门头沟区基层公共文化设施社会化运营

管理办法

（试行）

# 第一章 总则

**第一条** 为推动门头沟区公共文化服务高质量发展，建立健全科学、高效的基层公共文化设施社会化运营管理体系，规范管理基层公共文化设施社会化运营行为，鼓励引导社会力量发挥专长优势提供更多样化、个性化的服务，激发公共文化服务体系创新活力，根据《中华人民共和国公共文化服务保障法》《公共文化体育设施条例》《北京市公共文化服务保障条例》等相关法律法规及文件精神，结合门头沟区实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称基层公共文化设施，是指镇（街）综合文化中心、村（居）综合文化室，以及其他新建、改建或公建配套的可用于开展公共文化服务的建筑物、场地和设备。

**第三条** 本办法所称基层公共文化设施社会化运营，是指政府通过购买服务、合作提供服务等方式，将基层公共文化设施交由社会力量运营并提供文化服务，实现基层公共文化设施运营管理的专业化。

**第四条** 本办法所称社会化运营委托主体（以下简称“委托主体”），是指政府向社会力量购买公共文化服务的主体，包括承担提供公共文化服务职能的各级行政主管部门或设施管理使用单位。

**第五条** 本办法所称社会化运营承接主体（以下简称“承接主体”），是指承接基层公共文化设施运营的社会力量，包括依法成立的并且具备提供综合性公共文化服务能力的企业、社会组织、公益二类事业单位。承接主体应当符合法律、法规以及《北京市政府购买服务预算管理办法》规定的条件，并满足委托主体提出的具体条件。

**第六条** 门头沟区范围内基层公共文化设施的社会化管理、运营、维护及考核评价适用本办法。

# 第二章 管理原则

**第七条** 基层公共文化设施社会化运营全过程管理遵循以下原则：

（一）政府主导，因地制宜。坚持政府主导，发挥政府主体责任，加强政府政策支持、财政投入、资源整合和监督管理，结合门头沟区实际，吸引社会力量广泛参与，推进门头沟区基层公共文化设施社会化运营高质量发展。

（二）公开透明，公平公正。按照“实事求是、公开透明、公平公正”的原则，严格对照相关要求，科学、规范地组织开展招投标、绩效考核、扶持等工作，力求遴选、培育出一批业务过硬、群众认可的承接主体。

（三）培育扶持，提升效能。加强对基层公共文化设施社会化运营的引导、扶持和指导，鼓励承接主体在资源整合能力、设施运营活力、服务影响力等方面做出积极探索，全面提升基层公共文化设施服务效能。

（四）树立标杆，示范引领。广泛利用各级媒体渠道，在全市、全区范围内展示宣传、总结推广基层公共文化设施社会化运营的优秀经验和成熟模式，全面推动门头沟区基层公共文化设施的社会化运营高质量发展。

# 第三章 职责分工

**第八条** 按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《北京市政府购买服务预算管理办法》和北京市政府购买服务目录等相关法律规定及程序，门头沟区文化和旅游局、委托主体及承接主体应当做好基层公共文化设施社会化运营全过程各环节相关工作，按照各自职责对社会化运营的成效负责。

**第九条** 门头沟区文化和旅游局负责对全区基层公共文化设施社会化运营工作进行总体统筹管理。其职责主要包括：

（一）协调各相关部门和机构，统筹基层公共文化设施的社会化运营管理工作。

（二）研究制定基层公共文化设施社会化运营相关政策、制度、标准。

（三）制定科学合理的绩效评价方案，对基层公共文化设施的管理情况、服务质量等进行定期检查和评估。

（四）对在基层公共文化设施中开展的优惠收费服务项目进行备案。

**第十条** 委托主体负责基层公共文化设施社会化运营工作的具体实施，强化督导管理。其职责主要包括：

（一）政府采购运营服务的组织实施。

（二）提供运营期间基本的文化类设施设备。

（三）基层公共文化设施日常开放及安全运行的日常跟踪监管。

（四）组织协调相关部门、第三方对承接主体进行运营监管和考核。

（五）运营服务项目方案及项目内容意识形态责任制的审核把关。

（六）相关数据统计及档案管理工作的统筹实施。

（七）统筹实施群众需求征询及服务反馈。

（八）对在基层公共文化设施中开展的优惠收费服务项目、定价进行备案，并报门头沟区文化和旅游局备案。

（九）组织服务范围内的村居、群众业余文艺团队等，配合承接主体开展服务。

（十）协调各委办局、各级文化机构在基层公共文化设施中的业务对接及服务落实。

（十一）组织协调与地方各部门的关系，争取各项优惠政策和相关职能部门的支持。

（十二）协助承接主体做好线下宣传推广。

（十三）其他公共文化服务相关事宜。

**第十一条** 承接主体负责基层公共文化设施的具体运营及服务供给。其职责主要包括：

（一）做好人员、场馆、设备、消防等安全保障工作。

（二）做好基层公共文化设施的日常开放及服务供给工作。

（三）保障基层公共文化设施服务供给的数量和质量。

（四）保障公共文化服务意识形态安全。

（五）在基层公共文化设施运营中开展的普惠性非基本服务项目、定价向委托主体备案。

（六）结合区域特色，培育和打造地区文化品牌。

（七）创新探索文旅融合项目。

（八）配合与基层公共文化设施相关的档案留存、信息报送、调研参观、督导考核等工作。

（九）配合各委办局、各级文化机构在基层公共文化设施中组织开展相关业务及服务。

（十）委托主体协调安排的其他公共文化服务相关事宜。

# 第四章 运营模式

**第十二条** 委托主体可以按照基层公共文化设施的具体条件和需求，对承接主体的运营模式做出要求或约定。主要运营模式如下：

（一）整体委托运营模式。委托主体采用政府购买服务的方式，将基层公共文化设施的整体运营维护委托给承接主体。运营内容主要包括物业、安保、设施管理及维护、宣传推广、场馆的日常开放，并且负责策划执行符合委托主体要求的各类群众性文体活动，配合各委办局、各级文化机构开展相关业务及服务。

