

佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 09—2024

集体外借服务点运营管理规范

（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 服务点设立流程	1
4.1 服务点招募	1
4.2 服务点审批	1
4.3 服务准备	1
5 集体外借服务流程	1
5.1 服务申请	2
5.2 文献准备与配送	2
5.3 服务提供	2
5.4 服务结束与验收	2
6 运营与管理	2
6.1 培训与指导	2
6.2 文献更新	2
6.3 服务跟踪与意见反馈	2
6.4 拓展合作	2
7 评估与改进	2
7.1 评估	2
7.2 改进	3
附录 A（资料性） 集体外借服务协议	4

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：

集体外借服务点运营管理规范

1 范围

本文件规定了图书馆集体外借服务点（以下简称“服务点”）的设立流程、服务流程、运营与管理、评价与改进等内容。

本文件适用于佛山市联合图书馆体系开展集体外借服务工作。

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

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

集体外借服务点

指图书馆为满足特定集体（如学校、社区、企事业单位等）的阅读需求，提供的批量图书外借服务的服务站点。

4 服务点设立流程

4.1 服务点招募

4.1.1 图书馆向社会发布服务点招募信息。

4.1.2 服务点应具备以下条件：

- a) 有明确的集体外借需求和计划，能够合理安排借阅时间和归还时间；
- b) 有专人负责集体外借服务的对接和管理，确保服务的顺利进行；
- c) 有足够的存储空间和管理能力，确保借阅图书的安全和完整。

4.2 服务点审批

4.2.1 对有意设立服务点的单位进行实地考察，确认是否满足 4.1.2 要求。

4.2.2 审核通过后，双方签订《集体外借服务协议》（附录 A），明确各自的权利和义务，包括服务的具体条款和约定。

4.2.3 图书馆为服务点开通集体外借证。

4.3 服务准备

图书馆应协助服务点选址、文献资源配置、工作人员培训以及文献外借服务业务的对接和准备等工作。

5 集体外借服务流程

5.1 服务申请

服务点向图书馆提出外借文献的种类、数量和借阅时间等需求。

5.2 文献准备与配送

图书馆根据服务申请需求，组织图书的挑选、打包，并安排配送至服务点指定的地点。服务点负责接收图书，并核对图书的种类和数量。

5.3 服务提供

5.3.1 服务点向服务对象提供文献阅览、外借、续借、归还等服务。

5.3.2 服务点可根据服务对象的需求调整服务时间和服务内容。

5.4 服务结束与验收

5.4.1 文献借阅期满后，服务点应按时将图书归还至图书馆。

5.4.2 图书馆应对归还的图书进行验收，检查图书的完整性和数量。如有损坏或丢失，按照图书馆的相关规定进行处理。

6 运营与管理

6.1 培训与指导

图书馆应为服务点的工作人员提供全面的初始培训与操作指导，并建立持续的后续咨询服务，确保服务点工作人员在遇到问题时能够及时获得解答和支持。

6.2 文献更新

定期为服务点更新和补充图书，确保图书资源的时效性与多样性。

6.3 服务跟踪与意见反馈

图书馆应建立服务跟踪与意见反馈系统，可通过电话回访、问卷调查、留言等方式收集服务点的意见和建议，针对问题及时改进，不断优化服务质量。

6.4 拓展合作

图书馆可丰富与服务点的合作形式，拓展服务点的服务功能，如合作举办阅读推广活动、党建/工会等交流与合作等，为服务点提供活动支持和资源保障。

7 评估与改进

7.1 评估

图书馆应定期对服务点的运营情况进行绩效评估，评估指标包括服务满意度、文献利用率、活动参与度等，以确保服务质量和目标达成。

7.2 改进

基于绩效评估结果，图书馆需及时识别服务点运营中的不足，并针对性地进行流程优化、资源调配或服务创新，以持续提升集体外借服务的质量和效率。

附 录 A
(资料性)
集体外借服务协议

A.1 集体外借服务协议见表 A.1

表 A.1 集体外借服务协议

集体外借服务协议

甲方（出借方）：

乙方（借阅方）：_____（借阅单位名称）

甲乙双方经过友好协商就图书集体外借，达成以下协议：

一、甲方职责

1. 甲方负责定期向乙方提供流通图书（期刊），采取集体外借、整借整还的方式。
2. 甲方负责给乙方办理集体外借证，并开通集体外借权限（最多可借图书 2000 册，借阅期限 1 年）。

3. 甲方根据乙方所借图书附清单一份。

4. 甲方负责对乙方图书管理人员进行培训，确保图书流通工作的有效和正常运行。

二、乙方职责：

1. 乙方须向甲方提供单位的有效资质证明。
2. 乙方需办理借阅登记手续，由双方经手人签名确认。
3. 乙方应辟专门场所、指定专人管理图书，以确保图书的有效利用和保存完好。
4. 乙方在文献借阅到期前，须主动联系甲方办理文献归还或续借手续。如因乙方原因造成文献逾期，将按相关规定收取文献过期违约金。
5. 爱护文献资源，防止文献资源损坏、丢失。若出现损坏或者遗失的情况，乙方需按佛山市联合图书馆体系相关的文献管理制度进行赔偿。

三、本协议无论何种原因终止，乙方必须在 30 个工作日内联系甲方归还佛山市联合图书馆体系的所有图书资源，并协助甲方注销借阅证权限。

表 A.1 集体外借服务协议（续）

<p>四、本协议一式两份，双方各执一份。协议有效期为 2 年。协议期满，如双方均无异议，则本协议继续有效。</p> <p>五、签定协议后，甲、乙方应履行各自的义务和职责。其他未尽事宜，双方可另行协商解决。</p> <p>六、开卡人信息</p> <p>姓名：XXXXXXXX 身份证号：XXXXXXXXXXXXXXXX，联系电话：XXXXXXXXXX。</p> <table><tr><td>甲方联系人：</td><td>乙方联系人：</td></tr><tr><td>联系电话：</td><td>联系电话：</td></tr><tr><td>甲方：</td><td>乙方：</td></tr><tr><td>(盖章)：</td><td>(盖章)：</td></tr><tr><td>年 月 日</td><td>年 月 日</td></tr></table>		甲方联系人：	乙方联系人：	联系电话：	联系电话：	甲方：	乙方：	(盖章)：	(盖章)：	年 月 日	年 月 日
甲方联系人：	乙方联系人：										
联系电话：	联系电话：										
甲方：	乙方：										
(盖章)：	(盖章)：										
年 月 日	年 月 日										