

附件 1

广州市市级文化馆第三方评估指标体系

序号	指标	基本分值	加分值
1	保障条件	400	40
2	业务建设	400	30
3	服务效能	200	30
	总计	1000	100

标号	一级指标	二级指标	标准值	基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明
1	保障条件			400	40	
1.1	设施建设			130	30	
1.1.1		馆舍建筑面积 (平方米)	≥15000	60	10	1.馆舍建筑面积指实际使用的房屋建筑面积,包括直属分馆(设施设备、工作人员、运行经费均属于本馆)的面积。出租房屋不计为建筑面积,应在总建筑面积中减去。有馆舍出租现象的扣15分。 2.加分项包括:(1)每增加2000平方米,加1分;(2)加分最高不超过10分。
			≥12000	40		
			≥10000	20		
1.1.2		室外活动场地 使用面积(平方米)	≥1500	30	10	1.产权不属于文化馆所有,达到相应使用面积标准的按一半得分。 2.加分项包括:(1)每增加100平方米,加1分。(2)加分最高不超过10分。
			≥1200	20		
			≥900	10		
1.1.3		群众文化活动 用房使用面积 达到总使用面 积的百分比 (%)	≥75	20		1.群众文化活动用房包括:演艺活动、交流展示、辅导培训、图书阅览、游艺娱乐等用房。需提供《群众文化活动用房使用面积一览表》,必要时可进行实地丈量。 2.测算使用面积的系数为0.65。低于60%的扣10分。
			≥70	15		
			≥65	10		
1.1.4		馆内免费网络 覆盖	全部	10		有线网络带宽需达到50M,无线网络全覆盖。
			部分	5		
			无	0		
1.1.5		无障碍设施		10	10	1.基本分:(1)设有方便有障碍人士进出通道,2.5分;(2)室内有无障碍厕所,2.5分;(3)室内有无障碍电梯,2.5分。(4)无

标号	一级指标	二级指标	标准值	基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明
						障碍设备标识明显，2.5分； 2.加分项包括：（1）配备盲人语音引导，5分；（2）设有绿色服务通道，为有障碍人士提供个性化服务，5分。
1.2	经费拨款			60		
1.2.1		人均财政拨款金额（元）	≥0.40	20		服务人口≤2000万。 以上一年度财政拨款数额（财政补贴收入+上级补贴收入）除以本市所在地常住人口数进行计算。
			≥0.32	15		
			≥0.24	10		
1.2.2		免费开放经费金额（万元）	≥130	20		包含全民艺术普及经费如公益指导、公益讲座、公益展览、公益演出等方面的经费。 要求提供相应的财政拨款文件、年度财务报表和决算表。
			≥120	15		
			≥100	10		
1.2.3		业务活动经费占财政拨款总数的比例（%）	≥40	20		财政拨款总数中含有基本建设经费的应扣除。
			≥35	15		
			≥30	10		
1.3	人才队伍			50	5	
1.3.1		拥有本科及以上学历人数占业务人员总数比例（%）	≥65	10	5	1.业务人员总数包括从事业务工作的在职正式职工，也包括签约一年以上并在岗工作的聘用人员。 2.加分项包括：拥有硕士及以上学历人数占业务人员总数比例10%，加1分，这一比例每提升5%，加1分。加分最高不超过5分。
			≥60	8		
			≥55	6		

标号	一级指标	二级指标	标准值	基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明
1.3.2		业务人员岗位培训、继续教育达到72学时人数占业务人员总数比例(%)	≥100	10		
			≥90	8		
			≥80	6		
1.3.3		中级(含中级)以上职称占业务人员总数比例(%)	≥65	10		以本馆中级(含中级)职称以上人员(不含馆内自定的低职高聘人员)与业务人员数的比值为依据评分。 需提供评估前一年度全馆业务人员职称情况一览表。
			≥60	8		
			≥55	6		
1.3.4		高级职称占业务人员总数比例(%)	≥25	10		以本馆高级职称以上人员(不含馆内自定的低职高聘人员)与业务人员数的比值为依据评分。以评估前一年底数据为依据。
			≥20	8		
			≥15	6		
1.3.5		业务人员占职工总数比例(%)	≥85	10		以本馆业务人员数与全馆职工总数的比值为依据评分。 以评估前一年底数据为依据。
			≥80	8		
			≥75	6		
1.4	组织保障			50	5	
1.4.1		党建引领		10		基本分:(1)党员按期参加党员大会、党小组会和上党课,2.5分;(2)党员每年至少参加1次组织生活会,2.5分;(3)党员参加党支部组织的民主评议党员活动每年至少1次,2.5分;(4)党员参加党支部组织的开展谈心谈话,2.5分。

