

DZ

中华人民共和国地质矿产行业标准

DZ/T XXXXX—XXXX

地质资料馆服务规范

Specification for geological archives service

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(报批稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中华人民共和国自然资源部 发布

目 次

前 言 II

引 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体原则 1

5 服务基本条件 2

6 服务实施 3

7 服务宣传与信息发布 5

8 服务监督与反馈 5

9 服务统计 6

附 录 A （资料性） 地质资料服务统计指标..... 7

参 考 文 献 8

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国自然资源部提出。

本文件由全国自然资源与国土空间规划标准化技术委员会（SAC/TC 93）归口。

本文件起草单位：中国地质调查局发展研究中心（全国地质资料馆）、自然资源实物地质资料中心、江苏省地质资料馆。

本文件主要起草人：孙克峰、王成锡、张立海、王浩、张慧军、郑啸、梁婉娟、吴楚、张志伟。

引 言

地质资料是国家重要的基础性信息资源，服务于国家能源资源安全保障、生态文明建设和经济高质量发展。规范、优质、高效的地质资料服务是实现地质资料价值的重要保障。《自然资源部关于进一步加强地质资料社会化服务的指导意见》（自然资发〔2018〕179号）提出，切实推进社会化服务的制度化、规范化、标准化。为落实这一要求，制定本文件。

本文件是地质资料馆开展地质资料服务的技术要求，也是评估地质资料馆服务的重要依据，为加强地质资料馆建设、提高地质资料整体服务水平提供支持和保障。

地质资料馆服务规范

1 范围

本文件规定了地质资料馆服务的总体原则、服务基本条件、服务实施、服务宣传与信息發布、服务监督与反馈、服务统计。

本文件适用于国家和省级地质资料馆以及履行地质资料馆职责单位的地质资料服务工作,其他地质资料保管单位参照使用。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

地质资料 geological archives

在地质工作中形成的文字、图表、声像、电磁介质等形式的原始地质资料、成果地质资料和岩矿心、各类标本、光薄片、样品等实物地质资料。

3.2

地质资料服务 geological archives service

利用馆藏地质资料和自身专业能力满足用户对地质资料需求的工作。

3.2.1

地质资料基本服务 basic service of geological archives

基于馆藏地质资料向用户提供的检索、借阅、复制、咨询、应急服务及实物地质资料观察、取样服务,属于地质资料馆的基本职责。

3.2.2

地质资料拓展服务 extended service of geological archives

在地质资料基本服务之外开展的专题服务、实物样品测试分析服务、科普服务、知识服务、推送服务等多元化服务。

3.3

电子阅览室系统 information system of electronic reading room

在地质资料馆内提供给用户检索和阅览地质资料的信息系统及终端。

4 总体原则

4.1 地质资料馆按规定及时公开地质资料目录,并向社会提供服务,确保地质资料充分利用。

4.2 地质资料馆不断提高地质资料信息化水平,通过技术创新和制度创新提升服务的便捷程度。

4.3 地质资料基本服务确保地质资料内容与汇交人汇交的地质资料保持一致。

4.4 地质资料馆在地质资料服务的过程中依法做好保密管理、知识产权保护。

5 服务基本条件

5.1 馆藏地质资料

地质资料馆应做好成果地质资料、原始地质资料和实物地质资料管理工作，并以馆藏地质资料为基础，积极开发适应国家、社会、市场需求的服务产品，满足用户的多元化需求。

5.2 服务人员

5.2.1 人员配备

地质资料馆应设置服务窗口，配备的服务人员不少于2人，保障服务窗口在开放时间内不出现无人值守的情况。负责地质资料拓展服务的人员根据服务需求配备。

5.2.2 人员要求

地质资料馆服务人员应具备良好的职业道德、工作所需的业务和服务技能，熟悉本馆的服务资源和服务方式，掌握地质资料相关的国家法律法规、部门规章和本馆服务政策，遵循仪容仪表、行为举止、服务语言等方面的文明礼仪要求。

