

# 智慧文化设施 第2部分：文化馆评价指标

## 1 范围

本文件规定了智慧文化设施领域文化馆的建设与评价要求，包括基础设施、智慧服务、智慧管理、安全保障等方面。

本文件适用于山东省行政区划内智慧文化馆的建设、评价与管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 32939—2016 文化馆服务标准

## 3 术语和定义

GB/T 32939—2016界定的术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**文化馆** cultural center

县和县级以上人民政府设立的，以组织群众文化活动，开展文化艺术教育培训和基础群众文化辅导为主要职能的公益性文化事业机构。

[来源：GB/T 32939—2016, 3.1]

### 3.2

**智慧文化馆** smart cultural center

以数字化信息资源为基础，将新一代信息技术应用于基础设施建设、公众服务和业务管理等方面，以实现管理质量提升、服务效能改善的文化馆（3.1）。

## 4 指标体系

智慧文化馆评价指标体系见图1。

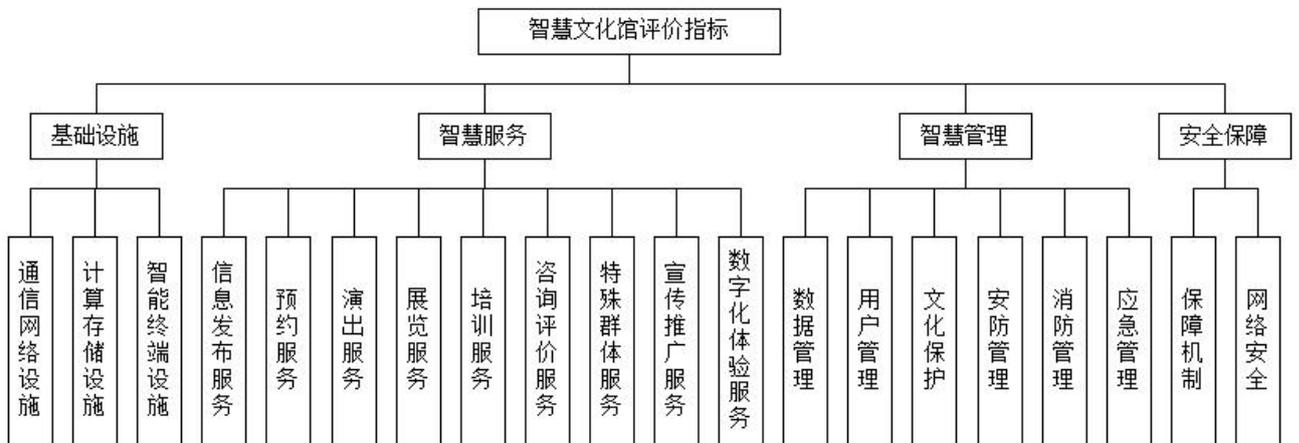


图 1 智慧文化馆评价指标体系

## 5 指标说明

指标表头说明如下：

- a) 指标编号：
  - 1) L：一级；
  - 2) P：二级；
  - 3) A：三级。
- b) 指标名称：评价指标的名称；
- c) 指标要求：评价指标的要求；
- d) 指标属性：评价指标的属性。

## 6 基础设施

### 6.1 通信网络设施

通信网络设施评价指标见表1。

表 1 通信网络设施评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L1P1-A1	宽带网络	提供百兆以上宽带接入能力，满足公众上网需求和文化馆数据共享需求	控制项
L1P1-A2	无线网络	实现整个文化馆区域内无线网络全覆盖，支持手机、计算机等移动终端以无线方式连接上网	控制项

### 6.2 计算存储设施

计算存储设施评价指标见表2。

表 2 计算存储设施评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L1P2-A1	计算存储设施	配备或租赁能满足文化馆网络互联互通的机房、云存储空间或第三方云服务等，含相关的系统软件和应用软件，能够承载馆内各类数据存储、运算和展示等业务	一般项

### 6.3 智能终端设施

智能终端设施评价指标见表3。

表 3 智能终端设施评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L1P3-A1	物联感知设备	配备电子门禁等感知设备，实现对文化馆出入口人员流量的监测、自动标记和阈值报警，辅助管理人员对人流进行分析管理	控制项
		配备能源监控、环境监控、设备运行状态监控等设备，实现对能源使用、环境条件及设备运行状态的信息采集、监控和分析	一般项
L1P3-A2	自助服务设备	配备智慧展示屏、智能导引机器人等设备，为公众提供信息展示、智能导引等服务	一般项

## 7 智慧服务

### 7.1 信息发布服务

信息发布服务评价指标见表4。

表 4 信息发布服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L2P1-A1	信息发布服务	通过智慧展示屏、网站、公众号、小程序、移动应用等方式，为公众提供通知公告、活动预告、热门推荐、新闻动态等信息发布服务	控制项

### 7.2 预约服务

预约服务评价指标见表5。

表 5 预约服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L2P2-A1	预约服务	通过电话、网站、公众号、小程序、移动应用等方式，提供文化活动及场馆预约服务	控制项

### 7.3 演出服务

演出服务评价指标见表6。

表6 演出服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L2P3-A1	演出服务	借助VR、AR、三维数字等技术手段，整合多重演艺元素，为公众提供舞蹈、音乐、戏曲等沉浸式、立体化演出服务	优选项

### 7.4 展览服务

展览服务评价指标见表7。

表7 展览服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L2P4-A1	展览服务	利用智慧化手段，实现美术、摄影、书法、非遗等作品的制作、讲解、展示服务	一般项

### 7.5 培训服务

培训服务评价指标见表8。

表8 培训服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L2P5-A1	培训服务	通过网站、公众号、移动应用、慕课等方式，提供群众文化课程讲座、辅导和培训服务	优选项

