

佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 05—2024

文献借阅服务规范

（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 服务内容 2

 4.1 文献检索 2

 4.2 文献借还 2

 4.3 文献阅览 2

 4.4 文献推介 2

 4.5 读者咨询 2

5 服务保障 2

 5.1 馆藏布局 2

 5.2 排架与整架 3

 5.3 资产管理 3

 5.4 书库管理 3

 5.5 服务人员 3

 5.6 服务技术 3

6 服务过程 3

 6.1 文献检索 3

 6.2 文献借还 4

 6.3 文献阅览 4

 6.4 文献推介 4

 6.5 解答咨询 4

7 评价与改进 4

附录 A（资料性） 佛山市联合图书馆文献借阅规则 5

附录 B（资料性） 佛山市联合图书馆文献过期违约金及文献损坏与遗失赔偿金管理规则 6

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：

文献借阅服务规范

1 范围

本文件规定了公共图书馆开展文献借阅服务的术语和定义、服务内容、服务保障、服务过程、服务评价与改进等。

本文件适用于佛山市联合图书馆体系提供文献借阅服务。

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 40987.2 公共图书馆业务规范 第2部分：市级公共图书馆

GB/T 40987.3 公共图书馆业务规范 第3部分：县级公共图书馆

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

开架借阅文献

陈列在书架上，读者可在书架上自由挑选并可借出至馆外的馆藏文献。

3.2

开架阅览文献

陈列在书架上，读者可自由挑选阅读但不可借出至馆外，仅限在馆内或馆内特定区域阅览的馆藏文献。

3.3

闭架阅览文献

采用封闭式管理，读者不直接接触但可将阅览需求提交给工作人员，由工作人员取书并办理登记阅览手续后阅览的馆藏文献。

3.4

过期违约金

读者未能在佛山市联合图书馆读者服务协议的约定期限内归还文献，根据超期天数和文献数量计算得出的需支付给图书馆的费用。

3.5

文献赔偿金

读者因文献损坏或遗失而需支付给图书馆的费用，用于补偿图书馆因文献损坏或遗失而产生的实际损失。

4 服务内容

4.1 文献检索

- 4.1.1 为文献查阅与检索有疑难问题的读者提供指导；
- 4.1.2 为有特殊困难或无法到馆查阅与检索文献的读者提供代查、代检服务。

4.2 文献借还

4.2.1 自助借还

指引和指导读者按照自助借还设备的操作指引借还图书。

4.2.2 人工借还

在服务台为读者办理人工借还手续。

4.2.3 文献过期

- 4.2.3.1 指引和指导读者通过图书馆的微信公众号自助缴纳过期违约金。
- 4.2.3.2 对于不便或无法采用 4.2.3.1 的方式缴纳过期违约金的读者，可在服务台为其办理现金缴纳手续。

4.2.4 文献损坏与遗失

- 4.2.4.1 文献在读者办理借阅手续前已有损坏或污损等情况，应为该文献盖上本馆污损章。
- 4.2.4.2 发现读者归还的图书存在损坏或污损等情况而无污损章证明时，应及时告知读者并为其办理文献损坏赔偿手续；读者遗失图书，应告知读者处理程序，并及时为读者办理遗失赔偿手续。

4.3 文献阅览

- 4.3.1 为开架阅览文献有阅览需求的读者提供指引和咨询服务。
- 4.3.2 为闭架阅览文献有阅览需求的读者提供登记阅览服务。

4.4 文献推介

结合读者阅读需求、社会阅读热点与趋势、馆藏特色等，采用灵活的方式向读者推荐馆藏文献。

4.5 读者咨询

礼貌、热情、及时解答读者在使用图书馆过程中的各种咨询。

5 服务保障

5.1 馆藏布局

- 5.1.1 合理安排文献布局，开架借阅文献、开架阅览文献和闭架阅览文献保持物理空间相对独立，并做好文献布局空间指引。
- 5.1.2 根据文献入藏情况及文献自身特点进行架位规划，确保能满足一定时期内文献增长的需求。

5.2 排架与整架

- 5.2.1 按照《中国图书馆分类法》对馆藏文献进行排序、上架。
- 5.2.2 架位标识应清晰、准确，便于查找文献。
- 5.2.3 实行文献架位责任制，进行整架、顺架、倒架、下架等架位管理，错架率不高于全国公共图书馆评估定级标准中相关要求。
- 5.2.4 对于新书、读者还回图书以及物流回馆的图书等予以及时上架。
- 5.2.5 对于内容陈旧、版本过时、流通率极低、严重残缺破损以及不符合公共图书馆馆藏入藏条件的图书予以下架并做剔旧处理。

