

# 佛山市联合图书馆指导性技术文件

FSUL/Z 06-2024

## 总服务台综合服务规范

(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 基本要求 .....	1
3.1 着装 .....	1
3.2 仪容仪表 .....	1
3.3 工作态度 .....	1
3.4 礼貌用语 .....	1
3.5 业务能力 .....	1
3.6 岗位纪律 .....	1
3.7 保密义务 .....	2
3.8 突发事件处理 .....	2
4 服务内容及要求 .....	2
4.1 读者接待 .....	2
4.2 借阅证办理 .....	2
4.3 文献借阅 .....	2
4.4 咨询服务 .....	3
4.5 个性化需求 .....	3
4.6 便民服务 .....	3
4.7 失物招领 .....	3
5 服务管理 .....	3
5.1 环境维护 .....	3
5.2 设备用品 .....	3
5.3 培训 .....	4
5.4 工作报表 .....	4
5.5 信息反馈与记录 .....	4
6 考核改进 .....	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：

# 总服务台综合服务规范

## 1 范围

本文件规定了图书馆总服务台的工作要求、服务内容、服务管理、考核与改进等内容。  
本文件适用于佛山市联合图书馆体系总服务台服务工作。

## 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 公共图书馆业务规范

## 3 基本要求

### 3.1 着装

- 3.1.1 工作人员宜在工作期间着统一工作服，保持整洁、得体。
- 3.1.2 工作期间，应于胸前明显位置佩戴工作证或工作牌等。
- 3.1.3 不得在工作场合着奇装异服。

### 3.2 仪容仪表

- 3.2.1 工作人员应保持头发整洁，发型简单大方，不得染发成夸张颜色或留奇异发型。
- 3.2.2 面部应保持清洁，男员工不得蓄须，女员工应化淡妆，不得浓妆艳抹。
- 3.2.3 指甲应保持干净，长度适中，不得涂抹鲜艳或夸张颜色的指甲油。
- 3.2.4 工作期间应佩戴简约的饰品，不得佩戴过于繁琐或夸张的饰品。

### 3.3 工作态度

工作人员应保持热情、主动、耐心的服务态度，对读者的问题和需求给予及时回应和有效解决。

### 3.4 礼貌用语

与读者交流用语可参考《总服务台礼貌用语手册》（附录 A）。

### 3.5 业务能力

- 3.5.1 熟练掌握佛山市联合图书馆自动化管理系统的使用，确保操作的准确性和高效性。
- 3.5.2 熟练运用图书馆基本知识，对图书馆的资源布局、服务流程等有全面了解，能够迅速为读者提供所需信息。对于新增的资源或服务，要及时更新自己的知识和技能。

### 3.6 岗位纪律

工作人员应遵守岗位纪律，不得在工作时间内闲聊、玩手机、吃零食等做与工作无关的事情。

### 3.7 保密义务

工作人员应对读者的个人信息、借阅记录等严格保密，不得随意泄露。

### 3.8 突发事件处理

遇到读者突发身体不适、纠纷等突发情况时，工作人员应保持冷静，按照图书馆应急预案进行处理，并及时报告上级领导。

## 4 服务内容及要求

### 4.1 读者接待

4.1.1 应主动倾听读者的咨询。当读者来到总服务台时，工作人员应立即停下手中的工作，以专注的态度倾听读者的需求和问题。在倾听过程中，应保持眼神交流，避免打断读者，确保充分理解读者的意图。

4.1.2 应理解并确认读者需求。在倾听完读者的陈述后，工作人员应重复或总结读者的需求，以确保准确理解。如有不明确或模糊之处，应礼貌地向读者询问，直至完全明确需求。

4.1.3 应承担首问责任。第一个接待读者的工作人员应对读者的问题负责到底，即使问题不属于自己的职责范围，也应引导读者至相关部门或人员处，或进行内部协调，确保读者的问题得到妥善解决。避免读者在多个部门之间来回奔波。

