

# 浙江省文化和旅游厅文件

浙文旅公共〔2022〕33号

## 浙江省文化和旅游厅关于印发《“15分钟品质文化生活圈服务指数”评价办法（试行）》的通知

各市、县（市、区）文化和旅游局：

《“15分钟品质文化生活圈服务指数”评价办法（试行）》已经厅领导同意，现印发给你们，请认真抓好落实。



# “15分钟品质文化生活圈服务指数” 评价办法（试行）

根据省委《关于推进新时代文化浙江工程的实施意见》要求，建设人民满意的现代公共文化服务体系，决定建立“15分钟品质文化生活圈服务指数”。为充分挖掘基层各类公共文化资源潜能，提高城乡公共文化服务管理水平，高质量建设公共文化服务现代化先行省，特制定本评价办法。

## 一、评价对象

根据《浙江省“15分钟品质文化生活圈”建设指南》要求，通过省级认定的“15分钟品质文化生活圈”。

## 二、评价依据

“15分钟品质文化生活圈服务指数”主要参照《浙江省县（市、区公共文化服务现代化标准（2021—2025年））》《浙江省“15分钟品质文化生活圈”建设指南》提出。

## 三、遵循原则

**（一）强化正确导向。**牢牢把握社会主义先进文化前进方向，强化政治引领，把满足人民群众精神文化需求和增强社会文明程度有机统一，切实发挥“15分钟品质文化生活圈”在推进精神富有、推动社会进步等方面的作用。

**（二）突出以人为本。**始终把满足人民群众的基本文化需求放在首要位置，激活群众身边的公共文化资源，畅通人民群众需求表达渠道，激发人民群众参与公共文化服务的创造活力，坚定文化自信。

**（三）坚持多轮驱动。**充分发挥各级政府的保障主体责任，逐步提高县（市、区）公共文化服务现代化实施标准。鼓励和支持社会组织参与公共文化服务全过程，不断提高公共文化服务的专业性、丰富性和有效性。

**（四）推进品质发展。**坚持问题导向、过程导向和结果导向相结合，推动重点问题有效解决、短板弱项有效提升。以高质量发展为主线，着力构建公共文化空间舒适精美、体验感强，公共文化产品质量上乘、群众满意，公共文化服务城乡一体、优质高效的新格局。

**（五）注重系统集成。**以数字化改革推进系统建设和集成应用，加快整合不同层级、不同部门的公共资源，推动实现公共文化服务精准高效。把月度评价和年度考核、工作评价和群众评价相结合，务求考实评准，促进发展。

#### **四、指数构成**

“15分钟品质文化生活圈服务指数”以“三力一考评”为主框架，包括8个一级指标、24个二级指标，总分200分。

**（一）服务保障力（100分）。**重点考察“15分钟品质文化生活圈”基本情况，共有周边设施、文化队伍等两类指标，具体包括公共文化场馆（空间）数、可供预约的公共文化场馆数、可供预约的公共文化场馆功能室数、业余文艺团队数、业余文艺团队规模、文化骨干、文化志愿者等7项指标。服务保障力指标是基础性指标，在“15分钟品质文化生活圈”完成认定后一次性赋分，分数作为该项目的基本分，每月不清零。

**（二）工作组织力（55分）。**重点考察“15分钟品质文化生活圈”运行效能，共有文化活动、服务质效等两类指标，具体

包括文化活动资讯发布数、文化活动开展数、活动晾晒、业余文艺团队新人招募、公共文化场馆预约进馆数、公共文化场馆功能室预约使用数、文化点单落地率、网络艺术学院使用量等 8 项指标。工作组织力指标为动态指标，每月清零，重新赋分。

**（三）群众影响力（45 分）。**重点考察“15 分钟品质文化生活圈”的群众认可度，共有群众参与、群众评价等两类指标，具体包括活动资讯点击量、文化活动参与量、业余文艺团队活跃度、文化活动群众满意度、文化圈群众满意度、群众需求反馈率等 6 项指标。群众影响力指标为动态指标，每月清零，重新赋分。

**（四）全程管理考评。**采取加扣分的方式进行，重点考察“15 分钟品质文化生活圈”运行管理水平，共有基础提升、负面清单等两类指标，具体包括服务保障加分、事件预警亮灯扣分、事件预警处置扣分等 3 项指标。其中质量评估为基础性指标，得分作为该项目的基本分，每月不清零；负面清单为动态指标，每月清零，重新赋分。