标号	一级指标	二级指标	标准值	基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明
1.4.2		领导班子配备		10	5	1.基本分：（1）领导班子成员中具有文化、文物相关专业的占比达到50%，5分；（2）具有本科学历或副高职称以上占比达到75%，5分。 2.加分项包括：（1）领导班子年龄结构合理，加5分；（2）加分最高不超过5分。
1.4.3		中层以上领导干部称职率（%）	≥100	10		以全体中层以上干部评估前一年年终考评“称职”以上比率为依据。提供评估前一年中层以上干部（含馆级和部门正副职）年终考评情况一览表。
			≥90	8		
			≥80	6		
1.4.4		职工满意度（%）	≥90	10		对领导班子的履行职责、工作成效和形象作风等方面进行无记名职工满意度调查。提供职工满意度调查表及情况一览表。
			≥85	8		
			≥80	5		
1.4.5		法人治理结构改革		10		1.建立以理事会为主要形式的法人治理结构。提供理事会组成人员名单、章程和制度文本和历次理事会会议纪要（需理事签名）。 2.基本分：（1）建立理事会制度，4分；（2）有章程，3分；（3）实施人事、财务关联配套制度改革，3分。
1.5	保障标准			10		
		纳入本地公共文化服务标准体系		10		本地区的基本公共文化服务目录中，对于文化馆的基本服务项目和人财物等保障条件有明确规定。提供本地区的基本公共文化服务目录。

标号	一级指标	二级指标	标准值	基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明
1.6	评价机制			30		
1.6.1		政府评价（分）	≥90	10		本地政府对文化馆工作的整体评价得分。提供评分表。
			≥85	8		
			≥80	6		
1.6.2		意见征询反馈机制	有	5		设有意见箱、意见簿、网络反馈等意见征询反馈渠道；公开监督电话。
1.6.3		服务满意度测评（分）	≥90	10		由文化馆进行公众满意度调查，调查表发放数量不少于 300 份，回收率不低于 80%。提供评估前三年服务满意度测评表及测评结果或根据评估通知的要求。
			≥85	8		
			≥80	6		
1.6.4		第三方评价机制	有	5		每年度由独立第三方对文化馆的工作和满意度等进行测评，提供与第三方的签订合同。 提供评估前三年的测评表及测评结果或按评估通知的要求。
1.7	中心馆职责			70		
1.7.1		规划协调		10		基本分：（1）编制《广州市文化馆事业发展规划》，2.5分；（2）制定全市范围内各级文化馆、街道（镇）文化站的公共文化服务规范、效能评估标准、数字服务标准，2.5分；（3）建立全市文化馆资源、产品、服务、培训、人才资源库，并提供指导目录，统筹全市性群众文化活动，2.5分；（4）统一全市文化馆总分馆形象标识，2.5分。
1.7.2		活动与服务		10		基本分包括：（1）组织区域文化联动，打造全市性群众文化品牌3项以上，2.5分；（2）建立全市性的群众文化数字化服务平台，统

标号	一级指标	二级指标	标准值	基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明
						筹特色数字化建设项目不少于2个，2.5分；（3）推动服务方式、服务手段的数字化，指导各总馆数字文化资源建设，2.5分；（4）指导总馆开展群众文化、民间艺术保护与传承和地方特色文化建设，组织全市群众文艺创作、评比和交流，2.5分。
1.7.3		人才培养		10		基本分：（1）每年组织开展总馆、分馆文化人员和业余文艺团队骨干培训不少于2期，每期不少于60人，5分；（2）每年开展示范性培训（全市文化下派员、社区文化专职管理员、文化志愿者等）不少于2期，每期不少于80人，5分。
1.7.4		创新研究		10		每年组织开展群众文化创新课题研究，举办学术研讨活动不少于2次，10分。
1.7.5		支持保障		10		基本分：（1）建立广州市文化馆总分馆协调机制、考核激励机制，5分；（2）把文化馆总分馆运行经费纳入年度财政经常性支出预算，5分。
1.7.6		区域性业务培训人数占从业人员总数比例（%）	≥30	5		“区域性”指覆盖本辖区三分之一（含）以上的县（市、区）。业务培训指面向本辖区各级文化馆（站）从业人员的培训。
			≥20	4		
			≥10	3		
1.7.7		区域性业务培训次数（次）	≥4	5		“区域性”指覆盖本辖区三分之一（含）以上的县（市、区）。业务培训指面向本辖区各级文化馆（站）从业人员的培训。
			≥3	4		
			≥2	3		
1.7.8		主办跨地区共建共享活动/项	≥8	5		“主办”是指具体组织实施，可以是文化馆主办，也包括与其他机构共同组织、举办活动。
			≥6	4		

