



图书馆 文明服务手册

TuShuGuan
WenMingFuWuShouCe

中国图书馆学会

北京图书馆出版社

图书馆文明服务手册

程亚男 主编

北京图书馆出版社

图书在版编目(CIP)数据

图书馆文明服务手册/程亚男主编. —北京:北京图书馆出版社, 2003. 2

ISBN 7-5013-2082-9

I. 图… II. 程… III. 图书馆员—职业道德—手册 IV. G251.6-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 002044 号

书名 图书馆文明服务手册

著者 程亚男 主编

出版 北京图书馆出版社 (100034 北京西城区文津街 7 号)

发行 (010)66126153 传真(010)66174391

E-mail Btsfxb@publicf.nlc.gov.cn

Website www.nlcpress.com

经销 新华书店

印刷 北京华正印刷厂

开本 850×1168 毫米 1/32

印张 5.625

版次 2003 年 2 月第 1 版 2003 年 2 月第 1 次印刷

字数 100(千字)

印数 1—3000

书号 ISBN 7-5013-2082-9/G·532

定价 12.00 元

前 言

党中央颁布的《公民道德建设实施纲要》(以下简称《纲要》),是贯彻落实“三个代表”重要思想和以德治国方略的重要举措,是我国精神文明建设的一件大事。《纲要》提出了“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”的二十字职业道德规范。这既是对中华民族传统美德和革命传统道德的继承和弘扬,体现社会主义道德的本质要求,又具有鲜明的时代特色,反映了市场经济条件下对道德的新要求,对各行各业加强职业道德建设具有重大和现实的指导作用。我们一定要全面贯彻落实《纲要》精神,大力推进图书馆队伍的职业道德建设,努力建设一支高素质的队伍。

中国共产党十六大的报告指出,发展各类文化事业和文化产业都要贯彻发展先进文化的要求,始终把社会效益放在首位。我们一定要根据社会主义精神文明建设的特点和规律,全面推进图书馆的文明建设。

图书馆进行职业道德建设,应从加强职业观念、职业纪律、职业作风、职业态度以及职业技能等方面入手。具体而言,所有图书馆员首先应当忠诚于图书馆事业,爱岗敬业。只有热爱自己的工作岗位,尊重自己所从事的事业,才能够在工作中踏实认真、勤于实践、努力钻研,才能不断提高业务水平。其次是服务读者、奉献社会。服务读者、服务社会是图书馆服务性的具体体现,图书馆所有的工作都直接或者间接面对读者,必须大力倡导为人民服务的观念和无私奉献的意识。

文明服务是图书馆基本的职业规范,图书馆文明服务经历了

从制定制度、规范言行到强化修养与技能的过程。当前,随着各行各业服务手段的更新与服务质量的提高,图书馆服务面临更大的挑战,服务不仅是一种言行,更是一种理念与自觉。

本书从职业道德的高度,立足于图书馆服务的实际,对图书馆文明服务进行了规范,包括职业道德、文明服务、行为举止、语言、仪容仪表、办公与外事礼仪等,并结合图书馆服务中的实例进行评析。

全书共八章,第一章、第二章由程亚男撰写;第三章、第五章由林群芳撰写;第四章、第八章由毕九江撰写;第六章、第七章由杨熔撰写。全书由程亚男修改、统稿。

文化部副部长周和平在百忙之中为本书作序,给编者与广大图书馆工作者极大的鼓舞。文化部社会文化图书馆司的周小璞、刘小琴、张小平,中国图书馆学会的孙蓓欣、汤更生等诸位领导,以及北京图书馆出版社也给予了大力支持。谨此致谢。

编者

2002.10

与文明同行

周和平

社会与时俱进,文明继往开来。

中国是一个有着五千年文明历史的国家。数千年的文明史孕育和凝聚的民族精神和传统美德,构建了光辉灿烂、丰富多彩的精神文明和道德文化体系,形成了在世界文明舞台上独树一帜的华夏文明。