5.2.3 人员培训

地质资料馆应根据自身业务发展要求，定期对服务人员进行培训。

5.3 到馆服务设施

5.3.1 服务场所

5.3.1.1 地质资料馆的服务场所须满足开展地质资料服务和安全管理需要，环境整洁，采光充足，温湿度适宜。

5.3.1.2 地质资料馆服务窗口应在工作日开放，应有固定的开放时间并向社会公开。

5.3.2 服务区域

服务区域根据实际需要进行功能划分，设置咨询、电子阅览、纸质阅览、实物地质资料观察、实物地质资料取样等区域。

5.3.3 标志标记

地质资料馆应按照GB 2894和GB/T 10001.1设置标志标记，包括但不限于引导性标志标记、警示性标志标记、告知性标志标记。

5.3.4 电子阅览室系统

电子阅览室系统应提供馆藏地质资料检索、电子文件阅览服务，地质资料馆应根据本馆规模、接待人次确定终端数量，终端数量不少于2台。电子阅览室系统应做好信息安全防护。

5.3.5 实物地质资料观察室

实物地质资料观察室应光线适宜，配备放大镜、显微镜等观察设备。

5.3.6 实物地质资料取样室

实物地质资料取样室应配备切割机、钻取机和必要的辅助取样设备等。

5.3.7 地质资料服务实验室

地质资料馆宜设置地质资料服务实验室，用户利用自带和地质资料服务实验室提供的地质资料、工具软件开展信息提取、编研等工作，获取所需的成果。

5.4 网络服务设施

5.4.1 地质资料服务网站

地质资料馆应以独立的网站或者页面向用户提供网络服务,地质资料服务网站功能宜包括资料检索、公开资料阅览、公开资料下载、服务信息发布、服务反馈、地质科普等。

5.4.2 地质资料网络订单服务平台

地质资料馆依托地质资料网络订单服务平台接受用户订单,提供本馆的地质资料网络订单服务。

5.4.3 地质图接口服务系统

地质资料馆通过地质图接口服务系统向用户提供地质图接口调用服务。

5.4.4 移动互联网应用程序

地质资料馆宜组织开发手机APP、小程序等移动互联网应用程序,向社会提供移动互联网信息服务。

5.4.5 网络安全

5.4.5.1 地质资料服务网站或系统应至少满足GB/T 22239网络安全等级保护第二级安全要求并通过测评,存储使用用户个人信息开展业务的网站或系统应至少满足等级保护第三级安全要求并通过测评,保障网络免受干扰、破坏或者未经授权的访问,防止网络数据泄露或者被窃取、篡改。

5.4.5.2 制定内部安全管理制度和操作规程,确定网络安全负责人,落实网络安全保护责任。

5.4.5.3 采取防范计算机病毒和网络攻击、网络侵入等危害网络安全行为的技术措施。

5.4.5.4 采取监测、记录网络运行状态、网络安全事件的技术措施,并按照规定留存相关的网络日志不少于六个月。

5.4.5.5 采取数据分类、重要数据备份和加密等措施。

5.4.5.6 收集个人信息,应当限于实现处理目的的最小范围,并采取必要措施保障所处理的个人信息的安全。

5.4.6 网络信息公开审查

地质资料馆应建立健全网络信息公开审查机制,明确审查的程序和责任,在网络上发布信息应当依照信息公开程序进行保密审查。

6 服务实施

6.1 一般要求

地质资料馆应保障地质资料基本服务的人员、设施、经费,做好地质资料基本服务,履行地质资料馆基本职责,在此基础上宜结合本馆实际情况开展地质资料拓展服务,通过到馆、网络等渠道向社会提供规范、优质、高效的地质资料服务。

6.2 地质资料目录发布

6.2.1 发布内容

地质资料馆应向社会发布馆藏地质资料案卷级和文件级目录,提供题名、档号、编著者、形成单位、形成时间、资料类别等基本检索内容,方便用户检索。

6.2.2 发布时间要求

地质资料馆应定期发布新增的地质资料目录。自地质资料汇交完成之日起90日内,地质资料馆完成目录信息采编,并向社会发布。

6.3 地质资料基本服务

6.3.1 检索服务

地质资料馆通过地质资料服务网站、地质资料网络订单服务平台、电子阅览室提供馆藏地质资料检索服务，提供的检索服务为即时响应。

6.3.2 借阅服务

6.3.2.1 地质资料馆应为到馆用户提供电子文件阅览服务，对有需要的用户提供纸介质资料阅览服务。

6.3.2.2 电子文件阅览通过电子阅览室完成。不需要审批的电子文件阅览为即时响应。纸介质资料或需要审批的电子文件阅览，从用户申请到提供给用户的时间间隔一般不超过60分钟。在纸介质资料未保存在阅览地点的情况下，地质资料馆与用户协商确定阅览时间。

