

佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 89—2024

咨询服务岗位工作规范

（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 岗位资质要求 1

5 岗位职责 1

6 岗位工作事项清单 1

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：

咨询服务岗位工作规范

1 范围

本文件规定了咨询服务岗位的岗位资质要求、岗位职责、工作事项清单和考核评价的内容。
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。

WH/T 71-2015 图书馆参考咨询服务规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 岗位资质要求

- 4.1 熟练掌握图书馆业务知识。
- 4.2 具备良好的信息检索、分析和整合能力。
- 4.3 具备独立处理读者咨询的能力。
- 4.4 具备良好的沟通协调能力。

5 岗位职责

- 5.1 负责读者咨询服务，解答关于图书馆资源、服务、规章制度、读者活动等方面的问题。
- 5.2 收集并整理读者的意见或建议，及时向相关部门反馈。
- 5.3 参与图书馆咨询服务相关的项目研究和业务创新工作。
- 5.4 完成上级交办的其他任务。

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
读者咨询服务	WH/T 71-2015 中第 3.4.1、3.4.2、5 条
收集并整理读者的意见或建议并反馈	WH/T 71-2015 中第 5.2.4 条
咨询服务相关的项目研究和业务创新	按质按量完成

7 考核评价

按照员工绩效协议开展考核评价。