### 4.2 借阅证办理

4.2.1 应提供以下服务：

a) 办证：核实读者身份，录入信息并生成读者证，收取押金。如遇外国读者，则按其提供护照或居留许可信息办理；

b) 挂失、恢复与注销：标记遗失的读者证，验证后恢复使用或注销不再需要的读者证，确保系统中读者信息的准确性和安全性；

c) 退押金：验证读者身份和读者证，退还押金；

d) 修改密码：验证读者身份，协助完成密码更新，确保信息安全。

4.2.2 服务流程应按照 FSUL/Z 04 执行。

### 4.3 文献借阅

4.3.1 应提供以下服务：

a) 文献外借：员工核实读者身份信息及借阅资格无误后，迅速为读者办理所需文献的外借手续，确保借阅记录准确无误；

b) 续借：员工根据图书馆的续借政策，确认读者所借文献无他人预约后，为读者办理续借，并更新相关借阅信息；

c) 还回：员工接收读者归还的文献，仔细检查文献的完好无损后，立即为读者办理还回手续，确保图书馆藏书及时更新流通；

d) 收违约金：对于逾期归还的文献，按照佛山市联合图书馆自动化管理系统所计算的违约金，员工向读者解释逾期费用情况，并收取相应费用，同时记录收费明细；

e) 丢书赔偿:当确认读者所借文献丢失或损坏时,员工根据图书馆的赔偿标准向读者说明赔偿要求,并指导读者完成赔偿手续,以确保图书馆资源不受损失。

4.3.2 服务流程应按照 FSUL/Z 04 执行。

#### 4.4 咨询服务

4.4.1 应提供以下服务:

a) 为读者提供指向性咨询。指向性咨询工作内容和质量要求参照 WH/T87《公共图书馆业务规范》执行。

b) 为读者提供关于图书馆资源、服务、活动等方面的咨询。如引导读者使用图书馆的设备和服务,解答读者在阅读和学习过程中遇到的问题等。

4.4.2 应耐心解答读者问题,提供准确的指导和帮助。对于复杂的问题或需求,及时引导读者到相关部门或专业人员处进行咨询。

#### 4.5 个性化需求

4.5.1 应主动对需要特殊帮助的读者提供帮助,如老年人、残疾人等。

4.5.2 在服务过程中,工作人员应关注读者的个性化需求,提供细致周到的服务。其中老年人服务内容、服务要求与服务保障等,可参考 FSUL/Z 13;残疾人服务内容、服务要求与服务保障等,可参考 FSUL/Z 14。

#### 4.6 便民服务

4.6.1 宜提供一次性水杯、小便签纸、A4 纸、医药箱、轮椅等物品。

4.6.2 宜为读者办理雨伞等外借便民项目的领用、借还手续。

#### 4.7 失物招领

4.7.1 应对全馆各窗口移交总台的读者遗失物品进行咨询解答及认领办理。

4.7.2 应认真核实认领人身份,确保失物归还给真正的失主并做好失物归还记录,以便后续跟踪和管理。相关操作流程应按照《失物招领管理手册》(附件 B)执行。

### 5 服务管理

#### 5.1 环境维护

5.2.1 定期清理总服务台区域,保持整洁卫生。

5.2.2 注意维护图书馆的安静和秩序,为读者提供良好的阅读氛围。

#### 5.2 设备用品

5.4.1 应定期摆放、补充和整理大堂各指引牌、总服务台面以及自助图书馆宣传资料的。

5.4.2 应定期检查宣传资料架,确保资料摆放整齐有序。

5.4.3 应发现资料不足时及时补充,确保读者能够随时获取所需信息。

4.6.3 应定期检查便民物资存量,如纸张、笔、饮水水杯等。

4.6.4 应根据实际需求及时申请补充物资,确保供应充足。

### 5.3 培训

- 5.5.1 应定期对总服务台工作人员进行业务技能和服务态度的培训，以提升他们的综合素质和服务能力。
- 5.5.2 培训内容应包括但不限于：图书馆管理系统操作、服务流程、沟通技巧等。
- 5.5.3 中心馆应不定期对区总馆、各类分馆开展总服务台业务服务指导培训，提升服务质量和管理水平。

### 5.4 工作报表

- 5.3.1 做好证务、财务等报表的统计。
- 5.3.2 定期收集业务数据并整理成报表，分析并提出改进建议。

### 5.5 信息反馈与记录

- 5.1.1 认真收集并记录读者的意见和建议，及时反馈给相关部门，促进服务的持续改进。
- 5.1.2 对于读者的投诉或建议，应给予积极回应和妥善处理。受理读者意见或投诉，应按照 FSUL/Z 53 相关程序和工作要求。

