

佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 6—2024

总服务台综合服务规范

（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 工作要求.....	1
4.1 着装.....	1
4.2 仪容仪表.....	1
4.3 工作态度.....	1
4.4 礼貌用语.....	2
4.5 业务能力.....	2
4.6 工作记录.....	2
4.7 保密义务.....	2
4.8 突发事件处理.....	2
5 服务内容.....	2
5.1 读者接待.....	2
5.2 读者证管理.....	2
5.3 文献借阅.....	2
5.4 咨询服务.....	2
5.5 个性化服务.....	2
5.6 便民服务.....	3
5.7 失物招领.....	3
6 服务管理.....	3
6.1 信息反馈与记录.....	3
6.2 环境维护.....	3
6.3 工作报表.....	3
6.4 宣传资料的发放与管理.....	3
6.5 业务培训.....	3
7 评价与改进.....	3
7.1 评价.....	3
7.2 改进.....	4
附录 A（资料性） 总服务台礼貌用语手册.....	5
附录 B（资料性） 失物招领管理手册.....	6

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、考核与改进等的内容。
本文件适用于中心馆、区总馆，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。

- WH/T 87.2 公共图书馆业务规范
- FSUL/Z 2 联合图书馆体系术语
- FSUL/Z 4 借阅证办理服务规范
- FSUL/Z 5 文献借阅服务规范
- FSUL/Z 13 老年人服务指南
- FSUL/Z 14 残疾人服务指南
- FSUL/Z 52 读者满意度测评规范
- FSUL/Z 53 读者投诉处理规范

3 术语和定义

FSUL/Z 2 界定的术语和定义适用于本文件。

4 工作要求

4.1 着装

- 4.1.1 工作人员应着装得体、整洁，在工作期间宜着统一工作服。
- 4.1.2 应佩戴工作证、工作牌等于胸前明显位置。

4.2 仪容仪表

- 4.2.1 发型应整洁、大方，不应染夸张发色或留奇异发型。
- 4.2.2 饰品应简约，不应佩戴繁琐及夸张的饰品。
- 4.2.3 指甲应保持干净，长度适中。
- 4.2.4 男性工作人员应面部清爽，不应蓄须，女性工作人员宜化淡妆。

4.3 工作态度

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。

4.4 礼貌用语

与读者交流应使用《总服务台礼貌用语手册》用语（见附录 A）。

4.5 业务能力

4.5.1 应熟练掌握联合图书馆自动化管理系统的操作技能。

4.5.2 应掌握图书馆基本知识，熟悉图书馆的资源布局、服务流程等。

4.6 工作记录

应遵守岗位纪律，不应在工作时间内做与工作无关的事情。

4.7 保密义务

应对读者的个人信息、借阅记录等严格保密，不应随意泄露。

4.8 突发事件处理

如遇突发事件，应按照应急预案进行处理，并及时报告上级领导。

5 服务内容

5.1 读者接待

5.1.1 主动倾听：应以专注的态度倾听读者的需求和问题，充分理解读者的意图。

5.1.2 确认需求：应通过复述或总结的方式确认读者需求，如有不明确之处，应礼貌地向读者询问，直至完全明确。

5.1.3 首问负责制：第一个接待读者的工作人员应对该读者的问题负责到底，即使问题不属于本职范围，也应与相关部门或人员进行内部协调，引导读者解决问题。

5.2 读者证管理

按照 FSUL/Z 4 的要求执行。

5.3 文献借阅

按照 FSUL/Z 5 的要求执行。

5.4 咨询服务

5.4.1 应为读者提供指向性咨询，工作内容和质量要求按照 WH/T 87.2 相关要求执行。

5.4.2 应为读者提供关于图书馆资源、服务、活动等方面的咨询，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。

5.4.3 应及时受理读者普通咨询和建议，态度应礼貌，回答应准确。

5.4.4 应按照 FSUL/Z 53 相关要求受理读者投诉。

5.5 个性化服务

5.5.1 应关注读者的个性化需求，提供细致周到的服务。

5.5.2 应主动为老年人、残疾人等特殊群体提供帮助。老年人服务、残疾人服务宜按照 FSUL/Z 13、FSUL/Z 14 执行。

5.5.3 宜提供独立的母婴服务空间。

5.6 便民服务

5.6.1 宜为读者免费提供小便签纸、A4 纸等便民物品的领用服务。

5.6.2 宜为读者免费提供放大镜、雨伞、轮椅以及常用外用药品等便民设备的借用服务。

5.7 失物招领

应提供失物招领咨询服务，协调开展失物招领工作，操作流程宜按照附录 B 的要求。

6 服务管理

6.1 信息反馈与记录

6.1.1 应收集并记录读者的意见和建议，及时反馈给相关部门，并持续跟进处理结果。

6.1.2 应通过现场解答、电话反馈、回复读者留言或公示处理结果等多种渠道回应读者的意见或建议。

6.1.3 宜对处理完成的读者意见或建议进行存档。

6.2 环境维护

6.2.1 应保持总服务台工作区域的整洁，树立良好的窗口形象。

6.2.2 应维护总服务台窗口服务的公共秩序，有序地办理各项业务。

6.3 工作报表

6.3.1 应做好证务、财经等报表的统计。

6.3.2 宜定期收集数据并整理成报表，分析并提出改进建议。

6.4 宣传资料的发放与管理

6.4.1 应利用本馆的宣传资料指引、指导或推荐读者使用图书馆的各项服务。

6.4.2 应对总服务台台面及周边服务区域的宣传资料予以管理。

6.4.3 应定期检查宣传资料架，确保资料摆放整齐有序，发现资料不足时及时补充。。

6.5 业务培训

6.5.1 应定期对总服务台工作人员进行培训，培训内容宜包括联合图书馆自动化管理系统操作、服务流程、沟通技巧、服务礼仪等。

6.5.2 中心馆应对区总馆开展总服务台业务指导培训，区总馆宜对区属成员馆开展总服务台业务指导培训。

7 评价与改进

7.1 评价

7.1.1 应通过线上、线下多种渠道收集读者对总台服务的意见。

7.1.2 宜参照 FSUL/Z 52 开展满意度调查。

7.2 改进

7.2.1 培训提升。针对评价中发现的不足，组织相关培训，提高员工服务水平。

7.2.2 优化流程。根据实际工作情况，优化服务流程，提高工作效率。

附 录 A
(资料性)
总服务台礼貌用语手册

A.1 总服务台礼貌用语手册见表 A.1

表 A.1 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. 请您在这里签字确认，谢谢。
5. 您的借阅手续已经办理完毕，请慢走。

三、解答咨询用语

1. 您的问题我明白了，我帮您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. 请您关注我们的微信公众号、微信视频号、官方网站等自有媒体平台，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

B.1 失物招领管理手册见表 B.1

表 B.1 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。
2. 如失主无法亲自前来认领，可委托他人代领，应提供失主的身份证明、委托书以及代领人的身份证明。

四、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。