

# 佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 15—2024

## 家藏图书共享服务规范

（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 总则 ..... 1

5 服务要求 ..... 2

    5.1 服务管理 ..... 2

    5.2 业务能力 ..... 2

    5.3 职业道德 ..... 2

6 服务内容 ..... 2

7 家藏图书共享要求 ..... 2

    7.1 图书质量要求 ..... 2

    7.2 图书审核 ..... 2

    7.3 图书流通 ..... 2

8 家藏图书物流 ..... 3

    8.1 物流服务 ..... 3

    8.2 物流服务费用 ..... 3

9 宣传推广 ..... 3

    9.1 宣传 ..... 3

    9.2 推广 ..... 3

10 监督评价与改进 ..... 3

    10.1 监督 ..... 3

    10.2 评价与改进 ..... 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：

# 家藏图书共享服务规范

## 1 范围

本文件规定了家藏图书共享服务的总则、服务内容、家藏图书共享要求、家藏图书物流、宣传推广、监督评价与改进的要求。

本文件适用于联合图书馆体系中心馆开展家藏图书共享服务，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。

GB/T 28220 公共图书馆服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 家藏图书

指非公共图书馆所有的，由企事业单位、社会组织、家庭或个人所有的图书。

### 3.2

#### 家藏图书共享

图书所有者与他人分享家藏图书使用权或转移家藏图书所有权的行为，如借阅、赠送等。

### 3.3

#### 家藏图书共享服务

各类社会主体通过公共图书馆平台参与家藏图书共享的服务。

### 3.4

#### 图书所有者

拥有图书所有权的组织或个人。

### 3.5

#### 用户

享受家藏图书共享服务的组织或个人。

## 4 总则

4.1 应遵循自愿、平等、诚信、公平的服务原则。

4.2 应尊重知识产权，保护个人信息，确保服务安全。

4.3 应确保服务政策的清晰、透明，明确服务开展的具体范围与界限。

4.4 参与家藏图书共享服务的各方应遵守国家法律法规，共同维护家藏图书共享秩序。

## 5 服务要求

### 5.1 服务管理

- 5.1.1 应制定、完善家藏图书共享服务协议及相关使用规范。
- 5.1.2 应公示相关服务项目，明确服务开展的具体范围与界限。
- 5.1.3 应建立奖惩制度。用户在参与服务的过程中如有纠纷，由用户自行承担。
- 5.1.4 应秉持诚实守信的原则，与用户签订并遵守家藏图书共享服务协议，并提醒用户遵守共享规则与秩序。

### 5.2 业务能力

应具备较高的业务能力水平，如熟悉家藏图书共享服务流程、业务操作系统与服务标准，掌握图书编目、阅读推广相关基础知识等。

### 5.3 职业道德

应具备良好的道德品质、职业精神。

## 6 服务内容

- 6.1 为用户提供家藏图书整理的指导服务。
- 6.2 应对用户共享的家藏图书进行审核。
- 6.3 对服务进行宣传推广。
- 6.4 应定期统计家藏图书共享服务的业务数据，监测服务效能并作为服务改善的依据。

## 7 家藏图书共享要求

### 7.1 图书质量要求

- 7.1.1 应为国内正式出版的图书，不应包含违反法律、行政法规和国家规定禁止的内容，且符合社会主义核心价值观。
- 7.1.2 不应存在破损或内页涂写等情况。

### 7.2 图书审核

应对共享的家藏图书进行管理软件审核或人工审核。

### 7.3 图书流通

- 7.3.1 应制定相关图书流通规则。
- 7.3.2 应根据图书所有者意愿，确定一种或多种流通方式，如“可借阅”“可赠送”等。
- 7.3.3 应根据用户需求提供一种或多种流通渠道，如“线上下单、快递上门”、现场借阅等。
- 7.3.4 发现用户对持有图书附加违禁信息的，应依据情况严重程度予以暂停上传资格、取消上传资格、取消借阅资格等平台使用限制。违反国家相关法律法规的，移交相关部门处理。

8 家藏图书物流

8.1 物流服务

可与用户商议物流服务方式、渠道，或依托管理软件提供物流服务功能。

8.2 物流服务费用

8.2.1 根据协议或相关规则，约定由借书人或其他方承担。

8.2.2 宜通过线上支付方式结算，确保交易的可追溯性。

9 宣传推广

9.1 宣传

应打造整合宣传体系，通过多种渠道对家藏图书共享服务进行服务宣传。

9.2 推广

9.2.1 应通过各种形式，开展服务推广活动，拓展新用户。

9.2.2 宜利用新技术赋能服务推广。

10 监督评价与改进

10.1 监督

应设立服务的投诉反馈渠道，接受用户对服务的投诉意见与建议，以此作为服务优化的依据。

10.2 评价与改进

10.2.1 应根据 GB/T 28220 要求制定家藏图书共享服务评价方案。每年至少开展一次用户需求调查及满意度调查。

10.2.2 应根据评价结果，进行问题分析与服务改进，提高服务质量和用户满意度。