## 6 考核改进

### 6.1 考核

#### 6.1.1 定期考核

每季度对总服务台的工作人员进行着装、仪容仪表、行为规范以及服务态度的全面考核。通过实地考察、读者反馈和监控录像等方式进行评估。

#### 6.1.2 不定期抽查

不定期对总服务台进行抽查，重点检查工作人员的服务态度和行为规范执行情况。

### 6.2 改进

- 6.2.1 培训提升：针对考核中发现的不足，组织相关培训，提高员工服务水平。
- 6.2.2 优化流程：根据实际工作情况，不断优化服务流程，提高工作效率。
- 6.2.3 引入新技术：关注行业发展趋势，引入新技术提升服务质量，如 AI、智能化设备。

附录 A  
(资料性)

总服务台礼貌用语手册

一、基本礼貌用语

1. 您好！欢迎光临。
2. 请稍等，我马上为您办理。
3. 对不起，让您久等了。
4. 谢谢您的合作。
5. 不用谢，这是我们应该做的。
6. 请慢走，欢迎下次再来。

二、接待读者用语

1. 您好，请问您需要办理什么业务？
2. 请您出示一下借阅证，谢谢。
3. 请问您需要查询哪方面的书籍或资料？
4. 对不起，这本书已经被借出，您可以预约或者选择其他书籍。
5. 请您在这里签字确认，谢谢。
6. 您的借阅手续已经办理完毕，请慢走。

三、解答咨询用语

1. 很抱歉，您的问题我不太清楚，我帮您查询一下或者请咨询我们的专业馆员。
2. 根据您的需求，我建议您查阅这些书籍或资料。
3. 您可以参加我们的读者培训活动，了解更多图书馆资源和服务。
4. 请您关注我们的公告栏、官方网站以及微信公众号微信视频号等自媒体平台，获取最新的活动信息。

四、处理投诉用语

1. 对不起，给您带来了不便，我们会尽快处理您的问题。
2. 请您详细描述一下您的问题或建议，我们会认真记录并改进。
3. 感谢您的宝贵意见，我们会努力改进服务质量。
4. 请您留下联系方式，我们会及时与您联系并告知处理结果。

五、其他注意事项

1. 与读者交流时，要保持微笑、语气和蔼、态度热情。
2. 在忙碌或紧急情况下，也要保持冷静和耐心，尽量为读者提供满意的服务。
3. 尊重读者的隐私，不要随意泄露读者的个人信息。
4. 遇到特殊情况或突发事件时，要及时向领导汇报并妥善处理。



附录 B  
(资料性)

失物招领管理手册

一、总则

1. 为了规范总服务台在读者遗失物品管理方面的工作，保障读者的财产权益，特制定管理手册。
2. 适用于在图书馆内读者遗失的所有物品的管理与处理。

二、失物登记与保管

1. 当服务台收到读者交来的遗失物品或在图书馆内发现遗失物品时，应立即进行登记，内容包括但不限于：失物名称、数量、特征、拾得时间、拾得地点以及拾得人或交来人的信息。
2. 登记后，失物应妥善保管在安全、干燥、防尘的地方，并标注明确的失物标识，以便识别与查询。
3. 服务台工作人员应定期检查失物的保管状态，确保无损坏或丢失。

三、失物认领与归还

1. 失主认领失物时，应提供有效的身份证明，并能准确描述失物的特征。工作人员核实无误后，方可将失物归还给失主，并要求失主在失物登记表上签字确认。
3. 如失主无法亲自前来认领，可委托他人代领，但需提供失主的身份证明、委托书以及代领人的身份证明。

4、责任与监督

1. 服务台工作人员应严格遵守本办法，尽职尽责地做好失物管理工作。如因工作失误导致失物丢失或损坏的，应承担相应的责任。
  2. 图书馆应设立监督机制，定期对失物管理工作进行检查和评估，确保本办法的有效实施。
  3. 如有违规行为或发现失物管理存在问题，读者可向图书馆管理部门进行投诉或举报。图书馆应及时调查处理并给予答复。
-