标号	一级指标	二级指标	标准值	基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明
		目（次）	≥4	3		“跨地区”指涉及本地区3个（含）以上的县（市、区）。
1.7.9		组织文艺团队 每年下基层 （社区、基层） 演出场次（场）	≥60	5		到基层演出场次低于30%的，扣应得分值的40%。文艺团队下基层（含各级文化馆站、社区和农村）演出场次的总数，包括在社区、乡镇等地的广场演出和其它形式的室内外演出、慰问演出等演出场次，如“文艺轻骑兵”下基层系列演出活动等。
			≥50	4		
			≥40	3		
2	业务建设			400	30	
2.1	业务规划与规范			20		
2.1.1		业务规划		5		编制本馆五年发展规划和年度工作计划。提供五年发展规划文本（1分）、评估的前三年期间每年度工作计划文本或按评估通知的要求（4分，缺1份扣1分）。
2.1.2		管理制度		15		指本馆的服务规范、业务工作规范、安全管理、财务管理、资产管理、岗位管理、环境管理等制度。提供各类制度规范的文本以及实地检查。 基本分：（1）文化馆服务规范，2分；（2）业务工作规范，2分；（3）安全管理，3分，设施、公众活动、设备安全各1分；（4）财务管理，2分，规章制度、资金使用公开各1分；（5）资产管理，2分，规章制度、资产统计报告各1分；（6）岗位管理，2分，岗位设置、竞聘上岗各1分；（7）环境管理，2分，标牌规范、实地检查环境整洁优美各1分。

标号	一级指标	二级指标	标准值	基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明
2.2	群众文化活动			40		
2.2.1		每年组织大型文化活动（次）	≥12	20		大型文化活动指参加人数达到 500 人次以上、涉及面较广的活动。包括在广场、社区、企业、校园、乡镇等组织的各类大型活动和展览。提供大型文化活动和展览的一览表以及相关材料（含计划、内容、人次、效果、图像资料等）。
			≥10	15		
			≥8	10		
2.2.2		每年组织大型展览（次）	≥10	20		大型展览指展线不低于 50 米的展览。包括在广场、社区、企业、校园、乡镇等组织的各类大型活动和展览。提供大型文化活动和展览的一览表以及相关材料（含计划、内容、人次、效果、图像资料等）。
			≥8	15		
			≥6	10		
2.3	辅导与培训			50		
2.3.1		每年参加各类群众培训班的人次（人次）	≥5000	10		指本馆面向社会各类人员举办的各类培训班的参加人次。提供各类培训班举办的相关材料（含教学计划、报名册、人数统计等）。
			≥4000	8		
			≥3000	6		
2.3.2		组建基层文化活动示范基地（个）	≥10	10		指本馆在本市辖区内设立、由本馆人员辅导，并具有一定示范性和影响力，每个季度均组织活动的综合的或单项的基层群众文化活动的基地；包括未成年人文化活动的基地、外来务工人员文化活动的基地等。提供基层文化活动示范基地名单，工作计划和活动开展情况一览表等相关材料。须包含未成年人、外来务工人员的文化活动的基地，缺 1 种扣 2 分。
			≥8	8		
			≥6	6		
2.3.3		培训基层群众	≥2500	10		指本馆面向本市文化馆（站）文艺骨干举办的业务培训的五年参加

