

Q/DGWH

文化 馆 数 字 服 务 标 准

Q/DGWH TG20302.6-2024

数字服务诚信积分建设指引

2024-04-19 发布

2024-04-22 实施

东 莞 市 文 化 馆 发 布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 信誉分规则	1
4.6 查看自己的信誉分	2
5 积分规则	2
5.2 用户中心版块	2
5.3 活动预订版块	2
5.4 培训报名版块	2
5.5 场馆预订版块	2
5.6 云课堂版块	3
5.7 平台互动版块	3
6 服务质量发展情况统计表公式说明	3
6.1 各版块分数占比	3
6.2 计算方式	4
6.3 活动版块服务量化情况分析	4
6.4 培训版块服务量化情况分析	4
6.5 云课堂版块服务量化情况分析	5
6.6 场馆版块服务量化情况分析	5
6.7 活动补录版块服务量化情况分析	5
6.8 其他版块服务量化情况分析	5

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。

本文件由东莞市文化馆提出并归口。

本文件起草单位：东莞市文化馆。

本文件主要起草人：何静、黄伟金。

数字服务诚信积分建设指引

1 范围

本文件规定了东莞市文化馆数字服务诚信积分建设的信誉分规则、积分规则和服务质量发展情况统计表公式说明等内容。

本文件适用于东莞市文化馆数字服务诚信积分建设的操作工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 信誉分规则

4.1 每位用户的初始分值为满分 100 分，当成功注册账号的时候即可获得。

4.2 用户可以通过每天首次登录平台获得 0.1 分（信誉分达到上限将不会继续增加）；每季第一天（1 月 1 日，4 月 1 日，7 月 1 日，10 月 1 日）系统自动加 5 分。

4.3 以下行为不会对信誉分产生影响：

- a) 在平台进行活动预订、培训报名及场馆预订；
- b) 在活动预订时间内取消该活动订单；
- c) 在培训报名时间内取消该培训订单；
- d) 在场馆预订允许的时间范围内（即预订日期的前 2 个自然日）取消订单。

4.4 以下行为会扣除一定的信誉分：

- a) 在活动预订时间截止后取消订单，每次扣除 11 分；
- b) 在活动当天未验票，每次扣除 11 分，补验票可恢复；
- c) 在培训报名时间截止后取消报名，每次扣除 10 分；
- d) 培训单节课请假，每次扣除 8 分，取消请假可恢复；
- e) 培训单节课当天未签到，每次扣除 12 分，补签可恢复；
- f) 在场馆预订日期的前一天 0:00 至 15:00 之间取消报名，每次扣除 8 分；
- g) 在场馆预订日期的前一天 15:00 后至开始使用取消报名，每次扣除 15 分；
- h) 使用场馆当天未验票，每次扣除 25 分，补验票可恢复。

4.5 当信誉分低于一定分值时，平台部分使用功能将会受限：

- a) 当信誉分低于 80 分时，将被限制预订场馆，已经预订的场馆不受影响；
- b) 当信誉分低于 70 分时，将被限制报名培训，已经报名的培训不受影响；
- c) 当信誉分低于 60 分时，将被限制预订活动，已经预订的活动不受影响；

- d) 当信誉分低于 50 分时，将被拉入平台黑名单，限制使用平台任何互动板块功能（如：评论、创建机构、发表话题等）。

4.6 查看自己的信誉分

在文化莞家公众号进入个人中心，点击用户中心里的账号积分，选择“我的信誉分”可查询的当前分数以及记录。

5 积分规则

5.1 每位用户的初始分值为 0 分，当您在平台完成不同的操作将会增加/扣除相应的积分（积分没有上限）。

5.2 用户中心版块

用户中心版块积分规则如下：

- a) 成功注册账号，获得 20 分（一次性获得）；
- b) 完成实名认证，获得 50 分（一次性获得）；
- c) 每天首次登陆平台，获得 1 分；
- d) 如连续登陆超过 5 天，从第 5 天起，每天首次登陆平台获得 3 分（连续登陆天数中断则重新计算）；
- e) 首次创建机构并通过审核，获得 20 分（一次性获得）；
- f) 首次加入机构，获得 10 分（一次性获得）；

5.3 活动预订版块

活动预订版块积分规则如下：

- a) 参与活动成功验票，每次获得 10 分；
- b) 在活动预订时间内取消该活动订单，不会对积分产生影响；
- c) 在活动预订时间截止后取消订单，每次扣除 5 分；
- d) 在活动当天未验票，每次扣除 5 分，补验票可恢复。

5.4 培训报名版块

培训报名版块积分规则如下：

- a) 培训单节课程成功签到，每次获得 10 分（同一培训多节课程可累加）；
- b) 在培训报名时间内取消该培训订单，不会对积分产生影响；
- c) 在培训报名时间截止后取消报名，每次扣除 10 分；
- d) 培训单节课请假，每次扣除 5 分，取消请假可恢复；
- e) 培训单节课当天未签到，每次扣除 8 分，补签可恢复。

