

# 佛山市联合图书馆指导性技术文件

FSUL/Z 04—2024

## 借阅证办理服务规范

（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 .....	1
4.1 借阅证新办 .....	1
4.2 借阅证信息查询与更改 .....	1
4.3 证务处理 .....	1
4.4 办证推广 .....	1
5 服务保障 .....	2
5.1 人员配备 .....	2
5.2 “一卡通”卡片定制 .....	2
5.3 读者信息保护 .....	2
6 办理流程 .....	2
6.1 借阅证新办 .....	2
6.2 借阅证信息查询与更改 .....	3
6.3 证务处理 .....	3
6.4 退还借阅证押金 .....	3
6.5 办证推广 .....	3
7 考核与改进 .....	3
附录 A（资料性）佛山市联合图书馆读者办证指南 .....	4
附录 B（资料性）佛山市联合图书馆读者服务登记表 .....	6
附录 C（资料性）佛山市联合图书馆押金退还申请表 .....	7

## 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：

# 借阅证办理服务规范

## 1 范围

本文件规定了佛山市联合图书馆借阅证办理的服务内容、服务保障、办理流程以及服务评价与改进等。

本文件适用于佛山市联合图书馆体系提供借阅证办理服务。

## 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

本文件没有需要界定的术语和定义。

## 4 服务内容

### 4.1 借阅证新办

应为持有《佛山市联合图书馆读者办证指南》（附件A）中有效证件的读者办理借阅证。

应为持有有效身份证和永久居留证的读者自助办理借阅证提供指导或人工帮助。

应为无身份证但持有户口本、护照或其他有效证件的学生、港澳居民、外籍人士等人工办理“一卡通”借阅证。

应为中小学校和具有特殊性质的单位等提供集体办证服务。

4.1.1 宜指引读者通过“粤读通”小程序开通全省通用的借阅证。

### 4.2 借阅证信息查询与更改

4.2.1 应为持有本人借阅证或有效证件的读者提供信息更新与修改服务。

4.2.2 应核实委托人和代办人身份后，为委托他人代办的读者办理借阅证信息查询与更改服务。

4.2.3 应为读者提供“密码重置”服务。

### 4.3 证务处理

4.3.1 应为读者提供借阅证挂失、恢复、注销和补办服务。

4.3.2 应为读者提供借阅证押金退还服务。

### 4.4 办证推广

- 4.4.1 应向社会公示并主动推广借阅证办理服务、办证流程、借阅规则及图书馆的特色服务项目等。
- 4.4.2 宜对于不方便到图书馆办理借阅证的集体或单位，图书馆可上门为其开展集体办证服务。

## 5 服务保障

### 5.1 人员配备

- 5.1.1 图书馆应结合本馆实际情况合理安排与配备借阅证办理服务人员，确保办证服务的正常开展。
- 5.1.2 从事借阅证办理服务的人员应熟练掌握借阅证办理服务的操作流程及借阅证相关业务规则。
- 5.1.3 从事借阅证办理服务的人员应严格遵守相关法律法规，保护读者信息安全。

### 5.2 “一卡通”卡片定制

- 5.2.1 图书馆宜根据读者办证需求量定制“一卡通”借阅证。
- 5.2.2 “一卡通”借阅证应统一设计，包含有佛山市联合图书馆 LOGO、可读取的条码及号码等。

### 5.3 读者信息保护

读者信息保护的工作内容和质量要求应符合 GB/T 40987.2 和 GB/T 40987.3 的要求。

## 6 办理流程

### 6.1 借阅证新办

#### 6.1.1 身份证/永久居住证办证/暂住证办理借阅证

- 6.1.1.1 指引并指导持有该类型有效证件的读者自助开通借阅功能。
- 6.1.1.2 在服务台人工办理开通上述类型证件的借阅功能时，应指引并指导读者填写《佛山市联合图书馆读者服务登记表》（附录 B）。持读者有效证件及其填写的《佛山市联合图书馆读者服务登记表》在系统中录入读者相关信息予以开通借阅功能，并提醒读者及时自行修改密码为包含数字和字母的八位及以上字符串。

