

佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 5—2024

文献借阅服务规范

（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 服务内容	1
4.1 文献检索	1
4.2 文献借还	1
4.3 文献过期处理	2
4.4 文献损坏与遗失	2
4.5 文献阅览	2
4.6 文献推介	2
4.7 读者咨询	2
5 服务保障	2
5.1 馆藏布局	2
5.2 排架与整架	2
5.3 资产管理	2
5.4 书库管理	3
5.5 服务人员	3
6 服务过程	3
6.1 文献检索	3
6.2 文献借还	3
6.3 文献阅览	3
6.4 文献推介	3
6.5 解答咨询	3
7 评价与改进	4
附录 A（规范性） 佛山市联合图书馆文献借阅规则	5
附录 B（规范性） 佛山市联合图书馆文献过期违约金及文献赔偿金管理规则	6
参考文献	8

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：

文献借阅服务规范

1 范围

本文件规定了文献借阅服务的服务内容、服务保障、服务过程、服务评价与改进的要求。
本文件适用于联合图书馆体系成员馆。

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 26 馆藏文献信息处置管理规范
FSUL/Z 37 馆藏揭示规范
FSUL/Z 52 读者满意度测评规范
FSUL/Z 53 投诉处理规范

3 术语和定义

FSUL/Z 2 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

开架借阅文献

读者可在书架上自行挑选并可外借的馆藏文献。

3.2

开架阅览文献

读者可自行挑选但仅限在馆内或馆内特定区域阅览的馆藏文献。

3.3

闭架阅览文献

采用封闭式管理，根据读者阅读需求，由工作人员为其办理登记手续后提供阅览的馆藏文献。

4 服务内容

4.1 文献检索

4.1.1 应为文献查阅与检索有疑难问题的读者提供指导。

4.1.2 宜为有特殊困难或无法到馆查阅与检索文献的读者提供代查、代检服务。

4.2 文献借还

应为读者提供文献自助借还或人工借还服务。

4.3 文献过期处理

4.3.1 宜指引和指导读者通过图书馆的微信公众号自助缴纳过期违约金。

4.3.2 可为读者提供过期违约金人工办理服务。

4.4 文献损坏与遗失

4.4.1 发现读者借阅的文献在办理借阅手续前已有损坏或污损等情况，应为该文献盖上本馆污损章。

4.4.2 发现读者归还的图书存在损坏或污损等情况而无污损章证明时，应及时告知读者并为其办理文献损坏赔偿手续。

4.4.3 读者遗失图书，应告知读者处理程序，并及时为读者办理遗失赔偿手续。

4.5 文献阅览

4.5.1 应为读者提供开架阅览文献指引和咨询服务。

4.5.2 应为读者提供闭架阅览文献指引、咨询服务，并做好登记阅览工作。

4.6 文献推介

宜结合读者阅读需求、社会阅读热点与趋势、馆藏特色等，采用灵活的方式向读者推荐馆藏文献。

4.7 读者咨询

应礼貌、热情、及时解答读者在使用图书馆过程中的各种咨询。

5 服务保障

5.1 馆藏布局

5.1.1 合理安排文献布局，开架借阅文献、开架阅览文献和闭架阅览文献宜保持物理空间相对独立，并做好文献布局空间指引。

5.1.2 根据文献入藏情况及文献自身特点进行架位规划，确保能满足一定时期内文献增长的需求。

5.2 排架与整架

5.2.1 宜按照《中国图书馆分类法》排序、上架馆藏文献。

5.2.2 架位标识应清晰、准确，便于查找文献。

5.2.3 实行文献架位责任制，进行整架、顺架、倒架、下架等架位管理。

5.2.4 对于新书、读者还回文献以及物流回馆的文献等予以及时上架。

5.3 资产管理

5.3.1 定期开展馆藏文献资产盘点工作，应及时处理资产盘点中发现的问题，提出改进藏书管理工作的意见和建议等。

5.3.2 对于需要修补的文献，应及时做修补处理。

5.3.3 馆藏文献信息处置应符合 FSUL/Z 26 的要求。

5.4 书库管理

- 5.4.1 应定期对书库的环境、设施设备等进行巡查，排除安全隐患。
- 5.4.2 应定期举行各种应急情况的预案演习。
- 5.4.3 定期开展书库、书架以及文献等除尘工作，确保阅览环境整洁有序。

