

佛山市联合图书馆指导性技术文件

FSUL/Z 4—2024

借阅证办理服务规范

（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 借阅证新办	1
4.2 借阅证信息查询与修改	1
4.3 证务处理	1
4.4 办证推广	2
5 服务保障	2
5.1 人员要求	2
5.2 “一卡通”借阅证制作	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 借阅证信息查询与修改	3
6.3 证务处理	3
6.4 退还借阅证押金	3
7 考核与改进	3
附录 A（规范性）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

本文件规定了借阅证办理的服务内容、服务保障、办理流程、考核与改进的要求。
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。

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
FSUL/Z 2 联合图书馆体系术语
FSUL/Z 29 编码规则及管理规范

3 术语和定义

FSUL/Z 2界定的术语和定义适用于本文件。

4 服务内容

4.1 借阅证新办

4.1.1 应为持有效证件的读者办理借阅证，具体情形包括：

- a) 为持有本人有效身份证、外国人永久居留身份证、居住证的年满十六岁读者自助办理借阅证提供指导或人工帮助；
- b) 为无身份证、外国人永久居留身份证、居住证但持有本人户口本、回乡证、护照的学生、港澳台居民、外籍人士等人工办理“一卡通”借阅证，十六岁以下读者办证需监护人同意；
- c) 为中小学校和具有特殊性质的单位等提供团体办证服务，十六岁以下读者办证需监护人同意。

4.1.2 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 借阅证信息查询与修改

4.2.1 应为持有本人借阅证或有效证件的读者提供信息查询与修改服务。

4.2.2 应在核实委托人和代办人身份后，为委托人办理借阅证信息查询与修改服务。

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 应为读者提供本馆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、办证指南（见附录 A）、借阅规则及图书馆的特色服务项目等。

4.4.2 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团体办证服务。

5 服务保障

5.1 人员要求

5.1.1 图书馆应结合本馆实际情况配备借阅证办理服务人员。

5.1.2 借阅证办理服务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 借阅证办理服务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”借阅证制作

应符合 FSUL/Z 29 的要求。

5.3 读者信息保护

按照 GB/T 40987.2 和 GB/T 40987.3 的要求执行。

6 办理流程

6.1 借阅证新办

6.1.1 身份证/外国人永久居留身份证/居住证办理借阅证

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》（见附录 B）。持读者有效证件及其填写的登记表在联合图书馆自动化管理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。

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（见 4.1.1 b）条）的读者前往服务台人工办理。

6.1.2.2 办理“一卡通”借阅证时，应指引并指导读者填写登记表。持读者有效证件及其填写的登记表在联合图书馆自动化管理系统中录入读者相关信息和“一卡通”借阅证条码予以开通借阅功能，并提醒读者及时自行修改密码。

6.1.3 团体办证

6.1.3.1 有团体办证需求的集体或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，包括扫码借书/进馆、免费享用各馆数字资源、线上办理文献续借、查询借阅记录等。

6.2 借阅证信息查询与修改

- 6.2.1 接到读者借阅证信息修改的需求时，应注意核对读者本人、委托人和代办人的身份，再为其办理相关手续。
- 6.2.2 读者提出密码修改需求时，应注意核对读者本人、委托人和代办人的身份，再为其办理“密码重置”服务，并提醒读者及时自行修改密码。

6.3 证务处理

- 6.3.1 接到读者借阅证挂失需求，应及时在联合图书馆自动化管理系统中为读者办理并告知其办理结果。
- 6.3.2 为挂失后找回原证的读者，予以解除挂失；对身份证/外国人永久居民身份证/居住证补办成功，经核实身份信息后，告知读者变更服务密码后，予以解除挂失。
- 6.3.3 应指引有借阅证注销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。
- 6.4.2 办证馆持读者本人有效证件在联合图书馆自动化管理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》（见附录C），并予以审核。
- 6.4.4 审核无误后，根据联合图书馆自动化管理系统中的财经数据退还押金，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，应提交委托人及代办人的有效证件与复印件、委托书，由代办人代为填写押金退还申请表，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联合图书馆自动化管理系统没有记录者，读者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，予以办理退还押金手续。

7 考核与改进

- 7.1 各成员馆宜结合本馆实际情况，对包括但不限于以下指标进行考核：
 - a) 对读者信息管理和保护、证卡管理等制度的实施情况；
 - b) 持证读者占常住人口比例；
 - c) 有效持证读者的比例。
- 7.2 各成员馆宜将本文件 7.1.1 中的绩效考核形成年度报告，对外公开发布，接受社会监督。
- 7.3 各成员馆可结合本文件 7.1.1 考核结果及 7.1.2 社会反馈情况，制定本馆借阅证办理推广计划。

附录 A

(规范性)

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见表 A.1

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/外国人永久居留身份证/居住证	身份证/外国人永久居留身份证/居住证	无
无身份证的学生/无居住证的港澳台居民/无外国人永久居留身份证的外籍人士	户口本/回乡证/护照	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“身份证/外国人永久居留身份证/居住证”开通借阅功能或办理“一卡通”借阅证			

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 B），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：年满十六岁读者持“身份证/外国人永久居留身份证/居住证”在佛山市联合图书馆任意一家成员馆的自助借还书机上自助开通。

A.2.2 凭“身份证/外国人永久居留身份证/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 借阅证应按相关规定使用，并自觉接受工作人员的检查。

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；
- 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，补办时应持本人有效证件到联合图书馆任一成员馆办理。

附录 B

(资料性)

佛山市联合图书馆读者服务登记表

B.1 佛山市联合图书馆读者服务登记表见表 B.1

表 B.1 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”）或新版永久居证的，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”补办成功后，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

C.1 佛山市联合图书馆押金退还申请表见表 C.1

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									