#### 6.1.2 办理“一卡通”借阅证

- 6.1.2.1 指引符合“一卡通”借阅证办理条件（附录 A）的读者前往佛山市联合图书馆服务台人工办。
- 6.1.2.2 办理“一卡通”借阅证时，应指引并指导读者填写《佛山市联合图书馆读者服务登记表》（附录 B）。持读者有效证件及其填写的《佛山市联合图书馆读者服务登记表》在系统中录入读者相关信息和新“一卡通”条码予以开通借阅功能，并提醒读者及时自行修改密码为包含数字和字母的八位及以上字符串。

#### 6.1.3 集体办证

- 6.1.3.1 有集体办证需求的单位须向图书馆准确提供办证对象的有效信息，包括姓名、相关有效证件类型及号码、联系方式等。
- 6.1.3.2 图书馆接到办证对象的信息资料后，应先查重；对于已开通有效证件借阅功能的读者予以剔除并告知该单位；为未开通有效证件借阅功能的读者统一办理借阅证。

#### 6.1.4 “粤读通”办证

6.1.4.1 指引读者通过“粤读通”小程序、“粤省事”平台或图书馆微信公众号开通“粤读通”。

6.1.4.2 宜公示或告知读者“粤读通”的功能，包括亮码借书/进馆、扫码登录、免费享用各馆电子资源、线上办理图书续借、查询借阅记录等。

#### 6.2 借阅证信息查询与更改

6.2.1 接到读者借阅证信息修改的需求时，应注意核对读者或代办者的身份，再为其办理相关手续。

6.2.2 读者提出密码修改需求时，在核实读者有效证件及身份后，为其办理“密码重置”服务，并提醒读者及时自行修改密码为包含数字和字母的八位及以上字符串。

#### 6.3 证务处理

6.3.1 接到读者借阅证挂失需求，应及时在佛山市联合图书馆自动化系统中为读者办理并告知其办理结果。

6.3.2 为挂失后找回原证，或身份证/永久居住证/暂住证补办成功的读者，经核实身份信息后，予以解除挂失，恢复借阅功能。

6.3.3 应指引有借阅证注销和补办需求的读者前往原办证馆申请办理相应手续。

6.3.4 为读者办理借阅证注销手续前，应核实并确认读者已还清所借文献并已缴清过期违约金。

#### 6.4 退还借阅证押金

6.4.1 应指引读者回原办证馆申请退还借阅证押金的办理手续。

6.4.2 办证馆持读者本人有效证件在 ILAS 系统中查询并确认读者借阅证中的押金情况。

6.4.3 指导借阅证中有押金的读者现场填写《佛山市联合图书馆押金退还申请表》（附录 C），并予以审核。

6.4.4 审核无误后，根据系统财经数据退还押金，并打印财经票据，一式两份。

6.4.5 将读者本人有效证件复印件、所填写的《佛山市联合图书馆押金退还申请表》以及财经票据原件一并归档。

6.4.6 将票据复印件连同押金交予读者。

6.4.7 本人无法到场办理退还押金手续而委托他人代办的读者，应提交本人及委托人的有效证件与复印件、委托书，由委托人代为填写《佛山市联合图书馆押金退还申请表》，核实无误后，予以办理退还押金的手续。

6.4.8 对于持有押金的第一代读者证而 ILAS 系统没有记录者，读者还应提供第一代读者证原件和相关收据并签字确认，经办证馆审核通过后，予以办理退关押金手续。

#### 6.5 办证推广

通过线下派发相关宣传手册、线下设置临时或流动办证点、图书馆线上网络媒体平台发布等多渠道进行宣传推广。

### 7 考核与改进

按照年度办理借阅证数量及借阅证活跃度等指标进行考核，根据考核指标制定改进推广计划。

## 附录 A

(资料性)