中共中央颁布的《公民道德建设实施纲要》,旨在继承中华民族几千年形成的传统美德,发扬我们党在长期斗争与建设实践中形成的优良传统道德,是贯彻落实“三个代表”重要思想和以德治国方略的重要举措,是我国精神文明建设的一件大事。

图书馆是社会文明不可缺少的一部分,随着社会文明的进步,特别是中国加入 WTO,世界性的服务日益进入我们的事业之中。沈祖荣先生早在 20 世纪 20 年代就倡导要培养一种图书馆精神,即坚定的图书馆事业信仰、强烈的爱国主义精神、忠诚图书馆事业、伟大的服务精神。解放 50 多年来,广大图书馆工作者在各自的工作岗位上,以毛泽东同志的“为人民服务”思想为指导,积极借鉴世界各国图书馆道德建设的成功经验和先进文明成果,坚持实践并积累了不少图书馆文明服务经验,使我国的图书馆事业始终充满生机与活力。为配合《公民道德建设实施纲要》的实施,中

国图书馆学会适时地向全国图书馆同仁推出了《中国图书馆员职业道德准则》(试行),同时组织编写了这本《图书馆文明服务手册》,可喜可贺!

修身有三个层次:法律、道德和文明。我们倡导每个人都要自爱、自尊、自立、自强、自省、自律,就是希望每个人都能不懈地进行自我修养,成为一个有道德的人,一个对职业有责任心的人,一个有益于社会的人。

法律告诉你必须怎么做,禁止任何人侵犯社会利益;道德告诉你应该怎么做,教诲每个人为公众服务;文明告诉你最好怎么做。法律有时靠强制来执行,道德通常靠教育来倡导,受过教育的人应当率先讲道德,文明靠自觉,图书馆员理应是文明的表率。

文明服务是一个工程,它不仅仅是理性的认识,也是自我培养的过程。只有用心从服务的每一件小事做起,只有全体图书馆员文明水平的不断提高,才会有真正意义上的文明图书馆。

有一本风靡全球的小册子《致加西亚的信》,讲述了一个极为普通的送信人罗文的故事,一个关于如何把信送给加西亚的故事。这一浅显的故事和简单的概念超过了许多大学所教导的那些理论。为此“送信”已变成一种具有象征意义的东西,变成了一种忠于职守,一种承诺,一种敬业、服从和荣誉的象征。图书馆员也应该成为这么一个“送信者”。一种职业的责任感和对事业的高度忠诚一旦养成,你就可以成为一个值得信赖的人,一个有益于人民的人。所以说,我们首先倡导的是一种服务精神。当然,从另一个角度来看,图书馆服务又都是一些小事,文明与不文明也许就在于举手投足的一瞬间。《图书馆文明服务手册》一书的最大特点就是从道德文明的高度,为图书馆员提供了一个可供操作的教材。该书从图书馆员的一言一行入手,告诉你应该如何说、如何做、如何走、如何面对读者的提问与抱怨、如何接听电话、如何递接名片……作者以小识大,见微知著,从一些图书馆日常服务中找出问题

的症结,体现了社会主义道德对图书馆服务的本质要求,对加强图书馆员职业道德建设具有现实的指导作用。

社会在发展,文明在进步。

希望大家都做遵守职业道德的模范,自觉规范自己的言行,使图书馆的服务实现一个质的飞跃。

是以为序。

(此文作者为文化部副部长)

目 录

第一章 图书馆职业道德	(1)
第一节 道德与职业道德	(1)
第二节 图书馆职业道德	(8)
第三节 图书馆职业道德培训	(17)
第二章 图书馆文明服务	(26)
第一节 文明服务基本原理	(26)
第二节 文明服务的基本内容	(31)
第三节 文明服务体系	(33)
第三章 行为举止	(39)
第一节 站姿	(39)
第二节 坐姿	(44)
第三节 走姿	(52)
第四节 手势	(57)
第四章 服务语言	(61)
第一节 服务语言的基本要求	(61)
第二节 文明用语与服务禁语	(73)
第五章 仪容仪表	(81)
第一节 个人仪容	(81)
第二节 服饰礼貌	(89)
第三节 仪表素养	(95)
第六章 办公礼仪	(101)
第一节 办公礼仪的基本要求	(101)
第二节 公务处理行为规范	(110)