6.3.2.3 地质资料馆宜为互联网用户提供公开资料阅览、下载服务。

6.3.2.4 地质资料馆宜通过电话、互联网等渠道提供预约借阅服务。

6.3.3 复制服务

6.3.3.1 用户通过互联网或到馆方式申请复制地质资料，地质资料馆收到用户申请材料至启动审核的时间间隔不应超过2个工作日。

6.3.3.2 对申请材料不齐全或不符合要求的，地质资料馆应一次性告知需要补正的全部内容。

6.3.3.3 地质资料馆通过刻录光盘、复印、打印等方式，为用户提供地质资料复制服务。地质资料馆收到用户申请材料至复制完成的时间间隔不应超过20个工作日。复制完成后地质资料馆通知用户领取地质资料或为用户邮寄地质资料。

6.3.4 咨询服务

6.3.4.1 地质资料馆应提供现场、电话、电子邮件、在线客服等多样化的咨询方式，解答用户的问题。

6.3.4.2 以现场、电话和在线客服方式提供咨询服务，地质资料馆应及时回复用户。以电子邮件等方式提供咨询服务，回复用户的时间不应超过2个工作日。

6.3.5 应急服务

突发事件发生后，地质资料馆主动整理发布相关区域地质资料信息，根据用户需求及时提供应对突发事件所需的各种地质资料。

6.3.6 实物地质资料观察服务

地质资料馆为用户办理实物地质资料观察预约，按要求将岩矿心、岩屑、标本、光薄片、样品等实物地质资料摆放在实物地质资料观察室，供用户观察。地质资料馆收到用户申请材料至告知用户观察时间的间隔不应超过20个工作日。

6.3.7 实物地质资料取样服务

地质资料馆为用户提供岩矿心、岩屑、标本等实物地质资料（不含实物编号、标记部位）的取样服务，取样应按照节约和高效利用的原则合理确定取样类型和数量。

6.4 地质资料拓展服务

地质资料馆宜为用户提供多元化、灵活、有针对性的地质资料拓展服务，包括但不限于下列服务内容：

- 专题服务，根据用户的个性化需求，通过数据加工处理、整合分析、编研等方式，向用户提供制图、报告编写、文化展览等服务；
- 实物样品测试分析服务，为用户提供实物样品加工、制样、测试和鉴定等服务；
- 科普服务，通过线上线下举办多种形式的科普活动，向社会传播地球科学和地质资料知识；
- 知识服务，对地质资料进行深度挖掘，提取地质资料中的特定信息，形成满足用户需求的专业地学知识，提供给用户使用；
- 推送服务，根据用户需求和兴趣，主动推送服务信息。

6.5 服务流程

6.5.1 成果地质资料、原始地质资料服务流程

6.5.1.1 用户通过地质资料服务网站、地质资料网络订单服务平台或电子阅览室检索所需的地质资料。

- 6.5.1.2 用户在电子阅览室借阅地质资料，需按照规定办理地质资料借阅手续。
- 6.5.1.3 用户申请地质资料复制，通过互联网或到馆方式选择所需的地质资料，填写并提交地质资料使用申请表，同时提供本人身份证明。申请借阅复制涉及国家秘密或工作秘密的地质资料，还应按照相关规定提供《涉密地质资料借阅复制证书》等材料。
- 6.5.1.4 地质资料馆应审核用户提交的申请材料，根据实际用途确定提供地质资料的范围和数量。
- 6.5.1.5 地质资料复制申请审核通过后，地质资料馆为用户复制地质资料，复制完成后通知用户领取地质资料或为用户邮寄地质资料。

6.5.2 实物地质资料服务流程

- 6.5.2.1 用户申请实物地质资料观察、取样，通过互联网或到馆方式选择所需的实物地质资料，填写并提交实物地质资料观察、取样申请表和项目证明材料，同时提供本人身份证明。申请利用涉及国家秘密或工作秘密的实物地质资料，还应按照相关规定提供《涉密地质资料借阅复制证书》等材料。
- 6.5.2.2 地质资料馆应审核用户提交的申请材料，根据实际用途确定提供实物地质资料的范围和数量。
- 6.5.2.3 实物地质资料观察申请审核通过后，地质资料馆为用户提供实物地质资料观察服务。
- 6.5.2.4 实物地质资料取样申请审核通过后，地质资料馆负责取样，并与用户签订协议，明确由用户负责将所有剩余样品及完整的测试分析数据返回地质资料馆。