## 佛山市联合图书馆读者办证指南

## A.1 借阅证类型及办理条件

借阅证类型及办理条件见表 A1。

表 A1 借阅证类型及办理条件表

读者类型	所需证件	借阅证类型	所需费用
16 岁以上普通成人	身份证/永久居住证/居住证	身份证/永久居住证/居住证	无
无身份证的学生、港澳居民、外籍人士等	户口本/护照/其他有效证件	一卡通	无
注：未满16周岁的读者申请办理借阅证应监护人签字同意，可以自由选择注册“身份证”或“一卡通”。			

## A.2 借阅证办理开通

## A.2.1 借阅证办理有以下三种办法：

- 现场办理：在佛山市联合图书馆任一成员馆人工服务台填写《佛山市联合图书馆读者服务登记表》（见附录 A），提供相关有效证件，即可办理；
- 网上办理：关注图书馆微信公众号进入“粤读通办证”栏目，按提示操作即可；
- 自助机办理：持表 1 中相关有效证件在佛山市联合图书馆任意一家成员馆的自助借还机上自助开通。

A.2.2 凭“身份证或永久居住证”办理借阅证的读者，成功办理后会得到虚拟证号，此证号和身份证号均可作为使用联合图书馆服务的账号，请读者留意保管。

A.2.3 借阅证的服务密码默认为身份证后六位，建议读者开通借阅证后自行修改密码至包含数字和字母的八位及以上字符串，以免造成个人信息泄露或财产损失。

## A.3 借阅证使用

A.3.1 借阅证是读者进入图书馆以及使用图书馆资源、进行学习活动的凭证，读者进入图书馆时应随身携带，按规定使用，并自觉配合工作人员的检查。

## A.3.2 文献借阅和资源使用权限包括：

- 借阅普通图书（可外借图书），可借图书数量为 20 册，可在佛山市联合图书馆任一成员馆通借通还；
- 借阅期刊、音像资料，按各馆规定执行；
- 馆内阅览非可外借文献；
- 免费浏览、下载数字图书馆资源（在佛山市图书馆主页 <http://www.fslib.com.cn> 登录后点击“资源”-“数字资源”栏目进入佛山市联合图书馆数字资源共建共享平台即可使用）；
- 凭证预约或使用图书馆的其他惠民服务。

## A.4 借阅证挂失、恢复、注销和补办

#### A. 4. 1 挂失

读者应妥善保管已注册的借阅证，如不慎遗失，本人可打电话到任一成员馆办理挂失。挂失前造成的损失由读者自负。

#### A. 4. 2 恢复

挂失后若找回原证，或身份证补办成功，读者本人可到任一成员馆解除挂失，恢复借阅功能。

#### A. 4. 3 注销

注销借阅证前应还清所借文献并缴清违约金，读者持本人有效证件到原办证馆办理。

#### A. 4. 4 补办

“一卡通”挂失并注销后，方可补办新证。



附录 B

(资料性)

佛山市联合图书馆读者服务登记表



虚拟证号：  
一卡通证号：

佛山市联合图书馆读者服务登记表

日期： 年 月 日

请认真填写表格资料、仔细阅读服务协议，并签名确认。											
申请条件： <input type="checkbox"/> 已 满 16 周岁且持有中华人民共和国第二代居民身份证（下称“二代身份证”）或新版永居证的，凭证开通文献借阅功能。 <input type="checkbox"/> 无“二代身份证”的学生、港、澳、台居民或非中国籍居民，可凭本人有效证件（如户口本、护照等），办理“一卡通”借阅证。											
姓 名		性 别		手 机		电 话					
证件类型	<input type="checkbox"/> 身份证			<input type="checkbox"/> 永居证		<input type="checkbox"/> 户口本		<input type="checkbox"/> 军人证		<input type="checkbox"/> 护照 <input type="checkbox"/> 其他	
证件号码											
工作单位/学校班级								学 历			
通讯地址											

