

公共图书馆借阅窗口人员
综合能力与服务规范

Comprehensive ability and service specifications
of public library borrowing window personnel

地方标准信息服务平台

2024 - 11 - 13 发布

2025 - 02 - 13 实施

目 次

前言..... III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 能力要求 1

 4.1 专业知识与技能 1

 4.2 职业素养 2

 4.3 沟通与表达能力 2

 4.4 公共安全能力要求 2

5 行为要求 2

 5.1 工作准备 2

 5.2 行为举止 2

 5.3 服务用语 2

 5.4 记录归档 3

6 服务内容 3

 6.1 读者咨询服务 3

 6.2 借阅服务 3

 6.3 阅读推广服务 3

 6.4 其他服务 3

7 服务评价与改进 3

 7.1 服务评价 3

 7.2 服务改进 3

参考文献..... 5

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。

本文件由湖南省文化和旅游厅提出。

本文件由湖南省旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：湖南省少年儿童图书馆、湖南金智标准科技发展有限公司。

本文件主要起草人：叶建武、邓镰、朱雨、胡亚玲、汤蕾、周丽丽、王振兴、黄雅雅、肖煊、许建兵、黄雅麟、周帆、周敏婕、刘雨霖、陈诗雨、蒋林珊、周菊香、姜海彬。

地方标准信息服务平台

公共图书馆借阅窗口人员 综合能力与服务规范

1 范围

本文件规定了公共图书馆借阅窗口服务工作的能力要求、行为要求、服务内容、服务评价与改进等内容。

本文件适用于公共图书馆的借阅窗口服务人员能力提升工作。

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 28220-2023 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

公共图书馆 **public libraries**

向社会公众免费开放，收集、整理、保存文献信息并提供查询、借阅及相关服务，开展社会教育的公共文化设施。

[来源：GB/T 28220-2023，定义3.1]

3.2

综合能力 **comprehensive ability**

指从窗口服务人员的专业知识与技能、沟通与表达能力、服务态度与职业素养、团队合作能力与解决问题的能力等。

4 能力要求

4.1 专业知识与技能

4.1.1 应熟悉图书馆的各项资源与服务，包括图书借阅流程、馆藏结构与馆藏分布等，迅速准确地为读者提供借阅引导的能力。

4.1.2 应熟悉运用《中国图书馆分类法》或《中国图书馆分类法（未成年人图书馆版）》。

4.1.3 应熟练操作图书馆管理软件和其他办公软件。

4.1.4 窗口服务人员工作需面向各类人群，应具备相应综合能力，要求如下：

a) 管理能力：负责收集整理管理记录的信息；

- b) 传播能力：利用所收集的信息回答用户的提问；
- c) 教育能力：通过与读者的交互，提高读者理解和获取信息资源的能力。

4.2 职业素养

- 4.2.1 应接受岗前专业知识培训。
- 4.2.2 应具有良好的职业道德，平等对待读者。
- 4.2.3 应具备主动服务意识，对读者的咨询、提问应认真听取并及时回复。
- 4.2.4 服务过程中应保持耐心，对于读者提出的合理建议，应及时记录并研究采纳。

4.3 沟通与表达能力

- 4.3.1 应具备与岗位服务要求相适应的语言技巧、沟通协调能力，能与读者进行有效的沟通、了解读者的需求、解答读者的问题，并能针对不同的读者提供个性化的服务。
- 4.3.2 应能妥善处理读者相关的各种纠纷，包括但不限于图书损坏赔偿、借阅权限争议、服务投诉等情况。

4.4 公共安全能力要求

窗口服务人员应具备以下证书及常识：

- a) 具备从业人员健康证；
- b) 具备应急急救常识、公共卫生常识和消防安全常识，定期参加内部公共安全常识相关培训。

5 行为要求

5.1 工作准备

- 5.1.1 应提前到达工位，做好窗口接待的相关材料、设备、物品等准备工作。
- 5.1.2 应保持服务区域的环境卫生，办公用品摆放整齐，不应摆放与业务工作无关的物品。
- 5.1.3 应在服务窗口明显位置放置服务桌牌、服务承诺、服务标准。