（二）部分委托运营模式。委托主体采用政府购买服务的方式，将指定的场馆运行、活动策划执行、宣传推广等服务内容委托给承接主体。

（三）统筹配送服务模式。由门头沟区文化和旅游局/各镇街统筹，结合门头沟服务配送项目，组织专业团队力量，整合优质文化资源，遴选优质公共文化服务配送承接主体，结合基层群众文化需求，提供公共文化服务统一配送，实现菜单式、点单式、定制式文化服务。

# 第五章 委托程序

**第十三条** 委托主体在实施政府购买服务项目之前，应根据相关服务内容和标准，对基层公共文化设施社会化运营经费进行测算，明确项目支出责任，必要时可聘请专业机构协助测算工作。

**第十四条** 委托主体应结合基层公共文化设施实际情况，按照政府采购有关规定，采用公开招标、邀请招标、竞争性谈判、竞争性磋商等方式确定符合条件的承接主体。

**第十五条** 委托主体需与承接主体签订合同。合同内容应明确政府购买服务项目的名称、服务内容、服务期限、项目金额、付款方式及付款信息、考核及日常监管、权利义务、违约责任等内容。

**第十六条** 在预算能够保障，且上一年度绩效考核为良好以上的前提下，对于购买服务内容相对固定、连续性强且价格变化幅度小的基层公共文化设施社会化运营项目，委托主体与承接主体可签订最长不超过3年期限的合同。设施由承接主体进行装修的，原则上可签订最长不超过10年期限的合同。

