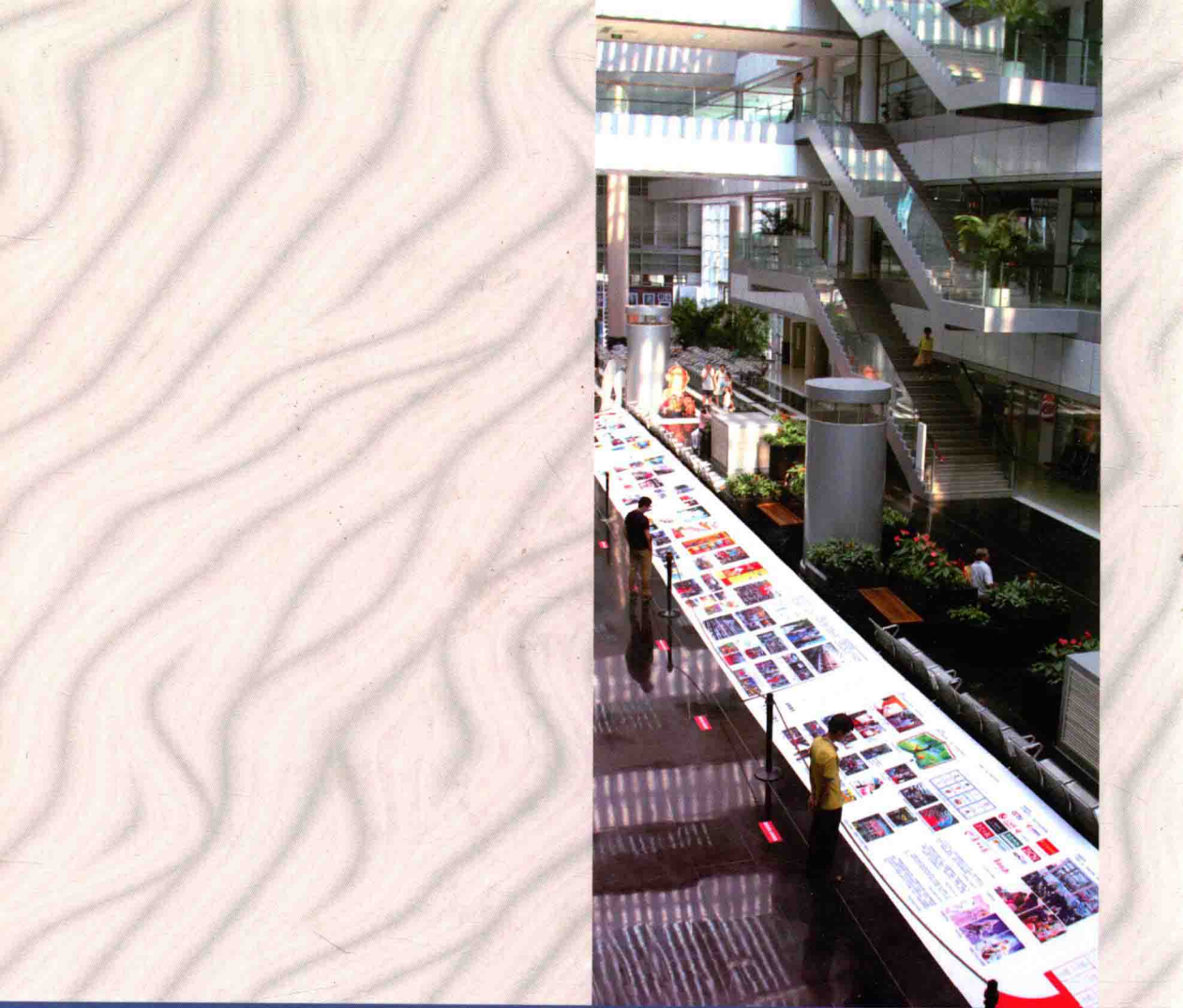




图书馆规范管理 工作手册

东莞图书馆 © 编



國家圖書館出版社
National Library of China Publishing House

东莞图书馆 编

 國家圖書館出版社
National Library of China Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

图书馆规范管理工作手册/东莞图书馆编. --北京:国家图书馆出版社,2016.4
ISBN 978-7-5013-5783-3

I. ①图… II. ①东… III. ①图书馆管理—手册 IV. ①G251-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第025141号

书 名 图书馆规范管理工作手册
著 者 东莞图书馆 编
责任编辑 金丽萍 王 雷 王炳乾 唐 澈

出 版 国家图书馆出版社(100034 北京市西城区文津街7号)
(原书目文献出版社 北京图书馆出版社)

发 行 010-66114536 66126153 66151313 66175620
66121706(传真),66126156(门市部)

E-mail nlcpress@nlc.cn(邮购)