第三节 馆容馆貌	(118)
第七章 外事礼仪	(124)
第一节 外事礼仪的基本原则	(124)
第二节 外事接待及出访	(132)
第三节 外事禁忌	(138)
第八章 图书馆日常服务若干个怎么办	(149)
附录:服务英语 100 句	(159)
参考文献	(169)

第一章 图书馆职业道德

图书馆职业道德是社会道德的重要组成部分,从属于社会意识形态。

社会道德的基本原则决定社会的道德关系、行为规范和其他道德内容。

职业活动是人类社会生活中最普遍、最基本的活动。职业道德是从事一定职业的人们在工作或劳动中应当遵守的行为规范。加强道德建设,对于提高图书馆人员的道德素质,提高图书馆服务水平和质量,有着重要的现实意义。

第一节 道德与职业道德

一、道德

《论语·述而篇》“志于道,据以德”,《孟子·公孙丑下》“尊德乐道”,以及《老子》“道生之,德畜之”等,讲的都是道德问题。

在中国最早的古籍中,“道”和“德”是分开使用的。商朝出土的甲骨文中,已经有了“德”字。当时“德”的意义比较广泛,有表示站在十字路口目光向前直视之意,似乎与今日之“德”毫无关系。到了周朝,“德”的涵义逐渐集中,西周初期的大盂鼎铭文的“德”字,已经明确地包含着按照规范去行事而有所得的意思。所谓“道”,最初是指人走的路。世上本无路,走的人多了,才会形成道,有约定俗成之意,由此引申为做人的道理。之后又进一步表示

事物运动、变化的规则、规律。

东汉刘熙对“德”的解释是：“德者，得也，得事宜也。”意思是说“德”就是把人与人之间的关系，处理得合适，使自己和他人都有所得。

许慎更明确地说：“德，外得于人，内得于己也。”即：“德”就是一个人处理人和人的关系时，一方面能够“以善念存诸心中，使身心互得其益”，这就是“内得于己”；另一方面，又能够“以善德施之他人，使众人各得其益”，这就是“外得于人”。从“道”“德”词源的意义上可以看出，在中国古代，人们自觉地意识到人和人之间道德关系的发生，必须是对人、对己双方都有所“得”的。

道德二字连用成为一个概念，始于春秋战国时的《管子》、《庄子》、《荀子》等书。荀况说：“故学至乎礼而止矣，夫是之谓道德之极。”荀况不但将道和德连用，而且赋予了它较为确定的意义，即指人们在社会生活中所形成的道德品质、道德境界和调整人与人之间关系的道德原则和规范。

公元前6世纪的大思想家、大教育家孔丘，在《论语》中集中论述了在当时社会中人与人之间的道德范畴、道德原则和各种行为规范，《论语》是中国关于道德理论和规范的开山之作。

西方“道德”一词起源于拉丁语“摩里斯”(mores)，指风俗和习惯，后来引伸为规则和规范、行为品质、善恶评价等方面的意义。

马克思主义伦理学认为，道德作为一种社会范畴，属于上层建筑领域，其中包含着意识形态方面的内容，是一种特定的社会现象。道德现象是由社会经济关系所决定的用善恶标准去评价的一种社会现象。

道德现象在社会生活中广泛存在，它存在于社会生活的每一个角落。道德现象是人类社会独有的现象。

人类社会生活大致可以分为三种类型：即家庭生活、社会公共生活和职业生活。相应地道德也可以分为三种类型，即家庭道德、

社会公德和职业道德。同样,在社会主义社会,存在着社会主义家庭美德、社会公德和社会主义职业道德,统称为社会主义道德。

所谓道德,就是依靠社会舆论、传统习惯、教育和人的信念的力量去调整人与人、个人与社会之间关系的一种特殊的行为规范。

所谓社会主义道德,概括地说,是指社会主义社会对人的一种道德规范和要求。它是在社会主义基本思想的指导下,依靠社会主义社会的舆论、传统习惯、教育和人的信念的力量,来调整社会主义社会中人与人、个人与社会之间关系的一种特殊行为规范。

