **特殊群体服务** |  |  | 40 |  |  |  |
| 3.3.1 | 残疾人服务 |  |  |  | 20 |  |  |
|  | 设置有盲人阅览室和残疾人专座 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 设有方便残疾人进出通道，室内有无障碍厕所、无障碍电梯等，无障碍设备标识明显 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 配备盲人语音引导 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 有残疾人绿色服务通道，为残疾人提供个性化服务 |  |  |  |  | 5 |  |
| 3.3.2 | 未成年人服务 |  |  |  | 10 |  |  |
|  | 向青少年推荐优秀读物、组织读书会、开展青少年阅读辅导活动 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 公共电子阅览室有引导未成年人控制上网时间的措施 | 未成年人每天连续上网时间不宜超过2 小时 |  |  |  | 5 |  |
| 3.3.3 | 老年人服务 |  |  |  | 10 |  |  |
|  | 每年充实老年人养生、保健等方面的文献信息资源 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 开展针对老年人的讲座、 培训等活动 |  |  |  |  | 5 |  |
| **3.4** | **阅读推广与社会教育** |  |  | 55 |  |  |  |
| 3.4.1 | 市级/县级组织公众活动 （次/ 年） |  |  |  | 20 |  |  |
|  | 110/80 | 1. 图书馆面向群众组织和开展的各种讲座、培训、沙龙，各类文化展览及阅读推广活动。 2. 提供评估期各年度数据，计算平均值。 |  |  |  | 20 |  |
|  | 100/60 |  |  |  | 18 |  |
|  | 80/40 |  |  |  | 15 |  |
|  | 50/30 |  |  |  | 12 |  |
|  | 30/20 |  |  |  | 10 |  |
| 3.4.2 | 市级/县级参与活动次数（次/万人） |  |  |  | 20 |  |  |
|  | 25/3 | 1.计算方法：年参加图书馆活动的总人次/辖区常住人口数×10000。 2.辖区常住人口数以辖区统计年鉴数据为准。 |  |  |  | 20 |  |
|  | 20/2 |  |  |  | 18 |  |
|  | 15/1 |  |  |  | 15 |  |
|  | 10/0.5 |  |  |  | 12 |  |
|  | 5/0.05 |  |  |  | 10 |  |
| 3.4.3 | 服务宣传推广 |  |  |  | 15 |  |  |
|  | 通过网站、微博、微信等方式开展图书展览、新书推荐、板报、专栏、讲座等宣传 | 指馆内、馆外利用各种方式开展的书刊宣传推广活动。 |  |  |  | 5 |  |
|  | 通过广播、电视等方式开展媒体宣传 |  |  |  | 5 |  |
|  | 活动宣传 | 对馆内举办的各种活动开展的媒体宣传推广工作 |  |  |  | 5 |  |
| **3.5** | **信息咨询服务** |  |  | 10 |  |  |  |
| 3.5.1 | 一般参考咨询服务 | 包括咨询台、网站、微信、微博、电话等多种咨询形式 |  |  | 5 |  |  |
| 3.5.2 | 政府决策信息服务 | 1.政府信息服务；2.其他决策信息服务 |  |  | 5 |  |  |
| **3.6** | **网络资源服务** |  |  | 20 |  |  |  |
| 3.6.1 | 市级/县级网站年访问量（万次/ 年） |  |  |  | 10 |  |  |
|  | 50/30 | 1.网站访问量指图书馆网站主页被访客浏览的总次数；2.提供评估期各年数据，计算平均值 |  |  |  | 10 |  |
|  | 40/20 |  |  |  | 8 |  |
|  | 30/10 |  |  |  | 5 |  |
|  | 20/5 |  |  |  | 3 |  |
| 3.6.2 | 市级/县级数字资源浏览量（万次） |  |  |  | 10 |  |  |
|  | 30/20 |  |  |  |  | 10 |  |
|  | 20/10 |  |  |  |  | 8 |  |
|  | 10/5 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 5/1 |  |  |  |  | 3 |  |
| **3.7** | **社会力量参与图书馆事业建设** |  |  | 35 |  |  |  |
| 3.7.1 | 社会捐赠 |  |  |  | 10 |  |  |
|  | 建立有接受社会捐赠机制 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 向图书馆捐赠的公民和各类社会组织数量达到200个 |  |  |  |  | 5 |  |
| 3.7.2 | 社会合作（个） |  |  |  | 10 |  |  |
|  | 30 |  |  |  |  | 10 |  |
|  | 20 |  |  |  |  | 8 |  |
|  | 10 |  |  |  |  | 5 |  |
| 3.7.3 | 志愿服务 |  |  |  | 15 |  |  |
|  | 建立常态化志愿服务机制 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 志愿者人数市级300人以上/县级100人以上 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 志愿服务时间市级10000小时以上/县级500小时以上 |  |  |  |  | 5 |  |
| **3.8** | **购买服务** |  |  | 15 |  |  |  |
|  | 有图书加工、图书上架整架、图书配送、保洁、保安、维保等社会购买服务 |  |  |  | 5 |  |  |
|  | 有购买机制与管理制度 |  |  |  | 5 |  |  |
|  | 资金管理与绩效管理 |  |  |  | 5 |  |  |
| **3.9** | **服务数据发布** |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 宣传发布图书馆年度服务数据 | 以多种方式将服务数据向社会公示 |  |  | 5 |  |  |
|  | 在图书馆馆舍入口处或者手机等移动客户端实时发布服务数据等 |  |  | 5 |  |  |
| **3.10** | **读者评价** |  |  | 30 |  |  |  |
| 3.10.1 | 读者日常意见处理 |  |  |  | 10 |  |  |
|  | 有用户意见或投诉处理的反馈机制与制度保障 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 图书馆对读者意见或投诉自收到之日起5个工作日内回复和反馈 |  |  |  |  | 5 |  |
| 3.10.2 | 读者日常评价 |  |  |  | 10 |  |  |
|  | 有读者日常评价机制与管理 |  |  |  |  | 5 |  |
|  | 读者好评达到75%以上 |  |  |  |  | 5 |  |
| 3.10.3 | 读者满意率 |  |  |  | 10 |  |  |
|  | ≧85 | 1.评估组在评估期间按照统一的用户满意率调查表，就图书馆的设施设备、馆藏资源、服务内容、服务质量及员工素质等情况征求用户意见；2. 调查表发放数量不低于300份，回收率不低于80%。 |  |  |  | 10 |  |
|  | ≧80 |  |  |  | 8 |  |
|  | ≧75 |  |  |  | 5 |  |