# 第六章 服务规范

**第十七条** 承接主体提供基本文化服务的内容、水平及其他标准要素须符合国家、北京市及门头沟区公共文化服务相关标准、服务规范及合同约定。公共文化服务相关标准及服务规范有更新的，须按照最新标准落实各项工作。

**第十八条** 采用整体委托运营的，承接主体在满足基本公共文化服务的基础上，经委托主体审批同意，可以开展普惠性非基本公共文化服务、专场活动场地综合服务及轻食餐饮、文创展销等限定经营性服务。

**第十九条** 承接主体应重视区域品牌建设，充分发掘地区特色文化，培育区域文化品牌，推动公共文化服务高质量发展。充分结合区域旅游资源，打造区域文旅品牌项目，推动文旅融合创新发展。

**第二十条** 承接主体应重视宣传推广，利用主流媒体或新媒体、个性化传播渠道进行宣传推广，提升公共文化服务影响力，吸引在地居民到馆参加公共文化服务项目及活动，提升公共文化服务效能。

**第二十一条** 承接主体应重视供需对接，以开展群众座谈会、开设意见征集箱等常态群众需求征集方式，定期征询群众文化需求，深入掌握群众需求，按需提供基本公共文化服务内容。

# 第七章 绩效评价

**第二十二条** 社会化运营绩效评价综合考虑市级效能评估、服务效能核查、群众满意度、委托方满意度评价等成绩。服务效能核查及群众满意度调查由门头沟区文化和旅游局委托第三方定期开展。

**第二十三条** 社会化运营绩效评价主要以第三方明查暗访、群众满意度问卷调查等考核方式进行。

**第二十四条** 绩效评价结果作为支付项目资金、年度编制购买公共文化服务预算和选择承接主体、续签服务合同的参考依据。

**第二十五条** 对年度绩效评价成绩突出的承接主体予以扶持，主要包括项目支持、能力建设支持、资源支持、资金支持、品牌建设支持。

# 第八章 退出管理

**第二十六条** 承接主体有下列行为之一的，委托主体可单方面终止合同。

（一）存在违反法律法规、政策、意识形态的言论、服务或活动。

（二）存在弄虚作假、资金使用违规等事实。

（三）存在违约行为，未按照合同约定履行相关责任和义务。

（四）在基层公共文化设施社会化运营过程中出现重大纰漏或重大安全事故。

（五）承接主体连续3个季度跟踪评价成绩为“不及格”或群众满意度较低。

（六）违背公共文化服务和基层公共文化设施免费或优惠规定，存在高收费或另立名目乱收费，不按要求及时整改。

# 第九章 附 则

**第二十七条** 本办法自发布之日起试行，有效期3年。

**第二十八条** 本办法由门头沟区文化和旅游局负责解释。

# 附件1：

门头沟区基层公共文化设施社会运营承接主体遴选指南

为规范承接主体的遴选标准和方式，切实提升门头沟区基层公共文化设施社会化运营水平和服务效能，结合门头沟实际，特制定本指南。

# 一、适用范围

本指南适用于门头沟区基层公共设施社会化运营承接主体的遴选。各委托主体可参照《遴选指南》制定具体的招标文件。

# 二、资质条件

## （一）必备条件

1.依法在中华人民共和国境内注册设立，具有独立法人资格，能够独立承担民事责任能力，并独立于招标人及招标代理机构。

2.具有健全的管理制度、安全保障制度和监督制度。

3.具有独立健全的财务管理、会计审核和资产管理等制度，接受政府相关部门监督。

4.具备依法缴纳税收或社会保障资金的良好记录。

5.三年内无重大违法记录，信用状况良好，未被列入严重违法失信企业名单。

6.满足法律、法规规定以及购买服务项目要求的其他条件。

7.具备公共文化服务提供、基层公共文化设施管理运营所必需的专业人员、技能和从业经验：

（1）主要负责人须具备的文化服务及公共空间管理运营经验。

（2）运营团队专业、稳定，具备文化服务所必须的组织策划、服务提供、活动执行、创意设计、新媒体推广等方面的专业人才。整体委托项目的承接主体还须具备场馆运营、维护、管理等方面的专业人才。

（3）具有委托主体及财政等部门提出的其他专业资质要求。

## （二）优先条件

1.连续2年及以上承接公共文化服务供给、基层公共文化设施运营项目。

2.在既往公共文化服务提供、基层公共文化设施管理运营中效能成绩突出、群众满意度高。

3.近3年基层公共文化设施管理运营相关事迹被区级及以上主流媒体宣传报道。

4.近3年获得国家级、市（省）级文化荣誉称号。

5.具有引进全国、全市优质文化艺术资源的能力。

6.具备提供创新性、延伸性文化服务和活动的能力。

7.熟悉门头沟区公共文化服务体系。

8.有意愿在门头沟区深耕的中小微企业。

# 三、遴选程序

## （一）发布公告

委托主体结合辖区基层公共文化设施实际和居民文化需求情况，确定服务标准、合作年限等需求，以公开招标、邀请招标、竞争性谈判、竞争性磋商等模式编制公告文件向社会发布。

## （二）开展申报

承接主体按照公告要求提交相关材料。提交材料应包含以下内容：

1.法人证书或营业执照副本（复印件）。

2.近三年开展相关服务项目佐证材料（合同、通知、照片、总结等）。

3.获得荣誉佐证材料（证书、奖杯、相关报道等）。

4.国家颁发的从业资格、资质（证明）、许可证等佐证材料（复印件）。

5.主要负责人履历及主要人员情况表。

6.其他证明本单位服务能力的材料。

7.申报材料真实性声明。

8.包含服务方案、项目人员配置、经费预算等在内的工作方案。

9.其他政府采购所需材料。

## 综合评审

委托主体成立由政府主管部门负责人、会计师事务所会计师、专家学者、委托主体主管部门负责人等组成的评审委员会，负责对申报项目进行评审。

1.初审。对申报者是否符合资质条件、材料是否完整进行审核。对不符合资质要求的，退回申报资料并向其说明理由；对缺少资料的，通知申报者在一定期限内补充提交。

2.评审。召开评审会，由申报主体对申报项目进行陈述和答辩，评审委员会综合材料评审、答辩情况或实地考察情况，确定承接主体名单。同等条件下，优先选取已进入资源库的单位（组织）进入承接主体名单。

## （四）中标公示

按照招标相关法律法规要求，通过政府网站公示承接主体名单信息，公示期内收到投诉或举报的，按照有关规定进行处理。

## （五）签订协议

经公示，无异议后，委托主体与承接主体签订运营合同，并报门头沟区文化和旅游局备案。经备案的承接主体可纳入门头沟区基层公共文化设施社会化运营承接主体资源库。

# 附件2：

门头沟区基层公共文化设施社会化运营

服务标准

（镇街综合文化中心）

门头沟区积极探索基层公共文化设施社会化运营，13个镇（街）综合文化中心已基本实现社会化运营，为规范镇（街）综合文化中心社会化运营，依据《北京市公共文化服务体系示范区建设标准》《北京市基层公共文化设施建设标准》《北京市基层公共文化设施服务规范》等相关标准，结合北京市镇（街）综合文化中心服务效能评估要求，结合门头沟实际，特制定本标准。

# 一、场馆管理

1.功能设置

各镇（街）综合文化中心功能设置应满足以下要求：

（1）设有多功能厅、图书室、培训教室和电子阅览活动室等4个以上功能厅室，并配备相应设备。其中，图书室面积不低于100㎡，坐席不少于30个，配有一卡通设备，可实现通借通还。

（2）设有方便残疾人、老年人以及少年儿童等特色群体的专用区域。

（3）有室外活动场地，室外活动场地不低于建筑面积的1/2。

未达到相关要求的，可根据实际情况，在保证空间结构不变的前提下，对各功能分区及功能区内的设备位置作适当调整和完善。

2.设施运维

做好公共设施、设备的日常维护服务，加强设施与场地的安全排查工作。

（1）做到安全设施良好，通道畅通，标识清晰完整。

（2）做到消防设备完好。

（3）做到无障碍通道（含坡道、电梯、辅助设施等）设置齐全，具备扶手、标识等要素，且保持畅通。

（4）场馆外部标牌悬挂整齐，标识清晰规范；场馆内部各功能厅室均悬挂门牌。

3.开放时间

每周免费开放56小时及以上，错时开放、延时开放19小时及以上。做到公休日开放，在国家法定节假日和学校寒暑假期间适当延长开放时间。

4.信息公示

做好开放时间、基本服务、空间分布图、人员名录、近期开展的活动、意见箱或者意见簿、监督咨询电话、收费服务项目、资费标准（含价格构成）、管理制度等信息公示，做到及时更新。