社会主义道德建设是发展先进文化的重要内容,是提高全民族素质的一项基础性工程,对弘扬民族精神和时代精神,形成良好的社会道德风尚,促进物质文明与精神文明协调发展,全面推进建设有中国特色社会主义伟大事业,具有十分重要的意义。

理解道德的涵义要注意两个方面:

首先,从根源上看,道德是由经济关系所决定的,人们为了征服自然和管理社会,必然要结成各种社会关系,马克思把这种社会关系划分为物质的社会关系和思想的社会关系两个方面。物质的社会关系是指与物质生产活动直接联系的生产关系或经济关系,这是最基本的社会关系。思想的社会关系是指由经济关系所决定的并表现为一定的上层建筑和意识形态的各种关系。从这个意义上看,道德属于思想的社会关系。它不仅存在于人类历史的各个时代和各个社会,而且体现在人与人、人与集体和社会、集体和集体的关系之中。

其次,从矛盾的特殊性上看,道德作为上层建筑的一部分,它与上层建筑中的其他部分如政治、法律等相比有它自己的特殊性。它以其特殊的方式来调整人际关系,它是依靠社会舆论、传统习惯、教育和人的信念的力量去调整的。

二、职业道德

为了确保职业活动的正常进行,必须建立调整职业生活中发生的各种关系的职业道德规范,即职业道德。职业道德与职业密不可分。

1. 职业

所谓职业,是指由于社会分工而形成的具有特定专业和专门职责,并以所得收入作为主要生活来源的工作。职业是在人类社会出现分工之后而产生的一种社会历史现象。

职业在社会生活中,主要体现三方面的要素:

(1)职业职责,即每一种职业都包含着一定的社会责任,必须承担一定的社会任务,为社会做出应有的贡献。

(2)职业权利,即每一种职业人员都有一定的职业业务权力,就是说,只有从事这种职业的人才有这种权利,而在此职业之外的人不具有这种权利。

(3)职业利益,即每种职业人员都能从职业工作中取得工资、奖金、荣誉等利益。

任何一种职业都是职业职责、职业权利和职业利益的统一体,职业既是人们谋生的手段,又是人们与社会进行交往的一种主要的渠道。

2. 职业道德

人们在职业交往中必然涉及到各方面的利益,如何调节职业交往中的矛盾是任何人都无法避免的问题,这就需要用职业道德来调节。

职业道德,就是同人们的职业活动紧密联系的,符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和。职业道德是指人们在从事正当职业、履行职责的过程中,应当遵守的行为准则。职业道德是共产主义道德和一般社会道德在职业生活中的具体体

现。

每个从业人员,不论是从事哪种职业,在职业活动中都要遵守道德。如教师要遵守“教书育人、为人师表”的职业道德,医生要遵守救死扶伤的职业道德,图书馆员要遵守“读者至上,服务第一”的职业道德等。

职业道德不仅是从业人员在职业活动中的行为标准和要求,而且是本行业对社会所承担的道德责任和义务,是社会道德在职业生活中的具体化。

职业道德是整个社会道德的主要内容。职业道德一方面涉及到每个从业者如何对待职业,如何对待工作,同时也是一个从业人员的生活态度、价值观念的表现,是一个人的道德意识、道德行为发展的成熟阶段,具有较强的稳定性和连续性。另一方面,职业道德也是一个职业集体,甚至一个行业全体人员的行为表现,如果每个行业、每个职业集体都具备优良的道德,这对整个社会道德水平的提高肯定会发挥重要作用。

