福田区香蜜湖街道关于福田区第八届人民代表大会第五次会议第20250192号

建议的答复

深圳市福田区文化广电旅游体育局:

由陈菱、黎玉芳、叶斌、周莹莹、周强、连荣卫、何海森、张昊、郭清蓝等代表在福田区第八届人民代表大会第五次会议上提出的《关于优化社区图书借阅服务的建议》（第20250192号）已收悉，所提建议具有重要的参考价值和指导意义，我街道进行了认真研究，结合工作实际，现答复如下：

一、建议办理进展

1. 实现自助借还系统全域覆盖
2. 智能化设备试点落地

AI馆员互动屏：2025年3月，香蜜湖街道图书馆率先引入AI馆员互动屏，该设备集成了“图书到家”“智能检索”“阅读数据分析”等功能。试运行期间，日均服务读者达150人次，图书预借到户效率显著提升60%。

自助借书机推广：香安社区图书馆已完成首台自助借书机的安装，支持读者使用读者证或扫二维码借阅图书。其界面采用“大字体 + 语音指引”的适老化设计，日均借阅量较人工窗口提升了30%。2025年底前，将按照“一社区一策”的原则，逐步在全区进行覆盖。

运维保障：建立了“街道文化站 + 供应商”的双线运维机制，将故障响应时间缩短至2小时以内，确保设备完好率保持在98%以上。

2.升级线上服务矩阵

上线“福田区图书馆”微信小程序，实现了全区图书跨馆检索、线上续借、活动预约等功能，目前注册用户已突破12万人。

同步接入“图书馆之城”市级平台，居民通过“深圳图书馆”微信公众号即可预借全市图书，并在就近的地点取书。目前，福田区8个街道分馆已开通此项服务。

（二）提升阅读环境品质

1.硬件改造工程

2023 - 2025年，香蜜湖街道辖区社区党群服务中心完成了6个社区图书馆的LED护眼灯全覆盖改造。其中，儿童阅览区照度标准达到300Lux，符合国家标准要求。

自习区加装了隔音墙及降噪地毯，将噪音值控制在45分贝以下，读者满意度达到92%。

2.空间精细化管理

推行“动静分区”模式，设置了“静音学习区”（禁止交谈）与“亲子共读区”（允许低声互动），并张贴分区标识300余处。

联合街道招募了45名文明阅读志愿者，每日开展4次巡查工作。

3.服务反馈闭环  
2025年3月，共收到建议287条，其中92%涉及环境优化的诉求已落实整改，如增设充电插座、延长开放时间等。

二、深化服务计划

（一）2025年重点任务

1.后续将根据各馆实际情况，逐步完成剩余5个社区图书馆自助借书机的布设工作。

2.已在香安社区图书馆试点“24小时智能书柜”，为居民提供夜间借还服务。

3.再次感谢代表们对基层文化建设的深度洞察与有力鞭策！诚邀各位代表适时前往香蜜湖街道图书馆，实地考察AI互动屏的运行情况。

深圳市福田区香蜜湖街道办 2025年4月14日

（联系人：潘虹 联系电话：82878139）