5.人员配置

依据服务合同约定名额配备专业工作人员，做好保洁、保安及运营人员分配和管理，确保开放时间有人值守。

6.环境保障

做好日常清洁维护，定期消毒，做到环境整洁美观，室内无污染、无垃圾、无涂鸦、无异味。保证采光照明良好和空气流通，室内温度适宜。

# 二、综合管理

1.宣传推广

利用多种形式开展线上线下宣传推广活动。依托运营场馆开办面向群众的微信公众号，每周发布活动信息不少于1次；依托微信粉丝群、进村（居）等多种形式进行活动宣传、预告、组织、直播、意见反馈等。

2.需求反馈

（1）设立意见箱，征求群众意见。公开上级主管部门或单位监督电话，接受群众监督。对群众意见投诉认真处理，及时回复。

（2）采取问卷调查、微信调研、深度访谈等多种方式收集征集群众需求和意见建议。

3.工作管理

（1）高效配合完成镇（街）文化部门、区文化馆、图书馆等交办的图书配送、组织活动、数据统计、档案管理等各项工作任务。

（2）严格落实意识形态工作责任制各项要求；在镇（街）文化部门的指导下，建立完善并切实落实意识形态工作审核研判和应急处置机制

（3）对举办的讲座、培训、演出、沙龙等活动的具体内容、主讲人或演出者情况等提前进行审查把关，活动举办过程中安排专人盯岗把控，建立工作日志

（4）阶段工作计划和年度工作计划，阶段工作总结和年度工作总结；工作管理流程清晰，责任明确，工作推进有序。

（5）工作档案规范管理，工作有计划，项目有方案，会议有记录，各类资料、文件规范有序，有专人负责，做好档案留存。

（6）每年度编制镇街综合文化中心年报，并向社会公布。年报内容应包含封面、目录、摘要、基本信息、业务数据统计分析、大事记等主要内容。

# 三、基本服务项目

1.贯彻落实党和国家的文体方针、政策，组织开展专业科普、法律、政策、时政、党建、消防等专题培训、展览展示活动每季度不少于1次。

2.提供图书阅览、外借服务。图书室应配有一卡通设备，保证通借通还。开放期间，至少保证1名图书管理员在岗。

3.每年组织观看文艺演出不少于8场，协助做好场地布置、活动签到、照片留存等服务工作。

4.每年组织开展各类群众文体活动60场以上。其中，应组织针对老年人、少年儿童、农民工、残疾人等特殊人群的各类文体活动不少于24场；应组织开展名师讲堂、文学赏析、绘本阅读等读书活动不少于12场。

5.每年组织开展书法、舞蹈、声乐、朗诵、器乐等公益培训35场以上。

6.组织具有专业水平资质、有丰富的舞台表演经验的专家老师为镇（街）文艺骨干团队开展辅导和培训不少于8次，为镇（街）培育各类群众文艺团队5支以上，其中品牌文艺团队2支以上。

7.围绕元旦、春节、清明、端午、国庆、中秋等重要节日，组织开展以民俗文化为主题的活动不少于6场。

8.加强线上线下宣传，鼓励运用微信公众号、社群、微博、短视频等平台，做好日常宣传工作，做到每月有动态。

9.鼓励打造品牌项目、特色项目或文旅融合项目。

# 四、创新探索

1.鼓励积极探索特色服务。

（1）结合镇（街）及所辖村（居）的文化特色，发掘、培育独具特色的镇（街）、村（居）文化品牌。

（2）进行文旅融合、文创多元融合等探索，形成有代表性的文旅融合/文创多元融合产品、做法或成功经验。

（3）在确保基本公共文化服务的基础上，鼓励探索配套餐饮服务、文创产品展卖、低票价小剧场演出、等收费型惠民文化服务项目，形成特色服务模式

（4）文化志愿者达到一定规模，有相应的管理制度、服务记录和激励保障措施，形成志愿服务品牌。

2.鼓励浅山区、深山区镇综合文化中心各类文体活动、讲座培训向偏远村居下沉。

3.鼓励利用大众点评、抖音、快手、直播平台等新媒体、个性化传播渠道进行宣传推广，所发布信息需与场馆运营和公共文化服务相关，并在平台形成一定的播放量。

# 附件3：

门头沟区基层公共文化设施优惠收费

服务指南

为规范门头沟基层公共文化设施优惠收费，提升基层公共文化设施服务效能，推动公共文化事业高质量发展，根据《中华人民共和国公共文化服务保障法》《北京市公共文化服务保障条例》等相关规定，结合门头沟实际情况，制定本指南。

# 一、优惠收费原则

## （一）坚持公益性原则

应当在满足公众基本公共文化需求的基础上，综合考虑项目收费合理性、社会承受能力等因素，以低于市场价的价格面向公众提供高品质文化服务。

## （二）坚持文化性原则

优惠收费项目的服务内容与形式应当与公共文化服务存在相关性，禁止开展与基层公共文化设施功能、用途不符的服务活动。

## （三）坚持公开性原则

应当向公众公示优惠收费项目、价格、定价标准等信息。同时建立相关监督机制，确保优惠政策的执行得到有效监督和管理。

# 二、优惠收费服务内容

## （一）普惠性非基本公共文化服务

普惠性非基本公共文化服务是指为满足群众多样化、多层次、多方面文化需求所必须，基本公共文化服务不能充分满足，市场自发供给不足，由政府通过支持公共文化机构或市场主体提供的公共文化服务。优惠收费的普惠性基本公共文化服务应当是超出基本公共文化服务内容以外的个性化、特色化项目。具体包括：