5.3 资产管理

- 5.3.1 定期开展馆藏文献资产盘点工作，及时处理资产盘点中发现的问题，提出改进藏书管理工作的意见和建议等。
- 5.3.2 对于需要修补的文献，应及时撤下做修补处理。
- 5.3.3 科学、严谨、规范地组织实施文献剔除工作。剔旧手续应齐全，在 ILAS 系统中操作剔旧手续后，将剔旧文献加盖注销章。

5.4 书库管理

- 5.4.1 不定时进行巡库、巡场，对书库的环境、设施设备、安全隐患等进行排查。
- 5.4.2 不定期举行各种应急情况的预案演习。
- 5.4.3 定期开展书库、书架以及文献等除尘工作，确保阅览环境整洁有序。
- 5.4.4 合理利用空间，对图书馆的服务进行宣传，有序摆放与补充相关宣传资料等。

5.5 服务人员

- 5.5.1 从事文献借阅服务的人员应掌握图书流通管理的基础知识和技能，包括但不限于《中国图书馆分类法》《佛山市联合图书馆文献借阅规则》（附录 A）、流通系统及其操作流程等。
- 5.5.2 图书馆应结合本馆实际情况合理安排与配备文献借阅服务人员，确保文献借阅服务的正常开展。
- 5.5.3 从事文献借阅服务的人员应具有良好的职业道德，保护读者信息安全。

5.6 服务技术

- 5.6.1 佛山市联合图书馆成员馆统一采用佛山市联合图书馆自动化系统开展文献借阅服务。
- 5.6.2 配备合适数量的检索用机，供读者检索馆藏资源。
- 5.6.3 为自助借还服务、人工借还分别配备自助借还设备、装有 ILAS 流通系统的电脑与条码识别等硬件设备。

6 服务过程

6.1 文献检索

- 6.1.1 指引读者通过图书馆网站、微信公众号或到馆利用检索机查询馆藏资源，了解馆藏情况和图书借阅状态等。
- 6.1.2 可通过培训、讲座等形式帮助读者了解并使用馆藏资源。

6.2 文献借还

6.2.1 图书馆应主动公示《佛山市联合图书馆文献借阅规则》（附录 A）和《佛山市联合图书馆文献过期违约金及文献损坏与遗失赔偿金管理规范》（附录 B）。

6.2.2 图书馆应按照《佛山市联合图书馆文献借阅规则》（附录 A）和《佛山市联合图书馆文献过期违约金及文献损坏与遗失赔偿金管理规范》（附录 B），为违约读者办理相应的违约金或赔偿金缴纳手续。

6.2.3 图书馆应规范文献损坏和遗失处理流程，在佛山市联合图书馆自动化系统中操作相应手续后，应同步做好对应的文献加工和文献补充采购工作。

6.2.4 应做好文献过期违约金和文献赔偿金财经统计、审核与管理工作。

6.2.5 应为读者提供多种渠道的文献续借方式，包括但不限于服务台续借、电话续借、手机续借、自助借还机续借等。

6.3 文献阅览

6.3.1 图书馆应主动公示和告知提供阅览的文献权限范围及阅览规则。

6.3.2 做好开架阅览文献阅读情况的记录工作。

6.3.3 为提出闭架文献阅览需求的读者取书，并做好闭架文献借出登记，登记信息包括但不限于读者个人信息、闭架文献名称及数量，借出时间等；读者归还闭架文献时，应检查闭架文献是否完好，确认完好后为读者办理归还手续，登记已还图书信息及还书时间等；将闭架文献归架。

6.3.4 闭架文献的遗失与损害赔偿标准遵照各馆规定执行。

6.4 文献推介

6.4.1 线上推介。通过图书馆网站、微博、微信、抖音、B 站等网络平台发布馆藏特色文献推荐。

6.4.2 线下推介。通过设置专题图书专架/专柜、设计馆藏推介海报以及在服务过程中口头推介等方式开展文献推介。

6.5 解答咨询

6.5.1 线上解答咨询。对读者在图书馆官方网络平台上的咨询或留言，予以及时解答。

6.5.2 线下解答咨询。对服务过程中接到的读者口头或电话咨询，实时予以解答；对读者通过留言本等途径的留言和反馈，定期收集并予以及时回复。

6.5.3 涉及图书馆其他服务项目或其他成员馆服务而未能实时解答的读者咨询，及时沟通并反馈给读者。

6.5.4 分别建立实时咨询和非实时咨询的响应时效。

7 评价与改进

7.1 图书馆应将借阅服务纳入图书馆服务主要评价指标，开展借阅服务需求及满意度调查。

7.2 图书馆应针对借阅服务过程中存在的问题提出改进措施或方案，以提高借阅服务质量和读者满意度。

附 录 A
(资料性)
佛山市联合图书馆文献借阅规则

1 借阅条件

读者应持有《借阅证办理与管理规范》规定的本人已注册的借阅证，才能借阅文献。

2 借阅范围

读者可在佛山市联合图书馆成员馆借阅文献。

3 借阅规则

A. 1. 1 图书借期 30 天。到期前可续借 1 次，借期延长 30 天。期刊、视听文献借期按各馆规定执行。

A. 1. 2 读者逾期归还书刊及视听文献，应交纳过期违约金。每册/件每天收取 0.1 元，不足一天按一天计。单册/件最高 20 元封顶。若读者未按时归还所借文献，图书馆有权追究其全部法律责任。过期违约金可通过图书馆微信公众号进行线上支付，也可到佛山市联合图书馆任意一家成员馆服务台人工交纳。