标号	一级指标	二级指标	标准值		基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明
		文艺骨干人次 (人次)	≥2300		8		的总人次。 提供培训情况的相关材料(含教学计划、培训班参加人员登记册等)。
			≥1800		6		
2.3.4		举办培训的种 类	≥20		10		提供培训班的课表和签到表等佐证材料,参与人次30以上的培训才纳入计算。一种1分。
			≥15		8		
			≥10		6		
2.3.5		举办各类培训 班数量(期)	≥50		10		指面向社会各类人员举办的各类培训班。其中面向未成年人和外来务工人员的培训班不少于40%,未达标扣应得分值的1/5。需提供相关材料(含教学计划、报名册等)。
			≥40		8		
			≥30		6		
2.4	群众文艺创 作				30	5	
2.4.1		每年举办业余 文艺创作者培 训班数量 (个)	≥4		12		指本馆举办的群众业余文艺创作的培训班数量。 以评估前三年总计的年平均班数或按评估通知的要求。 提供培训情况的相关材料(含教学计划、培训班参加人员登记册等)。
			≥3		8		
			≥2		4		
2.4.2		组织群众业余 文艺创作作品 推广活动(次)	≥8		12		指本馆举办的、将群众业余创作的各类文艺作品、特别是获奖作品 面向社会推广的活动(包括比赛活动等)数量。 以评估前三年总计的年平均推广次数或按评估通知的要求。 “次”,指在不同时间和地点对不同作品所进行的推广活动。 提供推广活动一览表(含时间、地点、活动内容等)。
			≥6		8		
			≥4		4		
2.4.3		本馆业务人员 及其培养、辅	省级	20	6	5	以评估前三年获奖数量或按评估通知的要求统计。 指本馆业务人员及其培养、辅导的作者、演员获省级及以上奖励数

标号	一级指标	二级指标	标准值		基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明
		导的作者、演员获省级及以上奖励数量 (件、次、篇)		15	4		量(件、次、篇)。 1.提供获奖项目一览表,明确写有创作者、辅导者姓名的证明材料。 2.加分项包括:获得国家级奖项(如“群星奖”),加5分。 加分最高不超过5分。
				10	2		
2.5	群众文化队伍建设				50		
2.5.1		指导的群众文艺团队数量 (个)	≥45		20		指由本馆工作人员指导的群众业余文化团队数量。 提供本馆指导的群众文艺团队情况一览表。
			≥40		15		
			≥35		10		
2.5.2		馆办示范性文艺团队数量 (个)	≥5		20		指本馆业务干部长期指导、具有一定专业水平、影响力较大、常态化提供文艺演出或者相关服务的文艺团队数量。提供馆办示范性文艺团队情况一览表。
			≥4		15		
			≥3		10		
2.5.3		业余文化团队展示交流平台			10		基本分:(1)提供业余文化团队展示交流的物理平台,5分;(2)提供业余文化团队展示交流的线上平台,5分。
2.6	民族民间文化传承保护				50		
2.6.1		有专门机构和人员			10		指本馆设有专门部室或专职人员。 需提供相关证明资料。
2.6.2		开展宣传推广、展示活动	≥10		10		指以民族民间文化保护传承工作为主题的各类活动数量。 以评估前一年的数据为依据。
			≥8		8		

标号	一级指标	二级指标	标准值	基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明	
		次数（次）	≥6	6		提供相关材料。	
2.6.3		建立项目传承展示基地数量（个）	≥15	20		包括展示厅、传承基地、传习所（学校）。	
			≥10	15			
			≥5	10			
2.6.4		开展面向非遗传承人的培训	≥20	10		提供培训班的课表和签到表等佐证材料，参与人次5以上的培训才纳入计算。	
			≥15	8			
			≥10	6			
2.7	数字化服务与建设			40	15		
2.7.1		线上服务	服务项目（种）	≥7	5	5	指线上网络直播、信息发布、艺术欣赏（含视频点播）、网上培训、预约、咨询、在线辅导、资源检索、慕课学习及大数据分析等服务项目。 指本馆第一手采写或基层采写并供稿发布在公共数字化平台上的工作动态信息。 加分项：公共服务平台每增加10条推送，加1分。 加分最高不超过5分。
				≥6	4		
				≥5	3		
		原创信息更新量（条/月均）	≥30	5			
≥25	4						
			≥20	3			
2.7.2		数字资源	资源存储量（TB）	≥12	5	5	1.通过购买、自建等形式建设的数字资源，包括群众文化、非遗数字化等资源。提供服务项目清单。 2.加分项：（1）特色资源库存储量超过6TB，每增加2TB加1分，最高不超过5分。上网检查。
				≥10	4		
			特色数据库数	≥300	5		指以本地区独特的文化、地理、经济、社会等为内容的数据库。提供服务项目清单。