7 服务宣传与信息发布

7.1 馆藏地质资料推介

地质资料馆应通过服务网站、宣传材料、专题展览等形式，向用户推介馆藏地质资料。

7.2 服务信息公开

地质资料馆应建立地质资料服务制度，编制服务指南，明确服务事项办理的时限、提交材料要求、服务流程等内容。地质资料馆的服务制度、服务承诺、服务方式、开放时间和联系方式等服务信息，应在馆内、服务网站上公开。

7.3 闭馆公告

在工作日因故需暂时闭馆，地质资料馆应至少提前1天对外公告。

8 服务监督与反馈

8.1 服务监督

地质资料馆应设立用户意见箱(簿)，在地质资料阅览室和服务网站公开自然资源主管部门设立的监督电话、邮箱，保障用户投诉渠道畅通，接受社会监督。

8.2 用户投诉意见处理

地质资料馆应建立用户投诉处理机制，明确用户投诉处理渠道和答复时间，及时向用户反馈，并将处理意见归档，应查明导致用户投诉的原因，避免类似投诉的再次发生。

8.3 用户满意度调查

8.3.1 地质资料馆应持续开展用户满意度调查，对回收的用户满意度调查表进行分析并归档，针对薄弱环节提出整改计划。

8.3.2 用户满意度调查宜围绕“对服务设施的满意程度”“对服务人员的满意程度”“对服务过程的满意程度”等方面来进行，满意程度的选项推荐设为“满意”“基本满意”“不满意”三项，也可以设置打分来评判满意程度。

8.4 服务效果反馈

8.4.1 地质资料馆应通过多种方式积极收集地质资料使用效果，听取用户对地质资料的意见建议，并及时向相关部门汇报，并以用户交流会、需求对接会等方式向用户反馈。

8.4.2 地质资料馆应着重了解地质资料服务成效和不足，作为改进服务的依据。

9 服务统计

9.1 服务统计指标

服务统计指标主要包括接待工作量、借阅复制与观察工作量、网站访问量等三类。地质资料服务统计指标见附录A。

9.2 服务统计数据应用

服务统计数据宜作为地质资料馆设置服务岗位、完善服务设施等方面的参考。

附 录 A
(资料性)
地质资料服务统计指标

地质资料服务统计指标见表A.1。

表A.1 地质资料服务统计指标

类别	指标	指标解释	单位
接待工作量	接待人次	一位用户到馆登记1次为1人次，到馆目的包括借阅、复制、观察、领取资料、参观、咨询等	人次
	接待单位次数	一家单位登记1次为1次服务，到馆目的包括借阅、复制、观察、领取资料、参观、咨询等。代表单位的个人登记同时计入接待人次的统计	次
借阅复制与观察工作量	借阅复制档次	一档资料被借阅或复制1次为1档次	档次
	借阅复制件次	一件资料被借阅或复制1次为1件次	件次
	观察数量	实物地质资料观察服务中，观察1件为1件次	件次
	数据复制量	资料复制服务中，提供的电子文件数据字节量	GB（吉字节）
网站访问量	页面点击量（PV）	用户每打开一个页面便记录1次页面点击量，用户多次打开同一页面点击量累计	次
	访问人次（UV）	统计一天内访问的用户数，依据浏览器的“Cookie”来判断独立访客。在浏览器“Cookie”数据不清除的情况下，即使用多个IP切换登录一个网站，也只记录1人次	人次
	接口访问量（IV）	网站接口被调用成功1次，记录1次接口访问量	次
	文件下载数量（FN）	提供网络下载的文件被下载的数量，一个文件被下载1次记录1件次	件次
	文件下载数据量（DN）	被下载的文件数据字节量之和，即对每个被下载的文件数据字节量乘以对应下载次数后求和	GB（吉字节）

参 考 文 献

- [1] GB/T 28222—2011 服务标准编写通则
 - [2] GB/T 32169.1—2015 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求
 - [3] GB/T 32169.3—2015 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求
 - [4] GB/T 36112—2018 政务服务中心服务现场管理规范
 - [5] 中华人民共和国国务院.地质资料管理条例：2002年中华人民共和国国务院令第349号[A]
 - [6] 国土资源部.地质资料管理条例实施办法：2003年国土资源部令第16号[A]
 - [7] 自然资源部.自然资源部关于进一步加强地质资料社会化服务的指导意见：自然资发〔2018〕179号[A]
 - [8] 国家发展和改革委员会，教育部，民政部，等.国家基本公共服务标准（2023年版）：发改社会〔2023〕1072号[A]
-