1.在保证每年35场以上免费培训的基础上，面向公众提供舞蹈、钢琴、表演、书画等延伸类培训课程。

2.超出社会化运营合同约定范围的茶诗会、文化沙龙、剧本围读等个性化、特色化文化服务项目。

## （二）限定性经营活动

采用整体委托运营模式的，承接主体在满足基本公共文化服务的基础上，经委托主体及属地协商确认，可利用基层公共文化设施开展限定性经营活动。限定性经营活动应以满足公众需求为主要目的，活动内容与形式应当与公共文化服务存在相关性，主要包括饮品、简餐等辅助性服务，以及文创产品、出版物等零售服务。限定性经营活动占用的场地面积不得超过场馆总面积的10%。

## （三）专场活动场地综合服务

在完成门头沟区年度公益类文化活动任务指标、满足辖区居民基本公共文化服务需求的前提下，可面向行政机关、企事业单位、社会组织等提供专场活动场地综合服务。服务主要包括场地提供，卫生保洁，灯光、音响、屏幕等设备供给与操作，宣传推广等。

# 三、优惠收费流程

实行优惠收费的基层公共文化设施，应由委托主体向门头沟区文化旅游局提出书面申请，经审核后报价格主管部门审批。具体流程如下：

1.承接主体调研基层公共文化设施所在区域内同时期、同品质、同类型服务项目的市场价格，制定调研价目表。

2.承接主体综合考虑设施运营分摊成本、服务成本、市场供需状况，合理确定收费项目价格（应不超过市场价的80%）。

3.承接主体向委托主体提交收费项目及价格，双方进行协商。

4.委托主体将优惠收费项目报门头沟区文化和旅游局备案。优惠收费服务项目定价采用动态调整机制，原则上每年上报一次，若某优惠收费项目出现收费上调或新增优惠收费服务项目，需重新履行备案手续。

5.承接主体须面向社会公示优惠收费项目。

6.承接主体按季度将优惠收费项目收支情况报委托主体审查。委托主体可聘用第三方机构，协助完成监督及成本收益的确认工作。

# 四、优惠收费收入支配

优惠收费项目所得扣除必要成本后的净收益应用于弥补社会化运营管理成本缺口、装饰装修、服务提升、持续发展等方面。

优惠收费项目必要成本主要包括活动师资费用、物料费用、平台支付费用、第三方代收款服务费用、与项目相关的税费、设备服务商技术服务费等，人员工资、绩效资金、场地费用等不得纳入必要成本范围。

# 附件4：

门头沟区基层公共文化设施社会化运营

绩效评价工作方案

（镇街综合文化中心）

为建立科学规范的绩效评价机制，对门头沟区基层公共文化设施社会化运营工作进行客观评价，通过以评促建、以评促管、以评促优，有效提升文化设施管理运营水平和服务效能，结合门头沟实际，制定本方案。

# 一、评价原则

## （一）公正公开原则

坚持客观公正、标准统一，客观真实反映绩效评价项目执行的具体情况，做到评价过程公开透明，评价结果客观公正。

## （二）科学量化原则

推动公共文化服务评价机制高效化、标准化建设，制定科学的量化评价标准，确保评价的客观性和可比性。

## （三）问题导向原则

评价指标侧重解决社会化运营期间的重点难点问题，突出问题导向，务求实际效果。

## （四）及时反馈原则

及时向委托主体、承接主体反馈评价结果，明确指出绩效差异、存在的问题和不足，以便及时进行下一阶段的工作调整。

二、评价对象

门头沟区基层公共文化设施社会化运营承接主体。

# 三、评价方式

门头沟区基层公共文化设施社会化运营绩效评价结果综合考虑市级考核成绩、效能监测成绩。

## （一）市级考核

当年北京市镇（街）综合文化中心效能评估成绩，按照50%的权重计入镇（街）综合文化中心社会化运营绩效评价成绩。

## （二）季度跟踪评价

门头沟区文化和旅游局委托第三方定期（每年或每季度）开展门头沟区基层公共文化设施社会化运营效能评价工作。委托主体、承接主体须指定评价工作负责人，配合相关评价工作的开展。对社会化运营工作的评价方式包括：

1.实地明查：实地核查场馆设施运行及基本服务工作计划完成情况。

2.暗访抽查：不定期抽查场馆开放情况及人员到岗情况。抽查时间应覆盖工作日、周末，覆盖上下午时间。

3.群众满意度调查：获取周边群众对服务体验、场馆运营等方面的评价。

4.委托主体满意度评价：委托主体对承接主体团队建设、服务质量、安全管理等方面的评价。

# 四、评价周期

本项评价工作为季度跟踪评价及年度考评。

# 五、评价原则

评价采取量化计分的原则，对市级考核、季度跟踪评价的绩效成绩赋予不同的权重，进行加权汇总。

年度成绩=季度跟踪评价均值\*50%+市局考核成绩\*50%

# 六、评价结果公示

门头沟区文化和旅游局公共服务科认真核实、检查评价结果，并对评价过程进行监督，确保评价的客观性、公正性和真实性。最终评价结果由门头沟区文化和旅游局主管领导审阅，并将评价结果进行公示。

