

佛山市联合图书体系指导性技术文件

FSUL/Z 87—2024

总服务台岗位工作规范

（报批稿）

2024 - XX - XX 发布

2024 - 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 岗位资质 1

 4.1 技能 1

 4.2 语言 1

5 岗位职责 1

 5.1 读者接待与咨询 1

 5.2 读者证管理 1

 5.3 文献借阅 1

 5.4 个性化服务 2

 5.5 便民服务 2

 5.6 失物招领 2

 5.7 信息反馈与记录 2

 5.8 环境维护 2

6 岗位工作事项清单 2

7 考核评价 2

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：

总服务台岗位工作规范

1 范围

本文件规定了总服务台岗位的岗位资质、岗位职责、工作事项清单和考核评价的要求。
本文件适用于中心馆，其他成员馆可参照执行。

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。

FSUL/Z 2 联合图书馆体系术语
FSUL/Z 4-2024 借阅证办理服务规范
FSUL/Z 5-2024 文献借阅服务规范
FSUL/Z 6-2024 总服务台综合服务规范
FSUL/Z 13-2024 老年人服务指南
FSUL/Z 14-2024 残疾人服务指南

3 术语和定义

FSUL/Z 2 界定的术语和定义适用于本文件。

4 岗位资质

4.1 技能

熟悉图书馆业务流程，具备一定的图书馆专业及公共服务知识。

4.2 语言

普通话标准，且有粤语基础，具备良好的语言表达和沟通能力。

5 岗位职责

5.1 读者接待与咨询

负责接待到馆读者，解答读者各种咨询，对图书馆的资源与服务等作出指引。

5.2 读者证管理

负责处理读者证件相关业务，包括办证、挂失与恢复、注销、退押金、修改密码等。

5.3 文献借阅

负责文献借出、续借、还回等借阅服务以及收取文献过期违约金、文献赔偿金等。

5.4 个性化服务

针对特殊群体的个性化需求，主动提供服务。

5.5 便民服务

负责各种便民物品的领用和便民设备的借用与管理。

5.6 失物招领

提供失物招领咨询服务，协调开展失物招领工作。

5.7 信息反馈与记录

负责收集并记录读者的意见和建议，及时反馈给相关部门，持续跟进处理结果并反馈给读者。

5.8 环境维护

定期清理总服务台区域，维护总服务台窗口服务的公共秩序。

6 岗位工作事项清单

表 1 事项列表

工作事项	执行标准或要求
读者接待与咨询	FSUL/Z 6-2024 中第 5.1、5.4 条
读者证管理	FSUL/Z 6-2024 中第 5.2 条、FSUL/Z 4-2024 中第 6 条
文献借阅	FSUL/Z 6-2024 中第 5.3 条、FSUL/Z 5-2024 中第 4 条
个性化服务	FSUL/Z 6-2024 中第 5.5 条 FSUL/Z 13-2024 中第 5 条 FSUL/Z 14-2024 中第 5 条
便民服务	FSUL/Z 6-2024 中第 5.6 条
失物招领	FSUL/Z 6-2024 中第 5.7 条
信息反馈与记录	FSUL/Z 6-2024 中第 6.1 条
环境维护	FSUL/Z 6-2024 中第 6.2 条

7 考核评价

按照员工绩效协议开展考核评价。