5.5 服务人员

- 5.5.1 应合理安排与配备文献借阅服务人员。
- 5.5.2 从事文献借阅服务的人员应掌握文献流通管理的基础知识和技能，包括但不限于《中国图书馆分类法》《佛山市联合图书馆文献借阅规则》（按附录 A）、联合图书馆自动化管理系统操作等。
- 5.5.3 从事文献借阅服务的人员应具有良好的职业道德，保护读者信息安全。

6 服务过程

6.1 文献检索

- 6.1.1 指引读者通过图书馆网站、微信公众号或到馆利用检索机查询馆藏资源，了解馆藏情况和图书借阅状态等。
- 6.1.2 可通过培训、讲座等形式帮助读者了解并使用馆藏资源。

6.2 文献借还

- 6.2.1 图书馆应主动公示《佛山市联合图书馆文献借阅规则》（按附录 A）和《佛山市联合图书馆文献过期违约金及文献赔偿金管理规则》（按附录 B），并按相关要求为违约读者办理相应的费用缴纳手续。
- 6.2.2 图书馆应规范文献损坏和遗失处理流程，在联合图书馆自动化系统中操作相应手续后，应同步做好对应的文献加工和文献补充采购工作。
- 6.2.3 应做好文献过期违约金和文献赔偿金财经统计、审核与管理工作。
- 6.2.4 应为读者提供多种渠道的文献续借方式，包括但不限于服务台续借、手机续借、自助借还机续借等。

6.3 文献阅览

- 6.3.1 图书馆应主动公示和告知读者阅览规则。
- 6.3.2 宜做好开架阅览文献阅读情况的记录工作。
- 6.3.3 为提出闭架文献阅览需求的读者取书，并做好闭架文献借出登记，登记信息包括但不限于读者个人信息、闭架文献名称及数量，借出时间等；读者归还闭架文献时，应检查闭架文献是否完好，确认完好后为读者办理归还手续，登记已还图书信息及还书时间等，将闭架文献归架。
- 6.3.4 闭架文献的遗失与损害赔偿标准遵照各馆规定执行。

6.4 文献推介

遵照 FSUL/Z 37 执行。

6.5 解答咨询

6.5.1 应礼貌、准确、及时解答与文献借阅相关咨询。

6.5.2 与文献借阅相关投诉处理遵照 SUL/Z 53 执行。

7 评价与改进

7.1 应定期开展文献借阅服务需求调研，依据 FSUL/Z 52 开展满意度调查。

7.2 应对文献借阅服务过程中存在的问题提出改进措施或方案，以提高服务质量和读者满意度。

附录 A

(规范性)

佛山市联合图书馆文献借阅规则

A.1 佛山市联合图书馆文献借阅规则见表 A.1

表 A.1 佛山市联合图书馆文献借阅规则

1 借阅条件

读者应持有《借阅证办理与管理规范》规定的本人已注册的借阅证，才能借阅文献。

2 借阅范围

读者可在佛山市联合图书馆成员馆借阅文献。

3 借阅规则

1. 图书借期 30 天。到期前可续借 1 次，借期延长 30 天。期刊、视听文献借期按各馆规定执行。

2. 读者逾期归还书刊及视听文献，应交纳过期违约金。每册/件每天收取 0.1 元，不足一天按一天计。单册/件最高 20 元封顶。若读者未按时归还所借文献，图书馆有权追究其全部法律责任。过期违约金可通过图书馆微信公众号进行线上支付，也可到佛山市联合图书馆任意一家成员馆服务台人工交纳。

3. 读者借出书刊及视听文献前，应认真检查其是否完整或被污损，及时向工作人员申明并进行处理。

4. 书刊及视听文献归还时，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。

5. 读者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。遗失图书赔偿标准参照《文献过期违约金及文献赔偿金管理规范》。期刊、视听文献的遗失赔偿按其所属馆相关规定执行。遗失的文献不收取过期违约金。