标号	一级指标	二级指标	标准值	基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明
		据量(条)	≥200	4		上网检查。
		资源类型(类)	≥6	5		包括专题片、慕课、短视频、讲座、舞台表演作品、网络课程等类型。提供服务项目清单。 上网检查。
			≥4	4		
2.7.3		线上线下相结合的服务项目数(个)	≥12	10	5	线上线下相结合地提供活动、教学、辅导等内容。提供服务项目清单和相关材料。 加分项：在12个项目的基础上，每增加1个加1分，最高不超过5分。
			≥10	8		
			≥8	6		
2.7.4		数字化体验服务(种)	6	5		指配备相应的设施设备，能够面向社会公众提供便捷参与的各类数字体验服务。以文学、书法、美术、戏剧、曲艺、音乐、舞蹈、摄影、科普、地方特色非遗等为体验主题，采用虚拟现实、3D渲染等现代技术手段，建设文化馆实体互动体验空间，提高文化艺术普及的趣味性和体验感。 实地检查。
			4	4		
			2	3		
2.8	社会化发展			40	5	
2.8.1		本馆所辖志愿者人数与职工人数比例	≥15	5	2.5	1.计算文化馆服务的注册志愿者人数。提供签到表、服务记录等佐证材料。 2.加分项：(1)每提升5倍，加0.5分；(2)加分最高不超过2.5分。
			≥10	4		
			≥5	3		

标号	一级指标	二级指标	标准值	基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明
2.8.2		志愿服务		5		建立志愿者招募、注册、培训、服务记录、绩效考核等基本制度；建立完善志愿服务激励制度（如回馈、嘉许等）；开展志愿服务项目或活动；为志愿服务开展提供必要的经费支持。提供志愿者管理制度文本和志愿服务项目或活动开展情况相关资料。基本分：（1）建立志愿者招募、注册、培训、服务记录、绩效考核、激励等基本制度，2分。（2）提供志愿服务项目或活动，1种计1分，本小项合计不超过2分。（3）为志愿服务开展提供必要的经费支持，1分。
2.8.3		志愿者经费 (万元)	≥30	10		设立志愿者经费，用于志愿者基本补助、保险、培训等费用。
			≥20	8		
			≥10	6		
2.8.4		社会合作		10		与文化馆系统外的各类机构合作开展业务活动，吸纳社会捐赠等。提供证明材料。基本分：（1）资源共建共享，计3分；（2）重大活动共办，计3分；（3）服务平台合作，计2分；（4）吸纳社会捐赠（设备等物品可折算），每5万元计1分，该项最高2分。本项目（1）-（4）合计得分，不超过10分。
2.8.5		社会购买服务		5	2.5	1.基本分项：购买机制与管理制度，5分。 2.加分项：资金管理与绩效管理，加2.5分。
2.8.6		文创产品开发		5		有文创工作方案，开始组织实施。提供文创工作方案，及相关文创产品实物等证明材料。 有工作方案，计2.5分；开始组织实施并有文创产品实物，计2.5分。

标号	一级指标	二级指标	标准值	基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明
2.9	业务研究与管理			40		
2.9.1		科研环境与成果		10		<p>包括建立科研管理制度；组织开展理论研讨；参加全国性理论研讨会；发表论文；出版著作等。基本分：（1）提供本馆科研管理制度文本，2分；（2）理论研讨包括本馆独立举办和与外单位联合举办，需提供会议通知及参会人员表，1次0.5分，此项合计不超过2分；（3）参加全国性理论研讨会，每参加1次会议计0.5分，此项合计不超过2分；（4）发表论文指在具有ISSN的刊物上发表的论文，本馆或本馆工作人员为独立作者或第一作者。1篇论文计0.5分，此项合计不超过5分；（5）著作指具有ISBN号，由本馆或本馆工作人员为独立作者或第一作者。1种著作计1分，此项合计不超过5分。</p> <p>本项目总计得分不超过10分。统计时间范围：以评估前三年或按评估通知的要求统计。</p>
2.9.2		课题研究立项与科研成果获奖		10		<p>课题立项指由本馆人员担任主持人的各类课题。课题分为政府项目、社会委托项目及本馆立项项目三种类型。科研成果指由本馆人员作为独立作者或第一作者发表的论文或出版的著作。基本分：（1）课题立项时间以评估前三年或按评估通知的要求统计（以课题批准时间为准）。提供立项批准书（立项书）或课题委托合同；（2）政府项目，每项计4分；社会委托项目，每项计2分；本馆立项项目，每项计1分；（3）科研成果获奖时间以评估前三年或按评估通知的要求统计，需提供奖励证书。获国家级政府科研成果奖励，每项计5分；获省部级政府科研成果奖励，每项计4分；获全国性专业学会科研成果奖励，每项计2分；获本省级专业学会科研成果奖励，</p>

