

团 体 标 准

T/SZ10T XXX—XXXX

无人值守智慧书房设计及服务规范

Design and service specifications of unattended smart study

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

深圳市物联网产业协会

发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语及定义	1
4 缩略语	1
5 选址要求	2
6 建筑要求	2
7 空间设计要求	2
8 设备及系统配置要求	2
9 服务内容	3
10 服务资源	4
11 服务管理	4
12 服务评价	6

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本文件由盐田区图书馆提出。

本文件由深圳市物联网产业协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

无人值守智慧书房设计及服务规范

1 范围

本文件规定了无人值守智慧书房的选址要求、建筑要求、空间设计要求、设备及系统配置要求、服务内容、服务资源、服务管理、服务评价。

本文件适用于深圳各区街道、公园、商业中心等场所无人值守智慧书房的设计、建设与服务。其他地区可参考使用。

2 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，仅所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 50016 建筑设计防火规范

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50763 无障碍设计规范

3 术语及定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

无人值守智慧书房 unattended smart study

利用互联网、物联网和人工智能技术，实现无人值守和读者自我管理服务，具备 24 小时开放条件的场馆型自助实体图书馆。

3.2

中心图书馆 central library

在一定地域范围内，具有资源、技术及管理优势，在无人值守智慧书房管理与服务过程中起核心作用的公共图书馆。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

RFID: 射频识别 (Radio Frequency Identification)

VPN: 虚拟专用网络 (Virtual Private Network)

ILS: 图书馆集成系统 (Integrated Library Sureillance)

SIP2: 标准交换协议V2.0 (Standard Interchange Protocol V2.0)

NCIP: 美国信息标准组织流通交换协议 (NISO Circulation Interchange Protocol)

5 选址要求

- 5.1 智慧书房的选址应满足当地总体规划的要求。
- 5.2 智慧书房的布点应遵循普遍均等、分布合理、就近服务的原则，在满足服务需求的前提下，兼顾偏远地区以及公共文化资源覆盖较少的地区。
- 5.3 智慧书房应选择交通便利、人口集中、市政配套设施条件良好的地段，附近宜有公共卫生间、保安岗亭或派出所。
- 5.4 智慧书房应建设在能够自由出入的开放区域，便于读者利用。
- 5.5 智慧书房与易燃易爆、噪声和散发有害气体、强电磁波干扰等污染源质检的距离，应符合国家现行有关安全、消防、卫生及环境保护等标准的规定。

6 建筑要求

- 6.1 智慧书房总建筑面积应不少于 200 平方米，能满足图书资源与阅读推广活动相结合的需求。
- 6.2 智慧书房的建筑设计应遵循绿色、节能、健康的原则，应合理安排建筑布局、朝向、形体和间距，充分利用自然通风和天然采光等自然资源。
- 6.3 智慧书房建筑材料和建筑构配件的选择应安全、节能、环保，宜采用具有防水、隔热、降噪、耐腐蚀等优异性能的纳米新材料。
- 6.4 智慧书房外观设计应结合所在区域的生活环境、人文精神和图书馆文化元素，体现文化建筑的氛围特点。
- 6.5 智慧书房采用统一的形象标识，文字、标识应使用统一设计的 LOGO。
- 6.6 智慧书房建筑防火设计应符合 GB 50016 的规定，建筑耐火等级不应低于二级。
- 6.7 智慧书房应进行无障碍进馆设计，并应符合 GB 50763 的规定。

7 空间设计要求

- 7.1 智慧书房应设置藏书、借阅、电子阅览、公共活动等基本功能区域，提供不少于 10 个阅览坐席。
- 7.2 智慧书房内部空间应具有空间使用的灵活性和可调整性，宜采用复合空间设计。
- 7.3 智慧书房室内设计应与建筑外观相匹配，装修风格应温馨、舒适，营造家居式阅读环境。
- 7.4 智慧书房平面布局应与读者服务相适应，合理安排读者借还书、阅览、上网等之间的运行路线。
- 7.5 智慧书房出入口应设在明显位置。
- 7.6 智慧书房书架高度宽度应合理设置，能承受图书自重，又方便读者取阅，尽量不遮挡视线。宜在书架最上层安装条形节能灯。
- 7.7 智慧书房室内应适当进行绿化设计。