6. 读者可登录图书馆网站或微信公众号查询书目和网上续借等，可登录佛山市联合图书馆网站了解佛山市联合图书馆各成员馆的服务详情等。

附 录 B

（规范性）

佛山市联合图书馆文献过期违约金及文献赔偿金管理规则

B.1 文献过期

B.1.1 文献过期违约

B.1.1.1 过期天数

自应归还日起计算，至实际归还日或缴纳违约金日止。

B.1.1.2 违约金标准

每册文献每天违约金为 0.1 元，不足一天的按一天计算，单册/件违约金最高为 20 元。

B.1.1.3 限制使用借阅证违约金金额

违约金超过 10 元，读者证的借阅功能将被限制使用，待违约金缴清后可恢复正常使用。

B.1.1.4 缴纳方式

读者可在佛山市联合图书馆任一成员馆缴纳文献过期违约金，也可以通过图书馆微信公众号等线上渠道缴纳违约金。

B.1.1.5 未归还处理

对于经常性过期未归还的读者，图书馆有权采取限制借阅、降低借阅权限等措施。

B.2 文献损坏

B.2.1 损坏处理

B.2.1.1 读者在归还文献时，工作人员应检查文献的完好程度。发现损坏情况，应立即通知读者并按照规定收取赔偿金。读者对损坏认定有异议的，可向图书馆提出申诉，图书馆将及时处理并回复。

B.2.1.2 文献污损赔偿须到文献所属馆处理，损坏程度由文献所属馆工作人员评估确定，记录并存档。

B.2.2 文献损坏赔偿

B.2.2.1 轻微损坏

文献被涂鸦、折页、污损等，视损坏程度收取 1-5 元的赔偿金；文献遗失识别标签，按每张标签 2 元的标准赔偿。

B.2.2.2 严重损坏

文献被撕裂、水浸、火烧等，视损坏程度收取文献原价赔偿金或按文献遗失标准赔偿；对于珍贵文献或特定借阅文献，按照各成员馆相关规定执行

B.3 文献遗失

B.3.1 遗失处理

- B.3.1.1 读者借阅文献未能归还且确认遗失的，应缴纳文献遗失赔偿金。
- B.3.1.2 读者宜购买相同版本的文献抵赔，在佛山市联合图书馆任一成员馆处理；如无法以相同版本文献抵赔，须到文献所属馆按相关规定赔偿。
- B.3.1.3 图书馆在收到赔偿金后，将在流通系统中核销读者相关记录。
- B.3.1.4 读者在缴纳赔偿金后找回遗失文献的，可向图书馆申请退还赔偿金，各馆根据本馆财务管理相关制度进行处理，并做好读者解释工作。

B.3.2 文献遗失赔偿

B.3.2.1 普通文献

- B.3.2.1.1 遗失近两年内出版的文献，按文献定价 2 倍价格赔偿。
- B.3.2.1.2 特定借阅文献或珍贵文献的赔偿，有以下情况：
 - 遗失 1990 年至两年前的文献，按定价 3 倍价格赔偿；
 - 遗失 1979 年至 1989 年出版的文献，按定价 5 倍赔偿；
 - 遗失 1978 年前出版的文献，按定价 10 倍赔偿。
- B.3.2.1.3 多卷本及合订本文献的赔偿，有以下情况：
 - 遗失多卷本或合订本其中一卷或数卷，按遗失卷册定价 2 倍赔偿；
 - 遗失整套多卷本或合订本，按整套文献定价 2 倍赔偿。

B.3.2.2 期刊

- B.3.2.2.1 遗失近 10 年内出版的期刊，按期刊定价 2 倍赔偿；
- B.3.2.2.2 遗失 10 年以前出版的期刊，按期刊定价 3 倍赔偿。

B.3.2.3 音像资料

- B.3.2.3.1 遗失单张光盘，按每张光盘单价 2 倍赔偿；
- B.3.2.3.2 严重损坏、遗失其中一张或 N 张音像资料，按整套音像资料的定价赔偿。

参 考 文 献

[1] 中国图书馆分类法（第 5 版）