A. 1. 3 读者借出书刊及视听文献前，应认真检查其是否完整或被污损，及时向工作人员申明并进行处理。

A. 1. 4 书刊及视听文献归还时，由服务馆检查文献是否完整、被污损。一般的污损，不影响内容完整者，赔偿 1-5 元。严重污损或缺页的，须按遗失赔偿。

A. 1. 5 读者遗失图书原则上以完全相同版本的图书抵赔，可在任一成员馆办理。遗失图书赔偿标准参照《文献过期违约金及文献损坏与遗失赔偿金管理规范》。期刊、视听文献的遗失赔偿按其所属馆相关规定执行。遗失的文献不收取过期违约金。

A. 1. 6 读者可登录图书馆网站或微信公众号查询书目和网上续借等，可登录佛山市联合图书馆网站了解佛山市联合图书馆各成员馆的服务详情等。

附录 B

(资料性)

佛山市联合图书馆文献过期违约金及文献损坏与遗失赔偿金管理规则

文献过期

文献过期违约

过期天数

自应归还日起计算，至实际归还日或缴纳违约金日止。

违约金标准

每册文献每天违约金为 0.1 元，不足一天的按一天计算，单册/件违约金最高为 20 元。

违约金累计上限

违约金累计上限为 10 元。违约金超过 10 元，读者证借阅功能将被限制使用，待违约金缴清后可恢复正常使用。

缴纳方式

读者可在佛山市联合图书馆任一成员馆缴纳文献过期违约金，也可以通过图书馆微信公众号等线上渠道缴纳违约金。

未归还处理

对于经常性过期未归还的读者，图书馆有权采取限制借阅、降低借阅权限等措施。

文献损坏

损坏处理

读者在归还文献时，工作人员应检查文献的完好程度。发现损坏情况，应立即通知读者并按照规定收取赔偿金。读者对损坏认定有异议的，可向图书馆提出申诉，图书馆将及时处理并回复。

文献污损赔偿须到文献所属馆处理，损坏程度由文献所属馆工作人员评估确定，记录并存档。

文献损坏赔偿

轻微损坏

文献被涂鸦、折页、污损等，视损坏程度收取 1-5 元的赔偿金；文献遗失识别标签，按每张标签 2 元的标准赔偿。

严重损坏

文献被撕裂、水浸、火烧等，视损坏程度收取文献原价赔偿金或按文献遗失标准赔偿；对于珍贵文献或特定借阅文献，按照各成员馆相关规定执行。

文献遗失

遗失处理

读者借阅文献未能归还且确认遗失的，应缴纳文献遗失赔偿金。

读者宜购买相同版本的文献抵赔，在佛山市联合图书馆任一成员馆处理；如无法以相同版本文献抵赔，须到文献所属馆按相关规定赔偿。

图书馆在收到赔偿金后，将在流通系统中核销读者相关记录。

读者在缴纳赔偿金后找回遗失文献的，可向图书馆申请退还赔偿金，图书馆将根据实际情况进行处理。

文献遗失赔偿

普通文献

遗失近两年内出版的文献，按文献定价 2 倍价格赔偿。

特定借阅文献或珍贵文献的赔偿，有以下情况：

遗失 1990 年至两年前的文献，按定价 3 倍价格赔偿；

遗失 1979 年至 1989 年出版的文献，按定价 5 倍赔偿；

遗失 1978 年前出版的文献，按定价 10 倍赔偿。

多卷本及合订本文献的赔偿，有以下情况：

遗失多卷本或合订本其中一卷或数卷，按遗失卷册定价 2 倍赔偿；

遗失整套多卷本或合订本，按整套文献定价 2 倍赔偿。

B.1.1.1 期刊

B.1.1.1.1 遗失近 10 年内出版的期刊，按期刊定价 2 倍赔偿；

B.1.1.1.2 遗失 10 年以前出版的期刊，按期刊定价 3 倍赔偿。

音像资料

遗失单张光盘，按每张光盘单价 2 倍赔偿；

严重损坏、遗失其中一张或 N 张音像资料，按整套音像资料的定价赔偿。

参 考 文 献

[1] 中国图书馆分类法（第 5 版）