1.每3个月公示一次季度跟踪评价结果。

2.每年一季度公示上一年度评价结果。

七、评价结果及应用

## （一）评价结果

评价结果按照分为优秀、良好、及格、不及格四个等级。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 等级 | 优秀 | 良好 | 及格 | 不及格 |
| 得分 | 90（含）分以上 | 80（含）-90分 | 60（含）-80分 | 60分以下 |

## （二）评价结果应用

以评价结果为依据，对年度考评成绩为“优秀”的承接主体进行扶持。连续3个季度跟踪评价为“不及格”的，委托主体可单方面终止合同。

# 扶持措施

## （一）项目支持

1.上年度考评成绩为“优秀”的，在预算有保障的基础上，委托主体与承接主体可签订最长不超过三年期限的合同。

2.政府购买公共文化服务时，优先选择在门头沟区基层公共文化设施社会化运营中表现突出的承接主体。

## （二）能力建设支持

1.组织参加各类专题培训，提升运营团队的专业能力。

2.组织开展门头沟区社会化运营经验交流会，帮助承接主体更好地理解社会化运营的核心原理，并避免一些常见的问题和挑战。

## （三）资源支持

1.结合区文化馆、图书馆总分馆制建设，加大区级公共文化机构文艺演出、艺术培训、全民阅读、非遗展示、公益电影等优质文化资源向镇（街）、村（居）运营设施的配送力度。

2.优先推荐承接门头沟区文化和旅游局系统单位安排的重点活动和参观调研活动，接待副局级以上级别领导调研参观。

## （四）资金支持

1.在财政预算有保障的基础上，适当增加下一年度与预算，用于基层公共文化设施的服务提升、创新探索。

2.开展优惠收费的，可将部分优惠收费净收益作为奖励资金给予承接主体。

## （五）品牌建设支持

1.对于社会化运营镇（街）及所运营的项目，在“门头头文旅”微信公众号平台上进行推介、展示，助力打造成为区域品牌文化项目。

2.就社会化运营的典型经验和特色模式，通过主流媒体、新媒体等各类宣传媒介进行传播推广。

3.推荐或组织承接主体参加本区、全市及全国公共文化服务社会化运营品牌展示、案例征集等交流活动。

# 九、退出机制

建立健全基层公共文化设施社会化运营退出机制。承接主体有下列行为之一的，委托主体可单方面终止合同，三年内不得参与门头沟区政府购买基层公共文化设施社会化运营项目。

1.存在违反法律法规、政策、意识形态的言论、服务或活动。

2.存在弄虚作假、资金使用违规等事实。

3.存在违约行为，未按照合同约定履行相关责任和义务。

4.在基层公共文化设施社会化运营过程中出现重大纰漏或重大安全事故。

5.承接主体连续3个季度跟踪评价成绩为“不及格”或群众满意度较低。

6.违背公共文化服务和基层公共文化设施免费或优惠规定，存在高收费或另立名目乱收费，不按要求及时整改。

附表：

门头沟区基层公共文化设施社会化运营工作绩效考核评价表

（镇街综合文化中心）

| **序号** | **考核类别** | **考核项目** | **考核内容及绩效目标** | **分值** | **评分标准** | **审查方式** | **考核得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **一、场馆管理** | 设施运维 | 综合文化中心可正常使用 | 1 | 可正常使用，得2分 | 明查暗访 |  |
| 2 | 设置无障碍通道，确保畅通；有显著标识，方便识认。并公示辅助电话、人工协助等解决无障碍设施设置问题的临时性替代方式 | 2 | 设置无障碍通道，1分；有显著标识，或无相关设施条件但有公示辅助电话、人工协助等解决无障碍设施问题的临时性替代方式（馆内馆外均有），1分。 | 明查暗访 |  |
| 3 | 从综合文化中心门口到其他厅室是否均可无障碍到达  | 2 | 可无障碍到达其他所有厅室，得2分；不可无障碍到达但有辅助解决办法，得1分 | 明查暗访 |  |
| 4 | 安全通道畅通、标识清晰完整 | 2 | 有消防通道畅通，1分；标识清晰，1分 | 明查暗访 |  |
| 5 | 做好设施、设备日常维护，消防设施状况良好；加强场地设备巡检，做好工作日志 | 2 | 消防设施状况良好，1分；场地设备巡检记录，1分 | 明查暗访、材料核查 |  |
| 6 | 场馆外部标牌悬挂整齐，标识清晰规范 | 2 | 外部悬挂标识，1分；标识整齐规范，1分 | 明查暗访 |  |
| 7 | 各功能厅室均悬挂门牌 | 1 | 各功能厅室均悬挂门牌，得1分 | 明查暗访 |  |
| 8 | 功能厅室设置及功能完备情况 | 文化设施功能应满足五个空间功能，即文体活动空间（多功能厅、排练室、展览室、健身室等）、图书室、上网空间、培训空间以及户外活动场地，且各空间设备齐全。同时，应为老年人、未成年人、残疾人及务工人员等特殊群体提供专门活动区域 | 3 | 满足多功能厅、图书馆、上网空间、培训空间和户外活动场地，且设备齐全，得1分；设有特殊人群区域，得1分；各空间单独设置，得0.5分其他功能厅室每单独增设一个且配备相应设备，计0.1分，最多得0.5分 | 明查暗访 |  |