标号	一级指标	二级指标	标准值	基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明
						每项计 1 分。其他各类科研成果奖励，每项计 0.5 分。本项目总计得分不超过 10 分。
2.9.3		年报制度		5		实地检查。包括：（1）每年编制年报，2.5 分；（2）年报通过网站、微信、微博等方式向社会公开，2.5 分。
2.9.4		档案管理		5		建立独立档案室，有专职档案管理员。包括本馆行政档案和业务档案。建立独立档案室，计 1 分；有专职档案管理员，计 1 分；建有行政档案，计 1 分；建立业务档案，计 2 分。 实地检查。
2.9.5		业务考核与分析		5		建立完善的常态性考核评估制度；定期对专项业务进行考核评价及配套整改方案。基本分：（1）建立完善的常态性考核评估制度，1 分，需提供制度文本；（2）以评估前三年或按评估通知的要求统计，每年至少开展 1 次对专项业务进行考核评价，以及形成配套整改方案，4 分，需提供相关文本。每一份业务考核报告及配套整改方案，计 1 分。
2.9.6		业务统计制度		5		开展日常性的业务统计工作，制定本馆统计方案并有效落实。基本分：（1）提供业务统计制度文本，1 分；（2）配备业务统计专门人员，1 分，提供证明材料；（3）以评估前三年或按评估通知的要求统计，每一年的业务统计报告，3 分，每缺少 1 年度，扣 1 分。
2.10	宣传推广			40	5	
2.10.1		大众媒体宣传 (篇次/年)	≥100	20	5	1.大众媒体指报纸、电台、电视台、网络等媒体。提供评估年度大众媒体宣传一览表（包括媒体名称，报道时间，标题等）。
			≥80	15		

标号	一级指标	二级指标	标准值	基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明
			≥50	10		2.加分项：媒体宣传数量达到年 80 篇次，加 2.5 分；有 20 篇次省级及以上媒体报道的，加 2.5 分。
2.10.2		文化馆媒体推介(篇次/月)	≥30	20		指在本馆自办的网站、微信公众号、橱窗(LED)等各类媒上发布的各类报道数量。 提供评估年度本馆媒体推介一览表(包括媒体类型,报道时间,标题等)。
			≥25	15		
			≥20	10		
3	服务效能			200	30	
3.1	开馆与公示			30		
3.1.1		每周对公众提供服务的开馆时长(小时)	≥63	20		公休日(指周六和周日)应当开放,国家法定节假日有开放时间。鼓励错时开放。基本分:(1)扣分项:①公休日不开放扣5分,公休日只开放其中一天扣3分;②国家法定节假日没有开放时间扣5分;③每周开放时间低于最低标准扣5分。
			≥56	15		
			≥48	10		
3.1.2		服务内容公示		10		服务内容、服务时间、服务规则公示内容完备、方式多样、更新及时。公示牌位置醒目。 有公示牌,服务内容、服务时间、服务规则公示内容完备。 服务内容、服务时间、服务规则公示内容不完备。
				8		
				6		
3.2	服务项目			30	5	
3.2.1		馆内服务项目	≥12	10		常设服务项目包括但不限于:展览、讲座、影视、阅览、培训、游