5.5 场馆预订版块

场馆预订版块积分规则如下：

- a) 使用场馆成功验票，每次获得 20 分；
- b) 在场馆预订允许的时间范围内（即预订日期的前 2 个自然日）取消订单，不会对积分产生影响；

- c) 场馆预订日期的前一天 0:00 至 15:00 之间取消报名，每次扣除 10 分；
- d) 在场馆预订日期的前一天 15:00 后至开始使用取消报名，每次扣除 15 分；
- e) 使用场馆当天未验票，每次扣除 15 分，补验票可恢复。

5.6 云课堂版块

云课堂版块积分规则如下：

- a) 完成单节课程学习，每次获得 10 分（同一云课堂多节课程可累加）；
- b) 每天首次提交作业，获得 5 分；
- c) 通过一次课程考试，每次获得 10 分；
- d) 参与问答并通过审核，每次获得 5 分（每日最多 5 次）；
- e) 成功加入专业，每次获得 3 分；
- f) 首次创建小组并通过审核，获得 5 分（一次性获得）；
- g) 成功加入小组，每次获得 3 分；
- h) 每天首次发布一个小组话题，获得 3 分；
- i) 回复小组话题，每次获得 1 分（每日最多 5 次）。

5.7 平台互动版块

平台互动版块积分规则如下：

- a) 每天首次的平台版块（活动、培训、资讯、数字资源）发表评论，获得 2 分；
- b) 每天首次点赞平台版块（活动、培训、资讯、数字资源）任意一条，获得 1 分；
- c) 每天首次收藏平台版块（活动、培训、资讯、数字资源）任意一条，获得 1 分。

6 服务质量发展情况统计表公式说明

为进一步科学量化总分馆服务质量发展情况，横向对比各分馆在数字化服务方面的成效结合“文化莞家”平台各版块的服务功能，对各版块的发布数据、用户互动情况进行量化计算，对活动、培训、数字资源、艺术展厅、场馆、云资讯、文艺团队、云课堂、数据补录、场馆客流进行综合分计算（满分为 100 分），并从高到低进行排序，将各分馆使用平台的整体状况进行量化处理，进一步反映各分馆文化服务质量的差异状况（量化计算得出的标准分仅反映各分馆在文化莞家平台开展公共数字文化服务的相对排名情况）。

6.1 各版块分数占比

各版块分数占比如下：

- a) 活动版块：23%；
- b) 培训版块：23%；
- c) 云课堂版块：12%；
- d) 资源版块：10%；
- e) 展览版块：8%；
- f) 活动室版块：8%；
- g) 资讯版块：6%；
- h) 客流版块：5%；

- i) 团队版块：3%；
- j) 活动补录版块：2%。

6.2 计算方式

6.2.1 总分=活动分数×23%+培训分数×23%+云课堂分数×12%+资源分数×10%+展览分数×8%+活动室分数×8%+资讯分数×6%+客流分数×5%+团队分数×3%+活动补录×2%

6.2.2 各版块量化计算公式

$x_i = \{x_1, x_2, \dots, x_n\}$ ，此为需要量化的各分馆具体数据

\bar{x} 为数组 $\{x_1, x_2, \dots, x_n\}$ 的平均值

z_i 为对应 x_i 的标准分

z_{\max} 为 z_i 的最大值

z_{\min} 为 z_i 的最小值

Z_i 为对应 x_i 的百分制标准分

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n}$$

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n}}$$

$$z_i = \frac{x_i - \bar{x}}{S}$$

$$Z_i = (z_i - z_{\min}) \times \frac{100}{(z_{\max} - z_{\min})}$$

6.3 活动版块服务量化情况分析

6.3.1 活动场次 = 可预订场次 + 不可预订场次 / 5（备注：5 场不可预订场次为 1 场可预订场次）

6.3.2 资源使用率 = 实际录取数 / 最大录取数 × 100%

6.3.3 验票率 = 实际验票数 / 实际录取数 × 100%

6.3.4 总分 = 活动场次分数 × 30% + 校准参与人数分数 × 30% + 资源使用率分数 × 25% + 验票率分数 × 15%

6.4 培训版块服务量化情况分析

6.4.1 资源使用率 = 实际录取数 / 最大录取数 ×100%

6.4.2 签到率 = 实际签到人数 / 应签到数 ×100%

6.4.3 总分 = 课程场次分数 ×30%+ 资源使用率分数 ×25%+ 签到人次分数 ×30%+ 签到率分数 ×15%

6.5 云课堂版块服务量化情况分析

6.5.1 总分=课程数量分数×70%+章节数分数×30%

6.6 场馆版块服务量化情况分析

6.6.1 验票率 = 验票数 / 预订数 ×100%

6.6.2 总分 = 活动室数量分数 ×50%+ 开放场次分数 ×30%+ 验票率分数 ×20%

6.7 活动补录版块服务量化情况分析

6.7.1 总分=活动数量分数×50%+服务人数分数×50%

6.8 其他版块服务量化情况分析

6.8.1 计算方式直接按数量的标准分计算。

6.8.2 包含的板块有：数字资源、艺术展厅、云资讯、文艺团队、客流。