5.2 行为举止

- 5.2.1 宜统一工作服装，佩挂工作牌。
- 5.2.2 举止文雅，不做与岗位无关的事情。
- 5.2.3 接待读者时应面带微笑，热情解答读者的问题。

5.3 服务用语

- 5.3.1 宜使用普通话，可根据服务对象的需求，使用适宜的语言。
- 5.3.2 与服务对象交流时，应保持语速适中，语调平和，确保信息准确传达。
- 5.3.3 应使用文明服务用语，不应出现服务禁忌用语，服务过程中的禁忌用语包括但不限于：
 - a) 我不知道，你去问xxx；
 - b) 不行；
 - c) 不清楚；
 - d) 你说的不对；
 - e) 急什么，没看我正忙着吗；
 - f) 怎么不说清楚；

- g) 我不是说过了吗;
- h) 找领导去,我管不着;
- i) 快点,我下班了;
- j) 我问什么您就答什么;
- k) 有牌子,自己看清楚了再来;
- l) 你看不懂汉字吗。

5.4 记录归档

在窗口服务完毕后,应及时进行服务台账的记录归档。

6 服务内容

6.1 读者咨询服务

- 6.1.1 应主动与读者保持良好的沟通,及时了解读者的需求和反馈。
- 6.1.2 应为读者提供关于图书馆资源、服务、借阅规则等方面的咨询。
- 6.1.3 应能针对读者的个性化需求,提供专业的图书推荐等建议。
- 6.1.4 应妥善处理现场读者的投诉,积极回应读者建议。

6.2 借阅服务

- 6.2.1 应主动协助读者创建和管理个人账户,包括账户注册、密码重置、借阅历史查询等服务。
- 6.2.2 应协助读者完成图书的借阅与归还操作,在借阅过程中,引导读者了解相关借阅规则。
- 6.2.3 应主动协助读者使用图书馆目录系统和检索工具,高效查找所需图书和资料。
- 6.2.4 应协助读者解决在使用图书馆账户过程中遇到的问题。

6.3 阅读推广服务

- 6.3.1 应定期组织读者培训活动,指导读者更好利用图书馆馆藏资源。
- 6.3.2 应有计划的举办针对性强、形式多样的阅读推广活动,如讲座、展览、读书会等,丰富读者的文化生活。
- 6.3.3 宜针对新读者或初次使用特定服务的读者,提供一对一的指导和帮助。

6.4 其他服务

- 6.4.1 针对老年人、儿童、残疾人等特殊读者,应提供更为细致和周到的服务。
- 6.4.2 根据特殊读者的需求,协助他们使用图书馆的各项设施和资源。
- 6.4.3 应对新读者提供一一对应的指导服务,了解熟悉图书馆的各项设施和资源。
- 6.4.4 应提供活动预约和图书邮寄服务。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

- 7.1.1 服务评价包括馆内评价和社会评价。
- 7.1.2 图书馆应对窗口服务人员开展服务评价工作,评价内容应简要明了。

7.1.3 公共图书馆应通过意见箱、电话、电子邮箱、二维码等渠道和方式，接受社会评价。

7.1.4 评价结果应作为窗口服务人员业务考核依据。

7.2 服务改进

7.2.1 应定期开展满意度调查工作，根据满意度调查的结果，进行服务改进工作。

7.2.2 应定期根据馆内评价、社会评价进行综合分析，对借阅窗口服务人员的服务进行改进。

7.2.3 应定期梳理服务台账内容，对有特点的服务案例进行分析，研究是否具有典型性，撰写总结改进报告。

7.2.4 定期对借阅窗口服务人员进行相关政策法规、业务技能和行为规范等方面的培训，提升借阅窗口服务人员不断改进服务的能力。

地方标准信息服务平台

参考文献

- [1] 人社部发〔2021〕42号 人力资源社会保障部 文化和旅游部关于深化图书资料专业人员职称制度改革的指导意见
 - [2] 人社厅发〔2020〕31号 人力资源社会保障部办公厅关于做好人力资源和社会保障政务服务“好差评”工作的通知
 - [3] 国办发〔2019〕51号 国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度 提高政务服务水平的意见
 - [4] 图书馆员手册
 - [5] 《中国图书馆分类法》
 - [6] 《中国图书馆分类法（未成年人图书馆版）》
-

地方标准信息服务平台