中共中央发布的《公民道德建设实施纲要》对于公民职业道德建设给予了高度的重视,《纲要》指出:“职业道德是所有从业人员在职业活动中应该遵循的行为准则,涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。随着现代社会分工的发展和专业化程度的增强,市场竞争日趋激烈,整个社会对从业人员职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高。要大力倡导以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要内容的职业道德,鼓励人们在工作中做一个好建设者。”

“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤奋自强、敬业奉献”是公民基本道德规范在职业方面的具体反映,是公民道德建设的一项重要内容。职业道德建设对于全社会道德水平的整体提高具有直接的影响,是全面贯彻“三个代表”重要思想,实现以德治国的重

要举措。

3. 职业道德的特点

(1) 适用范围的有限性

每种职业都担负着一种特定的职业责任和职业义务。由于各种职业的职业责任和义务不同,从而形成各自特定的职业道德的具体规范。

在内容方面,职业道德总是要鲜明地表达职业义务、职业责任以及职业行为上的道德准则。它不是一般地反映社会道德和阶级道德的要求,而是要反映职业、行业以至产业特殊利益的要求;它不是在一般意义上的社会实践基础上形成的,而是在特定的职业实践的基础上形成的,因而它往往表现为某一职业特有的道德传统和道德习惯,表现为从事某一职业的人们所特有道德心理和道德品质。

(2) 历史继承性

由于职业具有不断发展和世代延续的特征,不仅其技术世代延续,其管理员工的方法、与服务对象打交道的方法也有一定历史继承性。职业道德具有较强的稳定性和连续性,以形成比较稳定的职业心理和职业习惯。

(3) 精神和实践的统一性

马克思把人类把握世界的方式分为四种,即科学理论的、艺术的、宗教的和实践精神的。道德是社会意识,是一种思想关系,因此它是一种精神。但道德作为精神又不同于科学、艺术等其他精神,而是一种以指导行为为目的,以形成人们正确的行为方式为目的的精神,因此它又是实践的。道德区别于其他社会意识的根本特征就在于它是一种实践精神,道德存在于人们的意识之中,又表现在人们的现实生活之中,它通过人们处理各种复杂的社会关系表现出来。

(4) 形式的多样性

由于各种职业道德的要求都较为具体、细致,因此在表现形式方面,职业道德往往比较具体、灵活、多样。它总是从本职业的交流活动的实际出发,采用制度、守则、公约、承诺、誓言、条例,以至标语口号之类的形式,这些灵活的形式既易于为从业人员所接受和执行,而且易于形成一种职业的道德习惯。

(5) 自律性

纪律也是一种行为规范,但它是介于法律和道德之间的一种特殊的规范。它既要求人们能自觉遵守,又带有一定的强制性。就前者而言,它具有道德色彩;就后者而言,又带有一定的法律的色彩。就是说,一方面遵守纪律是一种美德;另一方面,遵守纪律又带有强制性,具有法令的要求。例如,工人必须执行操作规程和安全规定,军人要有严明的纪律等等。因此,职业道德总是以制度、章程、条例的形式表达,强调遵守的自律与自觉。

(6) 规范性

道德是一种特殊的行为规范。道德是以各种规范的方式存在、由各种各样的规则组成的规范体系。政治规范、法律规范一般都是由国家制定的,由国家通过有关行政机关如检察院、法院、公安局等机构强制执行和保证实施的。道德规范不由国家强制执行,而是运用社会舆论、传统习惯、教育和人的信念的力量来发挥作用。所以说,道德是一种特殊的行为规范。

职业道德规范的约束作用主要是通过自律来实现。这里所说的自律主要包括两种:一是个人的自律,二是职业的自律。从调节的范围来看,职业道德一方面是用来调节从业人员内部关系,加强职业、行业内部人员的凝聚力;另一方面,它也是用来调节从业人员与其服务对象之间的关系,用来塑造本职业从业人员的形象。

职业道德既是一定的社会或阶级的道德原则的“职业化”和“规范化”,也是个人道德品质职业性的一种体现。职业道德虽然是在特定的职业生活中形成的,但它绝不是离开阶级道德或社会