| 9 | 图书室面积超过100㎡，馆内阅览坐席不少于30个 | 2 | 场馆面积满足要求，1分；坐席设置满足要求，1分 | 明查暗访、材料核查 |  |
| 10 | 各文化设施的文体设备可正常使用 | 1 | 均可正常使用，得1分 | 明查暗访 |  |
| 11 | 信息公示 | 各场馆设有免费开放及开放时间公示 | 1 | 免费开放公示，0.5分；开放时间公示，0.5分 | 明查暗访 |  |
| 12 | 本场馆提供的基本服务公示，包括：上互联网、看电影、看书、看报、看政府信息公开、参加文艺辅导培训、演出排练、文化活动、体育健身、接受党员教育、科学技术和卫生保健、欣赏文艺演出等 | 1 | 有基本服务公示，1分 | 明查暗访 |  |
| 13 | 场馆内有公示管理制度，各功能厅室也应公示相应管理制度、使用制度等 | 1 | 有管理制度公示，1分 | 明查暗访 |  |
| 14 | 公示各楼层功能分布图 | 1 | 有空间/功能厅室分布图公示，得1分 | 明查暗访 |  |
| 15 | 有工作人员名录公示，且工作人员名录应与实际工作人员一致 | 2 | 有工作人员名录公示，得1分；与实际工作人员一致，得1分 | 明查暗访 |  |
| 16 | 近期活动有基本信息公示（含活动名称、讲座培训主题、授课人、演出单位、适合人群、参与名额、报名方式等） | 2 | 活动有公示，得1分；公示信息齐全，得1分 | 明查暗访 |  |
| 17 | 场馆显著位置设置群众意见箱或意见簿，公示监督/咨询电话 | 2 | 设置群众意见箱或意见簿，得1分；公示监督/咨询电话，得1分 | 明查暗访 |  |
| 18 | 场馆大厅公示安全管理制度 | 1 | 有安全制度公示，得1分 | 明查暗访、材料核查 |  |
| 19 | 人员保障 | 【依据服务合同约定名额核定】镇（街）综合文化活动中心X名专业工作人员，管理负责岗X名，场馆管理岗X名，图书管理岗X名 | 2 | 人员配置少1人，不得分 | 明查暗访、材料审核 |  |
| 20 | 工作人员服装整洁，挂牌上岗，态度良好 | 1 | 服装整洁，挂牌上岗，0.5分；态度良好，0.5分 | 明查暗访 |  |
| 21 | 环境保障 | 环境整洁美观，室内无污染、无垃圾、无涂鸦、无异味；采光照明良好和空气流通，室内温度适宜 | 1 | 环境整洁，0.5分；温度适宜，0.5分 | 明察暗访 |  |
| 22 | **二、基本服务** | 免费开放 | 每周免费开放时间不少于56小时错时开放时间不少于19小时  | 2 | 开放时间达标，1.5分；错时开放达标，0.5分 | 明查暗访 |  |
| 23 | 学习宣传 | 每季度组织开展时政宣传教育不少于1次 | 1 | 未开展，不得分 | 材料审核 |  |
| 24 | 基本文化活动 | 每季度开展群众文体活动数量 | 2 | 10-14场，得1分；15场，得1.5分；15场以上，得2分 | 材料核查 |  |
| 25 | 每季度组织观看文艺演出数量 | 2 | 观看1场，得1分，观看2场，得1.5分；观看2场以上，得2分 | 材料核查 |  |
| 26 | 每季度开展公益培训数量 | 2 | 5-8场，得1分；9场，得1.5分；9场以上，得2分 | 材料审核 |  |
| 27 | 群众业余文艺团队培训辅导 | 培育群众业余文艺团队 | 2 | 镇街5支（2个品牌）以下，得0.5分，5支（2个品牌），得1分；5支（2个品牌）以上，得2分 | 材料审核 |  |
| 28 | **三、满意度** | 公众满意度调查 | 了解群众对镇街文化中心、服务人员的综合评价 | 20 | 满意度评分85分以上，得20分；80（含）-84分，得10分；80分以下，不得分 | 满意度调查 |  |
| 29 | 委托主体满意度调查 | 了解委托主体对承接主体的综合评价 | 5 | 满意度评分85分以上，得10分；80（含）-84分，得5分；80分以下，不得分 | 满意度调查 |  |
| 30 | **四、综合管理** | 宣传推广 | 利用多种形式开展线上线下宣传推广活动：①依托运营场馆开办面向群众的微信公众号，每周发布活动信息不少于1次；②依托微信粉丝群、进村（居）等多种形式进行活动宣传、预告、组织、直播、意见反馈等。 | 2 | 微信公众号信息发布，1分；其他形式的宣传推广，1分 | 线上核查、材料核查 |  |
| 31 | 群众需求征集反馈机制 | 场馆显著位置设置群众意见箱，公开监督电话，对群众意见投诉认真处理，及时回复 | 1 | 有意见箱和监督电话，0.5分；投诉处理及时，0.5分 | 明查暗访、材料核查 |  |
| 32 | 采取问卷调查、微信调研、深度访谈等多种方式收集征集群众需求和意见建议，并将反馈结果进行整理分析形成简报为工作改进和决策提供依据。实现每场活动有评价，次次活动有反馈 | 1 | 征询意见，0.5分；反馈结果整理分析并改进工作，0.5分 | 材料核查 |  |