## 五、评价方式和数据来源

“15 分钟品质文化生活圈服务指数”评价每月进行一次。每年第一季度，省文化和旅游厅根据上一年服务指数总得分，按照 5%的比例，确定年度五星级“15 分钟品质文化生活圈”。四星级、三星级“15 分钟品质文化生活圈”分别由市、县（市、区）两级文化和旅游部门综合确定，评定比例分别不超过 10%和 25%。

评价所需数据来自于“15 分钟品质文化生活圈”应用场景，实时记录，实时评价。

## 六、结果运用

“15分钟品质文化生活圈服务指数”月度评价情况，第一时间出现在“15分钟品质文化生活圈”应用场景，接受群众监督。年度星级评价情况，纳入县（市、区）公共文化服务现代化指标体系。

附件：“15分钟品质文化生活圈”服务指数

附件

## “15分钟品质文化生活圈”服务指数

指标分类	序号	指标名称	指标单位	指标分值	计分方式
<b>一、服务保障力（最高100分）</b>					
周边设施	1	公共文化场馆（空间）数	个	20	“15分钟品质文化生活圈”内设施总量达到3个（其中至少有1个必备公共文化场馆），得10分；超过3个的，每多1个必备公共文化场馆加2分，每多1个公共文化空间加1分，累计最高加10分。
	2	可供预约的公共文化场馆数	个	15	“15分钟品质文化生活圈”内公共文化场馆，应在智慧文化云上开通预约进馆功能。1个场馆实现预约进馆功能，得5分；每多1个场馆，加2分，最高加10分。
	3	可供预约的公共文化场馆功能室数	个	15	“15分钟品质文化生活圈”内各公共文化场馆的功能室，应在智慧文化云上发布并可供群众预约使用。1个功能室实现预约使用功能，得2分；每多1个场馆，加1分，最高加13分。

指标分类	序号	指标名称	指标单位	指标分值	计分方式
文化队伍	4	业余文艺团队数	支	15	“15分钟品质文化生活圈”内有1支在智慧文化云注册登记的群众文艺团队，得5分。每多1支团队，加2分，最高加10分。
	5	业余文艺团队规模	人	15	“15分钟品质文化生活圈”内各业余文艺团队总人数，10人以下，不得分；10-50人，得5分；50-100人，得10分；>100人，得15分。
	6	文化骨干	人	10	“15分钟品质文化生活圈”内有1名由县级及以上文化行政部门认定的文化骨干（文化示范户、乡村文化能人、三团三社带头人等），得3分；每多1名，加1分，最高加3分；每名文化骨干每月参与1次以上“15分钟品质文化生活圈”内活动的，加2分，最高加4分。
	7	文化志愿者	人	10	在“志愿汇”组建文化圈志愿队，并有不少于2名的注册志愿者，得3分。每多2名注册志愿者，加1分，最高加7分。
<b>二、工作组织力（最高55分）</b>					
文化活动	8	文化活动资讯发布数	次	9	每个“15分钟品质文化生活圈”均应在活动开展之前，通过智慧文化云发布活动资讯，方便群众提前在应用场景中查看活动预告。每月发布4次活动资讯的，得基本分3分；每多发布1次，加3分，最高加6分。
	9	文化活动开展数	次	9	每个“15分钟品质文化生活圈”每月应组织线下活动不少于4次。每月开展4次活动的，得基本分3分；每多开展1次，加3分，最高加6分。

指标分类	序号	指标名称	指标单位	指标分值	计分方式
	10	活动晾晒	是否及时	10	活动结束后，及时登录智慧文化云上传活动相关信息。3天内上传，得2分；3天至一周内上传，得1分；超过一周，不得分。当月举办多场活动的，每个活动均可测算赋分，最高加10分。
服务质效	11	业余文艺团队新人招募	人	5	群众通过“15分钟品质文化生活圈”应用场景，申请加入“15分钟品质文化生活圈”内的文化团队并在智慧文化云后台审核通过。当月各文艺团队累计招募新人，每新招募5人，加1分，最高加5分。
	12	公共文化场馆预约进馆数	人次	5	“15分钟品质文化生活圈”内公共文化场馆可预约进馆，单体馆有群众预约进馆，每人次加0.1分，“15分钟品质文化生活圈”内有多个可预约场馆的，可累计加分，最高加5分。
	13	公共文化场馆功能室预约使用数	人次	5	“15分钟品质文化生活圈”内各公共文化场馆的功能室可供群众预约使用。群众或文艺团队每预约使用1次加0.1分，最高加5分。
	14	文化点单落地率	%	7	“15分钟品质文化生活圈”应用场景中群众点单意向较多的文化点单项目，管理员应及时联系服务供给单位，实现点单服务落地。该指标取当月“文化点单服务落地项目数/群众点单累计意向数”，落地率<20%，不得分；20%-50%，得3分；51%-80%，得5分；>80%，得7分。
	15	网络艺术学院使用量	次	5	“15分钟品质文化生活圈”应用场景中“网络艺术学院”模块的当月累计推广使用情况，取该模块的点击量。点击量达到200次，得2分；每多20次点击量，加0.1分，最高加3分。