8 设备及系统配置要求

8.1 专用设备

智慧书房应配备统一功能的自助办证设备、自助借还设备、资源互动设备、图书杀菌机等专用设备，提供自助办证、充值、凭条打印，图书借还、查询、续借、逾期缴费，数字资源借阅、下载、扫码阅读、续借，图书消毒、除尘等主要功能。支持通过SIP2协议或NCIP协议与中心图书馆ILS连接，实现读者数据、借还数据互通。

8.2 空调设备

智慧书房应配备必要的通风、空调设备，有条件的宜配备空气调节和净化设备。

8.3 消防设备

智慧书房应安装烟雾探测器，配备灭火器等防火消防设备。灭火器配置应符合GB 50140的要求。

8.4 便民设备

智慧书房宜配备急救箱、饮水机、雨伞、充电设备等便民设备。

8.5 网络通信系统

智慧书房应配备网络专线和无线网络系统。书房通过VPN专线与中心图书馆连接，接入带宽应不低于10M。

8.6 信息显示系统

智慧书房入口处应安装液晶显示屏，提供信息展播、资源浏览、读者互动等功能。与安全门禁系统联动，提供门禁报警信息提示功能。

8.7 自助门禁系统

智慧书房出入口应分别安装RFID安全门、磁性安全监测门以及门禁联动控制系统，提供入馆认证、文献安全防盗、人流量计数等功能。

8.8 安防监控系统

智慧书房应安装高清摄像头，支持通过VPN专线与中心图书馆安防系统联网，实时查看现场监控画面，监控视频保存时间应不少于30天。

8.9 智慧传感网系统

智慧书房应安装温湿度传感器、噪声传感器、智能空调面板、智能空气开关等传感设备和数据采集网关，支持与中心图书馆后台管理系统连接，提供数据监测、设备管理、远程控制等功能。

9 服务内容

9.1 基本服务

9.1.1 空间服务

智慧书房应免费提供自习、文献阅览、文化交流的空间。

9.1.2 自助服务

智慧书房应免费提供读者证办理、图书借还、数字资源访问与下载、账户信息查询、馆藏信息资源查询等无人值守自助服务。

9.1.3 通借通还

智慧书房应对接当地图书馆统一服务技术平台，为读者提供一证通行、通借通还等服务。

9.1.4 预借取书

智慧书房应提供图书预借及配送服务。智慧书房作为读者预借图书的取书点。

9.1.5 阅读推广

智慧书房宜配合中心图书馆或自主组织开展讲座、沙龙、培训、展览等阅读推广活动。

9.2 智能服务

9.2.1 信息推送

智慧书房应通过微信公众平台等线上渠道主动向读者推送书房服务通知或公告。

9.2.2 移动管理

智慧书房应支持通过移动端APP实现书房内部温湿度、灯光、风速的调节与控制。

9.2.3 人脸识别

智慧书房可扩展支持已绑定刷人脸数据的读者通过人脸识别读者身份后借阅图书。

9.2.4 智能门禁

智慧书房门禁系统可扩展支持以下功能：

- a) 支持读者预约进馆，支持通过二维码、人脸识别、NFC 等方式实现无接触通行；
- b) 支持非接触式红外温度监测，实现人体温度的快速检测、异常告警和高温禁入；
- c) 支持对书房环境和人流的实时监测，支持联动控制其他系统设备进行智能化安全布防。

