

# 佛山市联合图书体系指导性技术文件

FSUL/Z 50—2024

## 成员馆服务质量控制规范

（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 ..... 2

4 职责 ..... 2

5 要求 ..... 2

6 质量评定 ..... 3

    6.1 自评 ..... 3

    6.2 服务对象评定 ..... 3

    6.3 评定方式 ..... 3

7 改进 ..... 3

    7.1 持续改进 ..... 3

    7.2 纠正措施 ..... 3

    7.3 预防措施 ..... 3

# 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：

# 成员馆服务质量控制规范

## 1 范围

本文件规定了联合图书馆体系成员馆服务质量控制的职责、要求、质量评定与改进的要求。  
本文件适用于联合图书馆体系成员馆服务质量控制管理。

## 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 28220 公共图书馆服务规范
- GB/T 36719 图书馆视障人士服务规范
- GB/T 39658 公共图书馆读写障碍人士服务规范
- GB/T 40952 公共图书馆听障人士服务规范
- WH/T 71 图书馆参考咨询服务规范
- WH/T 73 社区图书馆服务规范
- WH/T 87.2 公共图书馆业务规范 第2部分：市级公共图书馆
- WH/T 87.3 公共图书馆业务规范 第3部分：县级公共图书馆
- WH/T 89 公共图书馆总分馆业务规范
- DB 4406/T 19 邻里图书馆建设及服务规范
- FSUL/Z 1 标准化管理办法
- 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 6 总服务台综合服务规范
- FSUL/Z 7 智能图书馆建设及服务规范
- FSUL/Z 8 数字资源服务规范
- FSUL/Z 9 集体外借服务点运营管理规范
- FSUL/Z 10 汽车图书馆建设与服务规范
- FSUL/Z 11 网上借阅服务规范
- FSUL/Z 13 老年人服务指南
- FSUL/Z 14 残疾人服务指南
- FSUL/Z 16 志愿服务管理规范
- FSUL/Z 31 数字资源共建共享管理规范
- FSUL/Z 36 自媒体运营管理规范
- FSUL/Z 37 馆藏揭示规范
- FSUL/Z 45 新型文化空间建设指南
- FSUL/Z 47 企业文化家运营管理规范
- FSUL/Z 48 民宿图书馆运营管理规范

- FSUL/Z 53 投诉处理规范
- FSUL/Z 61 展览管理规范
- FSUL/Z 65 讲座服务规范

3 术语和定义

FSUL/Z 2 界定的术语和定义适用于本文件。

4 职责

- 4.1 中心馆、区总馆应制定质量监督检查制度，明确质量控制的目标和要求，规定检查时间周期和检查内容。
- 4.2 中心馆、区总馆应负责联合图书馆体系服务质量控制工作的指导、督促、跟踪、检查等日常管理事项，相关检查应形成记录并督促问题的持续改进。
- 4.3 成员馆应重视并不断提高质量管理的有效性，严格落实各服务事项的质量要求。

5 要求

服务质量要求应符合表 1 的要求。

表 1 服务质量要求

序号	服务事项	质量要求
1	馆藏揭示	按 FSUL/Z 37 执行
2	借阅证办理服务	按 WH/T 87.2、WH/T 87.3、FSUL/Z 4 执行
3	文献借阅服务	按 GB/T 28220、WH/T 73、WH/T 87.2、WH/T 87.3、WH/T 89、FSUL/Z 5、FSUL/Z 9 执行
4	总服务台服务	按 WH/T 87.2、WH/T 87.3、FSUL/Z 6 执行
5	参考咨询服务	按 WH/T 71、WH/T 87.2、WH/T 87.3、WH/T 89 执行
6	阅读推广活动	按 WH/T 87.2、WH/T 87.3、WH/T 89、FSUL/Z 61、FSUL/Z 65 执行
7	数字资源服务	按 WH/T 87.2、WH/T 87.3、WH/T 89、FSUL/Z 8、FSUL/Z 31、FSUL/Z 36 执行
8	志愿服务	按 WH/T 87.2、WH/T 87.3、FSUL/Z 16 执行
9	老年人服务	按 WH/T 87.2、WH/T 87.3、FSUL/Z 13 执行
10	残障人士服务	按 WH/T 87.2、WH/T 87.3、GB/T 36719、GB/T 40952、GB/T 39658、FSUL/Z 14 执行
11	新型文化空间服务	按 DB4406/T 19、FSUL/Z 7、FSUL/Z 47、FSUL/Z 48 执行，参考 FSUL/Z 45 执行
12	汽车图书馆服务	按 WH/T 87.2、WH/T 87.3、WH/T 89、FSUL/Z 10 执行
13	网上借阅服务	按 FSUL/Z 11 执行

## 6 质量评定

### 6.1 自评

各成员馆在服务过程应每年进行自查自评，发现服务态度、服务方式、服务流程、服务时效等多角度的问题，并形成自查自评报告。

### 6.2 服务对象评定

为确保服务质量，各成员馆应每年开展服务对象的评定活动，建立定期评定制度和措施来保证评定工作顺利开展，收集服务对象对服务反馈的信息来掌握服务效果，促进服务各方面的持续改进。

### 6.3 评定方式

评定方式如下：

- a) 设立意见箱；
- b) 开展读者满意度调查；
- c) 标准实施的监督检查；
- d) 上级文化行政主管部门开展的评估与考评。

## 7 改进

### 7.1 持续改进

7.1.1 中心馆和区总馆应通过定期巡检、远程监控、邀请社会多方监督等方式对所属成员馆进行服务质量要求的落实情况进行抽查、监督，提出整改措施和跟进落实。

7.1.2 成员馆应根据服务投诉及意见反馈、读者满意度调查、标准实施的监督检查和第三方服务评估与考核的结果进行分析，针对存在的问题进行整改，针对薄弱环节进行提升。

### 7.2 纠正措施

7.2.1 成员馆应编制并保持不合格纠正措施的程序，以防止不合格服务的重复出现。需采取纠正措施方面包括：导致服务对象投诉或不满意的不合格服务；服务设计缺陷或质量检查发现的不合格现象；提供的物品或设施的不合格。

7.2.2 采取纠正措施的程序应包括：提出纠正措施，描述不合格事实；调查并分析导致不合格服务的原因；确定并采取消除不合格服务的纠正措施；验证纠正措施的有效性。

7.2.3 读者及其他相关方的投诉及意见反馈发现的不合格服务的整改应符合 FSUL/Z 53 的相关要求。

7.2.4 标准实施的监督检查发现的不合格服务的整改应符合 FSUL/Z 1 的相关要求。

### 7.3 预防措施

7.3.1 各成员馆宜编制并保持预防措施的程序，以消除潜在不合格服务的因素，防止不合格服务的发生。

7.3.2 采取预防措施的程序宜包括：定期统计分析信息，包括服务对象的反馈意见，服务过程记录，安全隐患；统计分析相关信息，提出潜在的不合格服务现象；调查和分析潜在的不合格服务的原因；确定并记录消除不合格服务的预防措施；验证预防措施的有效性并提交上级主管部门保存。