标号	一级指标	二级指标	标准值	基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明
		(个)	≥10	8		艺、体验、提供场地空间等。
			≥8	6		
3.2.2		流动服务	有	10		
3.2.3		传统节日文化活动(个)	≥7	10	5	春节、元宵节、清明节、端午节、七夕节、中秋节、重阳节等传统节日需要举办文化活动。 加分项：在7个基础上每增加1个加1分，最高不超过5分
			≥6	8		
			≥5	6		
3.3	覆盖人群			50	5	
3.3.1		实体馆服务总人次(万人次)	≥20	10		文化馆各类活动、服务覆盖的总人次。 数据来源：以评估年度统计报表中“文化活动惠及人次”。
			≥15	8		
			≥10	6		
3.3.2		数字服务总人次(万人次)	≥300	10		通过文化馆网站、微信公众号远程利用文化馆服务的总人次。
			≥200	8		
			≥100	6		
3.3.3		馆外活动服务总人次(万人次)	≥40	10		由文化馆在馆外主办、承办的各类活动、服务覆盖的总人次。
			≥30	8		
			≥20	6		
3.3.4		服务总人次占总人口的比重(%)	≥30	10		服务总人次=实体馆服务总人次+馆外活动总人次+数字服务总人次*70%。 总人口按所在城市的常住人口计。本数据由系统自动生成。
			≥20	8		
			≥10	6		

标号	一级指标	二级指标	标准值	基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明
3.3.5		覆盖广度		10	5	1.基本分：服务对象覆盖各个年龄段的人群。未成年人（18岁以下）、青年人（18-40岁）、中年人（41-65岁）、老年人（66岁以上）。缺一种类型扣1分。 2.加分项包括：为特殊提供提供服务，如有障碍人士、流动人口等，1种类型加1分，最多加5分，提供服务内容和服务记录等佐证材料。
3.4	服务创新			20		
3.4.1		品牌建设 (项)	≥3	10		品牌建设包括服务品牌和活动品牌。 品牌判断标准：（1）经过三年以上的持续建设；（2）建设内容逐年推进；（3）受益人数稳步增加；（4）有宣传推广方式；（5）大众媒体有宣传报道。
			≥2	8		
			≥1	6		
3.4.2		服务创新举措 (项)	≥3	10		在文化馆服务的某一方面、某一构成要素上具有新颖性、科学性、引领性、示范性的举措，产生了明显的服务效益、良好的社会效益和较大的辐射作用。
			≥2	8		
			≥1	6		
3.5	投入产出			20		
3.5.1		人均服务成本 (元/人)	≤20	10		计算方法：人均服务成本=总投入/总服务人次。
			≤30	8		
			>30	6		
3.5.2		工作人员与服	1:15000	10		工作人员包括编制内的从业人员和其他各种用工形式的从业人员。

标号	一级指标	二级指标	标准值	基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明
		务人口比 (%)	1:20000	8		总服务人口指所在城市的常住人口，以当地统计部门发布的数据为准。
			1:24000	6		
3.6	服务评价			50	20	
3.6.1		建立群众需求和反馈机制		10		设立意见箱；公开监督电话；通过公众服务平台收集群众意见；建立群众对参与活动评价的机制；建立公众意见反馈机制。每项 2 分。
3.6.2		群众满意率 (%)	≥90	10	5	1.由第三方进行一次公众满意度调查，调查表发放数量不少于 200 份，回收率不低于 80%。 2.加分项：用户满意率达到 95%以上，加 5 分。
			≥85	8		
			≥80	6		
3.6.3		群众知晓度 (%)	≥80	10	5	1.群众对广州区级文化馆、街镇综合文化站、村（社区）综合文化服务中心以及他们举办的各类文化活动和文化品牌的知晓程度，由第三方评估机构随机抽样调查，样本数量不小于 300。 2.加分项：超过 95%，加 5 分。
			≥70	8		
			≥60	6		
3.6.4		群众参与度 (%)	≥40	10	5	1.群众参与广州区级文化馆、街镇综合文化站、村（社区）综合文化服务中心举办的各类文化活动的程度，由第三方评估机构抽样调查，样本数量不小于 300。 2.加分项：群众参与度达到 50%以上，加 5 分。
			≥30	8		
			≥20	6		
3.6.5		暗访评分 (分)	≥85	10	5	由当地人大代表、政协委员、媒体人士暗访，给出评价分数。加分项：暗访评分达到 90%以上，加 5 分。
			≥80	8		
			≥75	6		