附件1

温州市城市书房绩效考核指标表

| 评价指标 | 评价要求 | 满分分值 | 需提供评分材料 | 评定分值 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 |
| 服务保障（40分） | 服务环境（10分） | 图书排架整齐有序，桌、椅、书架及地面无破损，照明亮度符合国家阅读标准，不符合，每一项扣0.5分。 | 4分 | 现场查看证明材料 |  |
| 标识标牌应符合Q/CSSF JC005的规定，不符合，每一项扣0.5分。 | 3分 |
| 场馆文化氛围营造浓厚，自成特色，得3分，不符合不得分。 | 3分 |
| 日常管理 （10分） | 坚持公益性为主、盈利性为辅的原则，做好综合性服务工作，确保读者的公共阅读权益，符合得2分，不符合不得分。 | 2分 | 现场查看证明材料 |  |
| 文献年更新频率不少于6次，更新数量不少于总藏量的20%。要求图书品种全、质量优、出版年代新；其中，年图书更新量达馆藏总量的50%及以上，其中新书量占总馆藏量的5%及以上的，得3分；年图书更新量达馆藏总量的40%及以上，其中新书量占总馆藏量的2%及以上的，得2分；达到三星的要求为年图书更新量达馆藏总量的30%及以上，得1分；年图书更新量达馆藏总量的30%以下的，不给分。 | 3分 |  |
| 图书排架正确率：≥95%及以上，得3分；90%～95%，得1分；≤90%以下，不得分。 | 3分 | 现场抽查 |  |
| 建立长效志愿者管理机制，有记录有存档。无制度、记录、无存档的，每发现一项，扣1分。 | 2分 | 证明材料 |  |
| 安全保障（10分） | 消防设施完好、标志清晰；每发现一项扣1分，最多扣2分。 | 2分 | 证明材料 |  |
| 消防器材、防火设备、电源电器设备等进行日常自查，无记录，扣2分；记录内容不全，扣0.5分。 | 2分 |  |
| 定期开展综合检查，并提供相关记录及工作总结。无记录，扣2分，无总结，扣1分。 | 3分 |  |
| 营运服务方与属地图书馆有联合制定突发事件及自然灾害应急预案的，得 3分，没有不得分。 | 3分 |  |

| 评价指标 | 评价要求 | 满分分值 | 需提供评分材料 | 评定分值 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 |  |
| 服务保障（40分） | 设施维护（5分） | 设施干净整洁，运行维护良好，包括照明、空调、借还设备等，每发现一项问题，扣0.5分，最多扣3分。 | 3分 | 现场查看证明材料 |  |
| 电压稳定，网络通畅，现场无网络扣2分。 | 2分 |
| 协作协调 （5分） | 解决日常问题的能力，应答迅速、处理时间超过三天的，扣2分。 | 2分 | 证明材料 |  |
| 负责人有业务工作微信群，并落实专人管理，没有扣2分。 | 2分 |  |
| 配合做好临时性的服务工作，服务工作不到位，扣1分。 | 1分 |  |
| 服务内容（30分） | 开放时间（20分） | 与公示时间相符，得1分，不相符，不得分。 | 5分 | 现场查看证明材料 |  |
| 周开放时间：五星≥84小时，错时或延时开放时间不少于1/3，得15分； （24小时开放得满分） 四星≥63小时，错时或延时开放时间不少于1/3，得10分； 三星≥56小时，错时或延时开放时间不少于1/3，得5分 | 20分 |  证明材料 |  |
| 宣传推广（5分） | 利用新媒体开展城市书房宣传工作，如：新书推荐、书房新动态、新信息等，每发布1项得0.5分，最高分为2分。 | 2分 |  |
| 开展与阅读相关的活动（包括联动活动），如讲座、展览、读书沙龙等，每举办1场，得0.5分，最高分为3分。 | 3分 |  |
| 日常监管（5分） | 有效开展满足城市书房正常运营，持续提供服务的，得5分，结合服务保障体系，采用抽样的方式进行，每查到有一项不符合，扣1分。 | 5分 |  |
| 服务效能（30分） | 年服务人数 （10分） | 服务人数：≥30000人次，得10分；≥20000人次，得7分；≥10000人次，得4分；＜10000人次，不得分。 | 10分 |  证明材料 |  |
| 年图书流通量（10分） | 图书流通量：≥50000册次，得10分；≥25000册次，得7分；≥15000册次，得4分；＜15000册次，不得分。 | 10分 |  |
| 服务质量（10分） | 在城市书房内及周边区域随机发放满意度调查表，取得有效样本的满意度达95%及以上，得3分，90%（含）～95%得1分，90%以下不得分。 | 3分 | 证明材料 |  |
| 温州市图书馆收到的有效的投诉电话、邮件及微信公众号平台投诉留言等，达4项及以上的不得分；3项～2项(含），得2分，2项以下，得4分，没有得7分。 | 7分 |  |
| 加分项（10分） | / | 书房管理运营或特色工作得到业务主管部门表彰或奖励，得2分。 | 2分 | 证明材料 |  |
| 媒体关注度高（包括报纸、电台、电视台、网络等），且有市级以上媒体报道2篇及以上得2分，1篇得1 分，没有不得分。 | 2分 |  |
| 开展阅读推广活动质量高、影响力大、形成可复制经评估组认定为可持续性强，每提供1项得3分，最高分6分。 | 6分 |  |