10 服务资源

10.1 人力资源

智慧书房在开放期间，实行无人值守模式和读者自我管理，不需要配置驻点工作人员。

10.2 文献资源

10.2.1 文献资源类型

由中心图书馆根据智慧书房的特色定位有针对性地配置纸质图书，可选择配置多媒体视频、电子图书、电子报刊、动态信息等数字资源。

10.2.2 文献配置数量

由中心图书馆根据智慧书房建设面积配置充足的纸质图书，基本馆藏应不少于3000册。

10.2.3 文献资源配置

由中心图书馆定期根据读者借阅数据的统计分析，及时调整图书配置策略，保证读者需求与馆藏结构的动态适配。

11 服务管理

11.1 服务时间

智慧书房实行全年无休开放制，每天开放时间应不少于12小时，鼓励延长开放时间。

11.2 服务运营

11.2.1 总则

智慧书房应纳入地区公图书馆总分馆服务体系，接受中心图书馆的业务指导，依托中心图书馆服务网络和业务管理平台开展各项服务工作。

11.2.2 运营主体

中心图书馆承担总馆职能，应当履行下列职责：

- a) 负责本地区智慧书房的统一业务管理；
- b) 负责本地区智慧书房服务规则及应急预案的制定；
- c) 组织开展本地区智慧书房的文献资源采购、编目和物流配送；
- d) 组织开展本地区智慧书房的阅读推广活动；
- e) 组建志愿者队伍，定期开展培训。

11.2.3 日常运营

由中心图书馆委托第三方机构负责智慧书房的日常运营，工作内容应包括：

- a) 图书排架整理、上下架；
- b) 定时开展安全巡查；
- c) 接收物流公司配送的图书；
- d) 设施设备的日常维护；
- e) 卫生保洁工作。

11.2.4 社会参与

智慧书房应建立长效的志愿者服务机制，由中心图书馆定期对志愿者进行统一的业务培训。志愿者应能够提供借阅咨询、设备使用指导、基本图书管理和活动推广等服务。

11.3 文献管理

11.3.1 文献组织

智慧书房的馆藏文献应采取学科、主题等方式规范排架，开架借阅，保持架位整齐。新书、期刊、杂志配送到书房后应在两个工作日内上架，报纸当天上架。

11.3.2 文献保护

智慧书房应做好防盗、防火、防潮、防尘、防虫、防鼠等文献保护工作。

11.4 设备管理

11.4.1 预防维护

智慧书房内的设施设备、零部件、系统软件、供电系统、网络系统等应委派专人定期进行巡检和保养，及时发现设备异常，防止和控制故障出现。

11.4.2 故障修复

智慧书房通过连接中心图书馆后台管理系统实现对设备运行状况的实时监控。当出现故障告警时，能快速排查和定位故障，及时组织修复。

11.5 服务统计

智慧书房通过连接中心图书馆后台管理系统实现对服务数据的自动统计，主要包括智慧书房开放时长、进馆人数、图书借阅量、数字资源登录量、数字资源下载量等。基于实际的统计数据，可提供读者增长分析、自助设备使用分析、图书借阅量分析等。

11.6 服务安全

11.6.1 资产安全

智慧书房安防监控系统应全面监控书房内部及周边异常情况，并能发送警报要求远程协助管理，保证书房资产安全。

11.6.2 消防安全

智慧书房应制定消防安全应急预案，设计应对突发事件的安全疏散路线。定期对消防设备进行检查维护，定期开展消防安全培训，确保读者人身安全。

11.6.3 网络安全

智慧书房应加强计算机网络及信息安全管理，妥善保存各项工作数据。

11.7 服务宣传

智慧书房应利用宣传资料、电子屏、新媒体等方式，宣传和推广书房服务，向读者推介、揭示书房最新入藏的文献和特色馆藏。

11.8 服务告示

智慧书房应在醒目位置设立服务公告，包括服务内容、服务时间、服务公约、读者须知、借阅规则、服务承诺等信息。

智慧书房临时闭馆或暂停部分服务应及时向读者公告。

12 服务评价

12.1 服务监督反馈

智慧书房应提供电话、邮件、网上投诉通道，收集读者的意见或投诉，并在五个工作日内回复并整改落实。

12.2 服务绩效评估

智慧书房服务绩效评估应纳入当地政府对文体设施建设项目的考核，评估指标应包括开放时长、进馆人数、图书借阅量、数字资源下载量、年图书流通率、年图书更新率、特色服务、读者满意度等。根据评估结果，对智慧书房进行优化调整。

12.3 读者满意度调查

智慧书房每年应至少进行一次读者满意度调查，记录和存档读者对书房服务范围、服务时间、服务内容、服务形式以及服务态度等的满意程度，满意度应在 85%（含）以上。
