

陕西公共图书馆服务联盟

陕西公共图书馆服务联盟关于做好 2025 年 全省公共图书馆服务质量提升工作的通知

全省各级公共图书馆：

根据 2025 年以来全省文化和旅游市场服务质量投诉情况，为切实解决读者“急难愁盼”问题，有效回应群众关切，持续提升公共图书馆服务质量，现就做好 2025 年全省公共图书馆服务质量提升工作通知如下。

一、主要工作

(一) 着力优化读者到馆体验。在解决馆内“一座难求”问题上，要加强馆舍内部空间利用，优化空间布局、提高空间使用率，在满足消防疏散要求和场馆通风规范的前提下，酌情扩大阅览区域面积或增设阅览桌椅、单人椅、条桌，最大限度地增加阅览坐席，缓解周末、节假日、寒暑假等流量高峰期的座位紧缺问题；鼓励有实际需求的图书馆进行馆舍改造升级，从根本上解决阅览坐席不足的难题。针对占座现象频发、座位使用效率低等问题，探索实行读者座位预约制度，科学合理地制定座位预约规则和使用规则，努力保障读者公平使用图书馆服务的权益。

（二）坚持规范服务。一是健全服务规范，完善、细化读者服务流程，明确工作人员和志愿者岗位职责，确保电话咨询、总服务台咨询、网站留言咨询等多种形式的读者咨询服务流畅、高效，切实提高服务效率。二是强化人员培训，增强工作人员和志愿者的服务意识、纪律意识、效率意识，倡导文明从业、亲和接待、精益求精，不断改进服务方式方法、创新服务模式，努力提升服务能力和水平。

（三）畅通沟通交流渠道。一是自觉接受读者监督，以改进工作、提升读者满意度为出发点，在馆内显著位置设置征求意见箱、张贴意见收集二维码，方便读者反馈服务情况、评价服务质量；定期开展关于本馆服务质量的线上线下问卷调查，及时收集、掌握工作成效和改进需求。二是建立健全读者意见建议和诉求的反馈机制，重点就读者反馈的收集、批转、处理时限和反馈形式等具体流程作出规定；强化反馈结果运用，在梳理反馈信息的基础上查摆问题，解决问题做到不打折扣、立行立改。

（四）加强馆际交流和工作宣传。密切馆际往来、强化协同发展，以拓宽工作思路和视野、交流工作方法为主要目的，利用在线会议、馆际互访、发布工作动态等方式，展示各馆在服务质量提升上的新做法、亮点成果和有益经验，共创互学互鉴、共同提升的良好行业生态；充分利用传统媒体和新媒体平台，加大工作宣传力度、加强与广大市民的联系沟通，进一步增强公众使用图书馆服务的意识，调动更多市民走进图书馆、

感受图书馆、爱上图书馆，切实提升群众文化获得感。

二、工作要求

(一) 加强组织领导。各馆要提高政治站位，压实图书馆服务质量提升工作主体责任，增强问题意识和主动作为意识，因地制宜、有的放矢地采取多方面举措推动问题整改，以规范化、精细化、个性化的服务措施推动服务质量提升工作扎实有效开展。

(二) 建立长效机制。各馆要以此次服务质量提升工作为契机，进一步树立“以人民为中心”服务理念，把读者反映强烈的、长期未能得到有效解决的突出问题作为提升服务质量的突破口，在实践中加强总结提炼，及时将务实管用的好做法和好的经验以制度形式固定下来，不断深化服务质量提升工作成果。

(三) 筑牢安全防线。各馆要坚持底线思维，牢牢守住政治底线和文旅领域安全红线。落实安全生产，做好馆舍、各类设施设备和人员管理，坚决防止重特大安全生产事故发生；落实好意识形态工作责任制，坚决维护意识形态领域安全，加强意识形态风险研判，做好信息发布和舆情监测管理。

陕西公共图书馆服务联盟

2025年3月21日