### 7.6 咨询评价服务

咨询评价服务评价指标见表9。

表9 咨询评价服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L2P6-A1	在线咨询	通过数字化服务平台、智能设备等，为公众提供馆情咨询、服务咨询、业务指引、活动介绍等咨询服务	一般项
L2P6-A2	服务评价	建立群众文化需求征询与评价反馈机制，通过网站、调查问卷、公众号、小程序、移动应用等多种方式提供群众满意度评价服务	一般项

### 7.7 特殊群体服务

特殊群体服务评价指标见表10。

表10 特殊群体服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L2P7-A1	特殊群体服务	通过少儿服务设施、无障碍设施等，为未成年人、老年人、残疾人等特殊群体提供辅助服务	一般项

## 7.8 宣传推广服务

宣传推广服务评价指标见表11。

表 11 宣传推广服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L2P8-A1	活动直播	通过网站、电视、公众号、移动应用等方式，提供演出、展览、培训等活动直播服务	优选项
L2P8-A2	活动推广	通过大众媒体及网站、公众号、小程序、移动应用等自有数字文化平台，开展群众文化宣传推广，及时在线发布各类培训、文化活动等宣传推介信息和相关新闻报道	优选项
L2P8-A3	活动推荐	通过对群众参与活动的数据分析，为群众推荐展演、展览、培训、赛事等群众文化活动	优选项

## 7.9 数字化体验服务

数字化体验服务评价指标见表12。

表 12 数字化体验服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L2P9-A1	数字化体验服务	通过数字交互、虚拟现实等智慧化手段，为公众提供数字化体验服务	优选项

# 8 智慧管理

## 8.1 数据管理

数据管理评价指标见表13。

表 13 数据管理评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P1-A1	数据资源管理	建设以文化共享、资源覆盖为基础的数字文化平台（如网站、微信公众号、微博、公共文化云、小程序、移动应用等）；平台应具备文化资讯、活动预约、艺术欣赏、非遗传承、文化直播、艺术培训、资源检索等功能，实现与国家公共文化云平台、本省文化云平台、智慧城市云平台等对接	控制项
L3P1-A2	运营数据采集	实现文化馆人流量、人群密度分布、环境监测、设施设备状态等数据的采集	优选项

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P1-A3	运营数据分析	对馆藏文化资源展览人数、活动参观人数等信息进行数据分析，统计文化馆各类资源的使用频次，为文化馆开展业务工作提供数据支持	优选项

## 8.2 用户管理

用户管理评价指标见表14。

表 14 用户管理评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P2-A1	用户管理	通过智能化手段，实现对用户权限、身份核验、参与场馆活动等的统一管理	控制项

## 8.3 文化保护

文化保护评价指标见表15。

表 15 文化保护评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P3-A1	环境保护	实时感知文化资源保存环境数据，实现艺术作品保存环境的数字化管理	一般项
L3P3-A2	档案保护	通过智能化手段，实现对音乐、舞蹈、戏剧、曲艺、美术、书法、摄影、非遗等资源分类，以电子档案形式留档保存	一般项
L3P3-A3	非遗保护	建立本地非物质文化遗产数据库和非物质文化遗产项目代表性传承人数据库，实现非遗文化保护	一般项

## 8.4 安防管理

安防管理评价指标见表16。

表 16 安防管理评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P4-A1	安防管理	视频监控覆盖文化馆出入口、走道、展览室、电梯等区域，实现与防盗报警、入侵报警、电子巡更等安防系统的联动控制，以及与上级文化和旅游管理部门监控平台的对接	控制项

## 8.5 消防管理

消防管理评价指标见表17。

表 17 消防管理评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
------	------	------	------

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P5-A1	消防管理	消防监控实现与供水、排烟及空调通风、电梯、门禁、广播等系统的联动控制，并对接当地消防物联网平台，实现对文化馆火灾事件的监测预警	控制项

## 8.6 应急管理

应急管理评价指标见表18。

表 18 应急管理评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P6-A1	应急管理	通过大屏、视频对讲、智能广播等设备，实现对各类应急事件的远程控制和管理，并实现与公安等部门的数据联动	控制项

## 9 安全保障

### 9.1 保障机制

保障机制评价指标见表19。

表 19 保障机制评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L4P1-A1	保障机制	应制定文化馆安全运行管理制度，建立安全监督机制，落实网络安全等保障措施	控制项

### 9.2 网络安全

网络安全评价指标见表20。

表 20 网络安全评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L4P2-A1	网络安全保护	网络安全保护等级应符合国家或本地对公共文化服务机构的要求，且应符合GB/T 22239—2019中的相关要求	控制项
L4P2-A2	数据安全	应采用身份鉴别、访问控制、数据脱敏、数据加密、数据防泄漏、数据备份等安全防护措施，保障数据的保密性、完整性和可用性	控制项
L4P2-A3	个人信息安全	应妥善保护公众的个人信息以及其他可能涉及公众隐私的信息，不得出售或以其他方式非法向他人提供	控制项

## 10 等级评定方法

智慧文化馆分为基础型、成长型、标杆型三个等级，其等级评定应符合以下要求：

- a) 基础型智慧文化馆：满足全部控制项指标；
- b) 成长型智慧文化馆：满足全部控制项和一般项指标；
- c) 标杆型智慧文化馆：满足全部控制项、一般项和优选项指标。

注：指标项分为控制项、一般项、优选项三种属性。其中，控制项指标为智慧文化馆评价的必备项；一般项指标为服务导向、体现特色、实现难度较大的可选项；优选项指标为具有引领性、实现难度更大、要求更高的可选项。本标准共设置32项评价指标，其中控制项指标14个，一般项指标10个，优选项指标8个。