读者服务协议

甲方：\_\_\_\_\_

乙方：佛山市图书馆

根据相关规定，甲方愿意凭中华人民共和国第二代居民身份证（下称“二代身份证”）或有效证件开通佛山市联合图书馆文献借阅服务功能。现，乙方作为佛山市联合图书馆成员馆，受理甲方申请。甲乙双方在平等、自愿、公平、诚信的基础上，达成以下协议：

第一条 服务功能

甲方享受乙方及佛山市联合图书馆体系内的所有对外服务成员馆的文献借阅服务、免费浏览下载数字图书馆资源。甲方须遵守国家知识产权相关规定，如因复制和使用文献不当等个人原因而导致的法律问题与纠纷，由甲方完全承担。

第二条 相关细则

（一）借阅权限。可借文献（图书、期刊和音像资料）20册/件。图书、音像资料、期刊借期30天，到期前可续借1次，借期延长30天。

（二）遗失处理。甲方已注册的“二代身份证”或“一卡通”如不慎遗失，本人可到任一成员馆或致电挂失。挂失前造成的损失由读者自负。

（三）恢复功能。挂失后若找回原证或“二代身份证”补办成功，本人须到任一成员馆解除挂失，恢复借阅功能。

（四）补办事务。“一卡通”挂失后还清所借文献及违约金，方可补办新证，旧证注销作废。补办新证，读者须持本人有效证件到主馆、祖庙路分馆或其他成员馆服务台办理补证手续。

（五）违约处理。

甲方所借文献为乙方按照相关职责管理的国有资产。甲方有保持所借文献完好的义务。

甲方（签章）

监护人（签章）

年 月 日

书刊及音像资料归还时，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。

甲方借文献逾期不还，乙方可通过登记时的联系方式对甲方进行催还。逾期归还，按每册每天0.1元（不足一天按一天计）收取违约金，单册/件最高20元封顶。若甲方未按时归还所借文献，乙方有权追究其全部法律责任。

甲方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（新书借阅点除外）。如无法以书抵赔，则需到遗失图书资产所属馆按以下标准赔偿：1978年前出版的图书按原价的10倍赔偿；1979年至1989年出版的图书按原价的5倍赔偿；1990年至两年前的图书按原价的3倍赔偿；两年内出版的新书按原价的2倍赔偿。期刊、音像资料的遗失赔偿按其所属馆相关规定执行。

特别说明：“两年前”、“两年内”以图书借阅日算。

第三条 协议生效

甲方确认所填个人资料信息真实、准确、有效，如有变动请及时更新，以享受乙方提供的完整服务。

本协议自双方签字盖章且业务开通之日起生效，有效期一年。到期后，若双方均无异议，本协议有效期以一年为周期逐年自动顺延。

（甲方承诺：本人已充分、完整阅读并理解本协议所述全部条款及条件。）

乙方（签章）

年 月



附 录 C  
(资料性)

佛山市联合图书馆押金退还申请表

表 C.1 佛山市联合图书馆押金退还申请表

日期            年    月    日

请认真填写表格资料，并签名确认																
申请条件： <input type="checkbox"/> 成年人由本人持中华人民共和国第二代居民身份证（下称“二代身份证”）和本人一卡通借阅证办理押金退费申请 <input type="checkbox"/> 未满 16 周岁的读者，凭本人有效证件和一卡通借阅证，由监护人陪同到场办理押金退费申请 <input type="checkbox"/> 港、澳、台居民或非中国籍居民，可凭本人有效证件（如护照等）和本人一卡通借阅证办理押金退费申请。																
一卡通证号		姓名		性别		联系电话										
证件类型	<input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 户口本 <input type="checkbox"/> 军人证 <input type="checkbox"/> 护照 <input type="checkbox"/> 其他															
证件号码																
工作单位/ 学校班级								通讯地址								
退还押金								签名确认								

---