| 33 | 工作管理机制 | 高效配合完成镇（街）文化部门、区文化馆、图书馆等交办的图书配送、组织活动、数据统计、档案管理等各项工作任务 | 1 | 有相关工作台账，记录齐备，得1分（结合各单位的信息反馈） | 材料核查 |  |
| 34 | 严格落实意识形态工作责任制各项要求；在镇（街）文化部门的指导下，建立完善并切实落实意识形态工作审核研判和应急处置机制 | 1 | 有机制，0.5分；有落实，0.5分 | 材料核查 |  |
| 35 | 对举办的讲座、培训、演出、沙龙等活动的具体内容、主讲人或演出者情况等提前进行审查把关，活动举办过程中安排专人盯岗把控，建立工作日志 | 1 | 活动前有专人把关审核，0.5分；活动过程中有专人盯岗把控，0.5分 | 材料核查 |  |
| 36 | 阶段工作计划和年度工作计划，阶段工作总结和年度工作总结；工作管理流程清晰，责任明确，工作推进有序 | 1 | 阶段/年度工作计划、总结，得0.5分；管理流程推进有序，得0.5分 | 材料核查 |  |
| 37 | 工作档案规范管理，工作有计划，项目有方案，会议有记录，各类资料、文件规范有序，有专人负责，做好档案留存 | 1 | 工作计划、方案、记录齐备，得0.5分；档案管理规范，得0.5分 | 材料核查 |  |
| 38 | **五、创新示范** | 特色服务探索 | 结合镇（街）及所辖村（居）的文化特色，发掘、培育独具特色的镇（街）、村（居）文化品牌 | 3 | 每发掘、培育1个原创（村（居）、镇（街））品牌，加1分，累计最多加3分 | 材料核查 |  |
| 39 | 进行文旅融合、文创多元融合等探索，形成有代表性的文旅融合/文创多元融合产品、做法或成功经验 | 2 | 形成有代表性的文旅融合/文创多元融合产品，得1分；形成经验做法，得2分 | 材料核查 |  |
| 40 | 促进文化消费：鼓励开展配套餐饮服务、文创产品展卖、低票价小剧场演出等收费型惠民文化服务项目，形成特色服务模式 | 2 | 每形成一项特色服务，得1分，累计最多加2分 | 材料核查 |  |
| 41 | 文化志愿服务创新：文化志愿者达到一定规模，有相应的管理制度、服务记录和激励保障措施，形成志愿服务品牌 | 2 | 文化志愿服务（活动）常态化，得1分；形成志愿服务品牌，得2分 | 材料审核 |  |
| 42 | 宣传渠道探索 | 利用大众点评、抖音、快手、直播平台等新媒体、个性化传播渠道进行宣传推广，所发布信息需与场馆运营和公共文化服务相关，并在平台形成一定的播放量（不少于5000次）、评论量（不少于100条）、转发量（不少于100次）等 | 3 | 按频次计分，发布1次加1分，累计最多加3分 | 材料审核 |  |
| 43 | 重点任务和示范引领 | 承接门头沟区文化和旅游局系统单位安排的重点活动和参观调研活动 | 1 | 每承接1次，加1分，累计最多加2分 | 材料审核 |  |
| 44 | 接待副局级以上级别领导调研参观 | 1 | 每接待1次，加1分，累计最多加2分 | 材料审核 |  |
| 45 | **六、社会反响** | 社会效益 | 运行过程中，各类活动组织有优秀成果、突出成绩、创新做法被区级以上公开媒体专题报道，舆论评价积极良好的 | 3 | 按频次计分，取最高级别媒体分值：国家级媒体加1.5分，市级媒体1分，区级媒体0.5分，累计最多加3分 | 材料审核 |  |
| 46 | 荣誉奖项 | 运行过程中，经场馆运营方专业指导、培训的群众业余文艺团队、个人及文艺作品，在市级以上比赛获得奖项及取得荣誉的 | 5 | 北京市奖项加1-3分，国家级奖项加2-4分，国际荣誉加2-4分，累计最多加5分 | 材料审核 |  |
| 47 | **七、减分项** | 本年度内出现重大意识形态问题的，直接取消成绩 |  |  | 明查暗访、材料核查　 |  |
| 48 | 全年组织开展时政宣传教育少于4场或无《北京市公共文化服务保障条例》学习宣传 | -10 |  |  |  |
| 49 | 全年组织开展群体文化活动少于60场，培训少于35场，扣10分 | -10 |  |  |  |
| 50 | 全年组织观看文艺演出少于8场，扣10分 | -10 |  |  |  |
| 51 | 由于承接主体原因，发生安全责任事故的，扣10分 | -10 |  | 明查暗访、材料核查　 |  |
| 52 | 由于承接主体原因，活动现场出现紧急情况未能及时处理的，扣10分 | -10 |  | 明查暗访、材料核查　　 |  |
| 53 | 由于承接主体原因，有群众就设施、服务等纠纷争议未能妥善解决向上级管理单位投诉，经核实情况属实的，扣10分 | -10 |  | 明查暗访、材料核查　　 |  |
| 54 | 由于承接主体原因，场馆运行出现设施设备故障等未及时报修解决，在正常开放期间影响群众使用的，扣10分 | -10 |  | 明查暗访、材料核查　　 |  |
| 55 | 承接主体对服务业务数据和工作档案弄虚作假，经核实情况属实的，扣10分 | -10 |  | 明查暗访、材料核查　　 |  |
| 第一至六项总分100分，第七项为减分项 | 100分 |  |  |  |