

# 佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 85—2024

## 借阅服务岗位工作规范

（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 ..... 1

    4.1 能力 ..... 1

    4.2 工作态度 ..... 1

    4.3 仪容仪表 ..... 1

5 岗位职责 ..... 1

6 岗位工作事项清单 ..... 2

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：

# 借阅服务岗位工作规范

## 1 范围

本文件规定了借阅服务岗位的岗位资质、岗位职责、工作事项清单及考核评价的要求。  
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。

FSUL/Z 5-2024 文献借阅服务规范

FSUL/Z 37-2024 馆藏揭示规范

## 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

### 4.1 能力

- 4.1.1 善于沟通，具有良好的服务意识。
- 4.1.2 熟练使用办公软件及联合图书馆自动化管理系统。

### 4.2 工作态度

- 4.2.1 工作细致认真，责任心强，服从安排。
- 4.2.2 具有主动服务意识，积极参加行业内或所在馆举办的借阅服务相关培训。

### 4.3 仪容仪表

- 4.3.1 应佩戴工作证。
- 4.3.2 应着装得体，仪容仪表和举止姿态应符合服务行业的基本规范。

## 5 岗位职责

- 5.1 负责文献与书架管理。
- 5.2 负责文献检索和借阅服务，处理文献借阅服务过程中所产生的文献超期、文献污损和遗失等事务。
- 5.3 负责文献推介服务。
- 5.4 负责解答读者在文献借阅过程中的各种咨询。
- 5.5 负责阅览环境维护与管理。

6 岗位工作事项清单

岗位工作事项清单见表 1。

表 1 岗位工作事项清单

工作事项	执行标准或要求
文献与书架管理	FSUL/Z 5-2024 中第 5.2、5.3 条
文献检索和借阅服务	FSUL/Z 5-2024 中第 6.1、6.2、6.3 条
文献推介服务	FSUL/Z 37-2024 中第 4、6.2 条
解答读者咨询	FSUL/Z 5-2024 中第 6.5 条
阅览环境维护与管理	FSUL/Z 5-2024 中第 5.4 条

7 考核评价

按照员工绩效协议开展考核评价。

\_\_\_\_\_