

# 佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 11—2024

## 网络借阅服务规范

（征求意见稿）

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

佛山市文化广电旅游体育局 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 服务保障 ..... 1

    4.1 场地保障 ..... 1

    4.2 人员保障 ..... 2

    4.3 文献保障 ..... 2

    4.4 信息化保障 ..... 2

    4.5 物流保障 ..... 2

5 服务内容 ..... 3

    5.1 文献服务 ..... 3

    5.2 咨询服务 ..... 3

    5.3 快递服务 ..... 3

    5.4 其他服务 ..... 3

6 服务监督、评价与改进 ..... 3

    6.1 监督 ..... 3

    6.2 评价 ..... 3

    6.3 改进 ..... 3

## 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。

本文件由佛山市文化广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 网络借阅服务规范

## 1 范围

本文件规定了佛山市联合图书馆体系的网络借阅服务的服务保障、服务内容、服务管理、评价与改进等内容。

本文件适用于佛山市联合图书馆体系中心馆、区总馆的网络借阅服务，乡镇（街道）、村（社区）及社会力量兴办的各类图书馆可参照使用。

## 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/T 28220 公共图书馆服务规范

FSUL/Z 69 智能立体书库建设规范

FSUL/Z 05 文献借阅服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 网络借阅服务

公共图书馆依托网络借阅书库、网络借阅平台、物流配送服务，为读者提供的纸质文献线上借还服务。

### 3.2

#### 网络借阅平台

能够线上 24h 为读者提供图书借还服务的系统，包含但不限于网借平台（小程序、PC 版、H5 版）、读者统一身份认证、多书库图书检索展示、书车管理、借还订单管理、读者个人中心、物流管理、第三方支付管理、在线客服、接口服务、后台管理等功能。

### 3.3

#### 网络借阅书库

为网络借阅所建立的书库，能够自动或通过人力实现图书的典藏、定位、检索、下架、打包、出库等功能。

## 4 服务保障

### 4.1 场地保障

#### 4.1.1 建设网络借阅书库，形式如下：

- a) 智能立体书库的建设参照 FSUL/Z 69，通过自动化系统与仓储管理的软硬件结合方式，能与网络借阅平台及佛山市联合图书馆业务管理系统对接，实现文献消毒、覆膜、上架、下架、拣选、打包、贴快、馆藏优化、快递、物流等流程，从入库到出库全流程自动化。
- b) 人工书库的建设是利用密集或普通书架收藏文献，可通过人工定位实现文献的存取、流通分拣、出库入库，并能与网络借阅平台及图书馆业务管理系统对接。

4.1.2 网络借阅服务提供线下还书的场地参照 FSUL/Z 05，在佛山市联合图书馆的各成员馆还书。

## 4.2 人员保障

4.2.1 应配备从事网络借阅服务的专兼职工作人员，要求如下：

- a) 文献处理工作人员：负责处理文献的上下架、定位、馆藏优化等工作；
- b) 订单处理工作人员：负责处理读者订单的图书拣选、打包、贴快等工作；
- c) 咨询服务工作人员：负责处理图书错误、咨询投诉、物流异常等问题。

4.2.2 从事网络借阅服务的工作人员，岗位要求如下：

- a) 应掌握图书管理的基础知识，熟悉借阅规则与网络借阅平台的操作流程，能熟练为读者提供网络借阅服务；
- b) 应良好的职业道德，保护读者信息安全。

4.2.3 应积极参与岗位培训、素质培训和公共课程培训等各类专业培训。

4.2.4 应对工作人员进行绩效考核。

## 4.3 文献保障

4.3.1 网络借阅书库宜配备各类图书。并及时利用读者搜索、订单、物流等大数据分析，按需调整网络借阅书库的馆藏资源结构，进行文献馆藏优化，执行文献调拨入库和出库业务。

4.3.2 应对网络借阅书库的文献进行盘点和定位，保证文献的查找和出库正确率。

4.3.3 应做好防损、防盗、防尘、防潮、防虫等文献保护工作。

## 4.4 信息化保障

4.4.1 应为读者提供网络借阅平台，以小程序、应用软件或网站的形式呈现，并能满足以下条件：

- a) 应提供能够供读者检索图书渠道，方便读者多库或单库检索；
- b) 应提供图书的基本信息，包括图书题名、作者、封面、出版信息、剩余数量等；
- c) 应提供图书添加、删除、下单等订单管理功能；
- d) 应提供第三方支付管理的功能；
- e) 宜提供网络借阅服务的资源推介、阅读推广活动页面、消息推送等功能，方便读者了解信息；
- f) 其他网络借阅平台应提供的功能。

4.4.2 应提供网络借阅的软件技术服务的 24 小时的运营服务，包括网络借阅平台、智能立体书库配套系统等，确保服务的正常开展。

## 4.5 物流保障

4.5.1 应建设与网络借阅平台信息互通的读者订单物流保障体系，保证网络借阅平台与物流平台的订单的可追溯性。

4.5.2 应为网络借阅书库的图书资源建设提供物流配送服务、新书物流服务、跨馆物流服务等。

4.5.3 物流运输应执行其行业的配送标准，按时间、费用等要求完成图书配送并收取费用。

## 5 服务内容

### 5.1 文献服务

5.1.1 网络借阅平台为读者提供 7×24 h 纸质图书的线上借还服务，包括：

- a) 借书服务，读者可通过网络借阅平台获取文献的服务，包括：搜索、浏览文献，完成下单借阅和配送到家等服务；
- b) 还书服务，读者可通过网络借阅平台线上归还已借文献的服务，包括：下单、对接快递，上门取件，送至网络借阅书库入库等服务。

### 5.2 咨询服务

应提供网络借阅服务的咨询渠道和服务热线。向读者提供开放时间、馆藏资源、借阅服务、活动开展、技术困难等各类问题的咨询和解答服务。

### 5.3 快递服务

应为读者提供纸质图书的快递服务，包括图书借还、退换图书服务，要求如下：

- a) 工作人员收到读者下单请求到读者收到文献间隔时间计，宜不超过 3 个工作日，节假日宜不超过 6 个工作日；
- b) 线上还回图书快递到馆至系统完成还回间隔时间计，宜不超过 1 个工作日，节假日宜不超过 3 个工作日；
- c) 由图书损坏、错发漏发原因需要退换图书的情况，公共图书馆应承担发生的费用；由读者个人原因导致退换图书的情况，所发生的费用由读者承担。

### 5.4 其他服务

5.4.1 宜组织开展发放运费优惠券的活动，通过免除全部或部分快递运费，鼓励读者使用网络借阅服务。

5.4.2 宜组织开展网络借阅图书推荐、网络借阅服务文创开发等活动。

## 6 服务监督、评价与改进

### 6.1 监督

6.1.1 应设立服务的投诉反馈渠道，如热线咨询、线上客服等，随时接受读者的监督。

6.1.2 应统计网络借阅服务的订单、流通量等服务数据，以供随时监督检查。。

### 6.2 评价

应根据 GB/T 28220 的规定，制定网络借阅服务评价方案，建立并完善馆内、读者、社会评价指标，进行服务需求及满意度调查，对服务做出评价。

### 6.3 改进

根据 6.2 评价结果，对进行问题分析与服务改进，不断提高服务质量和读者满意度。