## 总服务台值班人员工作细则

1. **总则**

图书馆总服务台作为图书馆最直接的对外窗口，承担着全部流通借还和日常业务办理的职责。为更好地为读者服务，规范服务流程，根据学校相关规定，结合本单位实际情况，特制定本制度。

1. **适用范围**

本规定适用图书馆所有人员

1. **细则**
2. **早班（8:00-9:00）时段值班职责**
3. 上班应打开双屏，检查前台环境是否干净整洁，清理桌面，摆齐坐椅。
4. 办理各项流通业务（借还、委托、取预约书、研讨室管理）。
5. 取消预约书专架上三天前（最早的那天）的预约书，并放上当天的星期牌（预约架上的白色的塑料牌），将预约书专架上的书摆放整齐。
6. **正常班（9:00-17:00）时段值班职责**
7. 办理各项流通业务（借还、委托、取预约书、研讨室管理，办理日常学生/老师离校业务），不得随意离岗。前台至少要留一名老师在岗。借还高峰期（9:30--10:00； 16:30--17:00；），必须全部在前台待岗。
8. 无人认领的遗失物品，统一放在前台抽屉，定期教给学生回来收取失物的学生，并作好相关登记。
9. 周三12：00系统关闭后，将还书箱推到总服务台前面。
10. 对读者反映的问题书（已还未刷、预约书委托书不在架上等），图书应尽量仔细询问细节、做好记录并跟踪查找，找到后再登记本上打勾。
11. 交接班前请清理办公区域，与上一个班次的同事做好交接。
12. 每个人都必须看好自己的工号，下班离开谨记关闭账号，学生工用学生工号，避免出错时记录到老师工号上。
13. **晚班（17:00-22:30）时段值班职责**
14. 办理各项流通业务。（借还、委托、取预约书、研讨室管理）。
15. 周三晚上19:00之前将还书箱推进来还掉。
16. 下班前必须清理工作区域，详细填写交接单。（详见附件）
17. **借书工作职责**
18. 借书时务必做到一卡通要刷卡、本馆卡（校外办证的卡）需核对照片方可办理借书手续，借书完成后要及时回车消除读者的当前借书状态，并及时提醒读者已过期或快到期的图书。
19. 借书时要核对每一条书目信息，发现有问题的或破旧的图书应及时处理（特别注意光枪阅读条码时产生的跳码现象）；如当班不能处理的，工作人员要留下读者电话并确定取书时间（原则上不能超过3个工作日），并交由有关人员解决。
20. 及时做好消磁工作，确定完全消磁后方可交给读者，如果遇到无法消磁的应向读者说明原因后操作还回，建议其另借或承诺再借时间。操作过程中严禁不向读者解释原因就将书留下。
21. 借书时若发现读者有未交滞还金或者未还超期图书不能借阅的，应该向读者说明情况，扣款前应告知读者欠款金额并告知从卡上扣除，读者无异议才执行扣款操作。
22. 在读卡及办理借阅手续过程当中，系统弹出提示框时，应该注意阅读提示框的内容，并采取相应措施。特别要防止因快速扫光枪造成忽略系统提示信息，以致漏借、错借现象的发生。
23. 借书时如遇到短期外借图书与嘉庚教材时要提醒读者还书期限与续借规则。
24. 门禁触发时，应协助保安查核触发门禁的书籍是否已办理借阅手续，如果已借过应帮助读者再次进行消磁；如果未办理借阅手续，则应进行违规处理登记。
25. 应多留意一楼检索机的情况，对不熟悉操作的读者进行指导，并及时将检索机出现的问题反馈给相关人员。
26. **还书工作职责**
27. 还书时要做到细致、认真，及时做好分类工作，将所归还图书按类（委托、预约、回库）、按点（馆藏点）放好，保持台面整齐。
28. 认真做好图书的充磁工作，确保图书入库是有磁的。
29. 按规定位置分大小本整齐码放在书车上。
30. 发现读者有超期的图书或未交滞还金的应及时提醒读者。读者交完滞还金后要及时清除系统设置。
31. 认真核对书目，做到准确无误。发现有问题的或破旧的图书应及时处理（特别注意光枪阅读条码时产生的跳码现象）；如当班不能处理的，工作人员要留下读者电话并确定取书时间（原则上不能超过3个工作日），并交由有关人员解决。
32. 如果还书时提示该书为“在馆”，即读者所还图书并未借入系统时，应及时查看读者的借书记录，并与读者核对借阅记录是否无误，特别注意读者借阅账户上是否有相近条码的图书，以防止因跳码给读者造成损失。
33. 随时注意系统弹出的提示框。应注意阅读提示框的内容，并采取相应措施。特别要防止因光枪快速扫描时造成忽略系统提示信息，以致漏还等现象的发生。
34. 对于读者提出还回后提出马上再借的图书，应告知读者如果书籍被预约，则不能再次借走。读者同意归还后，在没有预约的情况下给予办理借阅手续，并告知读者正确的归还日期。如果有读者预约该书籍，则告知读者书籍已被预约不能再办理续借。
35. 还回图书时有预约提示的，必须及时放到预约架上或填写预约条，并在充磁后放到后台书框里。
36. **其他注意事项**
37. 上班必须放上工作牌。

前台电脑禁止QQ、淘宝、视频、游戏，不能带耳机，接打手机、吃饭及吃零食应在远离读者的办公室或休息间内。

1. 在工作中遇到读者的一般咨询必须给予明确解答，不能当时解决的，尽可能详细的登记下来，留下联系方式在与同学约定的时间里给予回复。如果不能处理的要指引读者找到相应部门处理，要做到“百问不烦，准确有效，有始有终”。

**附件：流通工作交接单**

 月 日 至 月 日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 交接事项（8:00-17:00） | 交接事项（17:00-22:30） |
| 星期一 | 交接人：待处理问题书: 待处理情况:  其他：  | 交接人：待处理问题书: 待处理情况:  其他：  |
| 星期二 | 交接人：待处理问题书: 待处理情况:  其他：  | 交接人：待处理问题书: 待处理情况:  其他：  |
| 星期三 | 交接人：待处理问题书: 待处理情况:  其他：  | 交接人：待处理问题书: 待处理情况:  其他：  |
| 星期四 | 交接人：待处理问题书: 待处理情况:  其他：  | 交接人：待处理问题书: 待处理情况:  其他：  |
| 星期五 | 交接人：待处理问题书: 待处理情况:  其他：  | 交接人：待处理问题书: 待处理情况:  其他：  |
| 星期六 | 交接人：待处理问题书: 待处理情况:  其他：  | 交接人：待处理问题书: 待处理情况:  其他：  |
| 星期日 | 交接人：待处理问题书: 待处理情况:  其他：  | 交接人：待处理问题书: 待处理情况:  其他：  |