指标分类	序号	指标名称	指标单位	指标分值	计分方式
<b>三、群众影响力（最高 45 分）</b>					
群众参与	16	文化活动参与量	人	8	测算单个文化活动的实际参与人次，计分方式分为签到码计数得分加上手工填报数得分：①签到码签到人数：达到 10 人，得 2 分；每多 1 人加 0.1 分，最高加 5 分。②手工填报人数：在智慧文化云上传活动举办情况时，填写活动人数的，即得 1 分。一个月内举办多场活动的，每个活动均可测算赋分，最高加 8 分。
	17	业余文艺团队活跃度	次	8	活跃度指“15 分钟品质文化生活圈”内业余文艺团队组织或参加“15 分钟品质文化生活圈”内活动的次数。取值方式为活动关联场次，由活动管理员在智慧文化云填报文化活动时关联相关社团。一个团队每月活跃 4 次，加 2 分；每多活跃 1 次，加 0.5 分，最高加 2 分。“15 分钟品质文化生活圈”内有多多个文艺团队的，每个团队均可单独测算赋分，累计最高加 8 分。
	18	活动资讯点击量	次	8	活动咨询发布后，应通过“15 分钟品质文化生活圈”应用场景中具体活动界面里的分享按钮，生成活动海报并进行分享推广。该指标取群众识别活动海报内二维码进入活动界面的点击量。每月活动资讯的累计点击量达到 80 次，得 3 分；每增加 10 次，加 0.1 分，最高加 5 分。

指标分类	序号	指标名称	指标单位	指标分值	计分方式
群众评价	19	文化活动群众满意度	%	10	测算应用场景中群众对该“15分钟品质文化生活圈”内单个文化活动的的评价。满意度<85%，不得分；85%–95%，得1分；>95%，得2分。一个月内举办多场活动的，每个活动均可测算赋分，最高加10分。
	20	文化圈群众满意度	%	6	测算应用场景中群众对该“15分钟品质文化生活圈”“15分钟品质文化生活圈”内服务的整体评价。满意度<85%，不得分；85%–95%，得3分；>95%，得6分。
	21	群众需求反馈率	%	5	及时收集并回应“15分钟品质文化生活圈”应用场景中的群众意见建议。群众无意见建议的，得2分。群众有意见建议的，则计算群众需求在3天内得到及时反馈的比例，反馈率<60%，不得分；60%–99%，得3分；达到100%，得5分。
<b>四、全程管理考评</b>					
基础提升	22	服务保障加分	分	30	计算当月公共文化场馆（空间）数、业余文艺团队数、文化志愿者、文化活动开展数等4个指标中增量部分的加分值，得分纳入该项目的的基本分，每月不清零。具体赋分方式：①当月新增公共文化场馆（空间）的，每新增1个设施加5分，最高加10分；②当月新增群众文艺团队的，每新增1支团队，加1分，最高加5分；③当月新增注册文化志愿者的，每新增2名，加1分，最高加5分；④当月开展活动超过4次的，每多开展1次加5分，最高加10分。

指标分类	序号	指标名称	指标单位	指标分值	计分方式
负面清单	23	事件预警亮灯扣分	次	-5	5个负面清单事项：①每月活动咨讯发布少于4次；②每月活动咨讯的累计点击量少于80次；③每月组织活动少于4次；④群众反馈意见未在3天内及时回应；⑤文化圈群众满意度低于85%。 当月出现2个负面清单事项，亮黄灯，扣5分；在此基础上每增加1项扣5分。当月负面清单事项达到5个以上，亮红灯。
	24	事件预警处置扣分	是否及时	-5	当月的负面清单预警事件应在3天内处理完毕。及时处理的，不扣分；有事件在3天内未处理完毕的，每个事件扣5分，可累计扣分。月末仍未处理完毕的预警事件，所扣分值纳入该项目的基本分。