Website www.nlcpress.com →投稿中心

经 销 新华书店

印 装 北京科信印刷有限公司

版 次 2016年4月第1版 2016年4月第1次印刷

开 本 787×1092(毫米) 1/16

印 张 38.5

字 数 800千字

书 号 ISBN 978-7-5013-5783-3

定 价 120.00元

《图书馆规范管理工作手册》编委会

主 编：李东来

副 主 编：冯 玲 李映嫦 杜燕翔 蔡 冰

执行主编：李正祥

编 委（以姓氏拼音为序）：

陈本峰	黄群娣	黄文镛	李晓辉	卢 苒	卢毅锋	罗婉娜
麦志杰	莫启仪	吴玥虹	奚惠娟	熊剑锐	杨晓伟	叶少青
银 晶	余爱嫦	张 剑	张利娜	张石欣	赵爱杰	钟敬忠
钟新革	周崇弘					

前 言

规范管理是推进图书馆事业持续健康发展的重要保证，不仅标志着规章制度的健全完善，还体现着图书馆的发展方向、战略决策和运行机制。东莞图书馆新馆建设十余年来，在城市新型图书馆服务模式构建、图书馆体系化建设、社会阅读推广等方面，开展了具体而丰富的实践探索，从三次阶段性规章制度修订的变化中，可以看到东莞图书馆走过的建立、发展、提升的规范管理之路。

2004年，正值东莞图书馆新馆各项基础建设和业务建设全面展开之际，为迎接新馆开馆，根据新馆发展规划、任务和工作目标，按照新馆科学管理规范要求，东莞图书馆各部门对原有规章制度进行了全面的修订和补充，汇编成《东莞图书馆规章制度》。在结构上，按照传统“图书馆规章制度汇编”的惯例，收录了规章制度六十四项，分为图书馆基础业务建设工作、图书馆自动化网络化建设工作、读者服务工作、业务辅导和学会工作、行政管理工作五章；在内容上，重新梳理和提炼了新馆的业务和管理变化，为新馆顺利开馆和运行提供了制度保障，为加强规范管理奠定了基础。

东莞图书馆新馆于2005年开馆后，每年都以主题年的形式确定年度工作重点和工作导向，在2007“管理年”里，围绕提升图书馆内部管理效率和对外服务效能，各部门及全体员工立足部门职责和岗位工作内容提交了丰富的成果，涉及部门规章制度、若干个怎么办、工作规范、工作流程、业务档案管理、管理效能评价、服务效能评价等。为反映新馆运行以来体系建设和工作模式的实际和发展需要，同时将管理年成果固定下来，又确定2008年为“规范年”，聘请甘肃省图书馆原馆长潘寅生为指导专家。潘馆长以其深厚的理论功底和丰富的管理实践主持了《东莞图书馆规范管理工作手册》大纲的拟定、体系结构的确定、文稿的修改与审核。经过对一系列制度、规范、规程等大幅度的整理、修订和增补，于2009年正式推出《东莞图书馆规范管理工作手册》。此次修订工作体现了规范管理的三个基本特征：一是全员参与。每个员工都参与到规则的制定中来，保证其理解、认同和支持。二是形成体系。全面厘清管理脉络，坚持以人为本原则，贯彻绩效理念，突出工作特色，创建新的框架体系。三是制度健全。《手册》共三编十九章一百三十七项，图书馆工作全方位涉及，在结构的严谨性、内容的丰富性、思想的前瞻性等方面都有了很大提升，迈上了新的台阶。

随着新馆的跨越式发展，东莞图书馆也在不断吸收新的思想和方法促进规范管理。2011年，率先导入国际上通行的先进质量管理方法——卓越绩效模式，并于2012年获得东莞市第三届政府质量奖，成为国内首个获得政府质量奖的公共图书馆。2014年，

又顺利通过 ISO9001:2008 质量管理体系审核认证,通过“标准化良好行为企业”评审并获 4A 级称号。质量管理的导入和推广进一步推动了图书馆管理和业务的规范化、制度化、标准化,尤其是对管理思想的系统性和管理过程的流程化影响深远。这些影响反映在 2015 年对《东莞图书馆规范管理工作手册》的修订上主要有四点:一是强调要有明确的价值观念体系为图书馆运行提供指导思想,专门增加“组织文化”编;二是以用户为中心如何具体体现,增加了用户需求、满意度和用户细分服务的内容;三是从关注结果到关注过程,重视过程管理,增加了大量岗位和项目工作细则、工作规程;四是突出绩效评价,加强绩效指标监测和数据管理意识,建立了图书馆的绩效指标体系和评价方法。卓越绩效理念方法和标准化管理的指导应用,为东莞图书馆规范管理注入了新鲜血液,同时也交出了一份思想系统、体系完整、覆盖全面的管理成果。

当前,公共文化服务体系建设得到全社会的重视。中央 20 个部门联合研究推进中共中央十八届三中全会提出的促进基本公共文化服务标准化、均等化工作,国家图书馆也正在牵头展开制订省、市、县公共图书馆业务规范。在全国图书馆标准规范体系的框架下,各个图书馆的规范和制度建设也是重要一环。东莞图书馆的规范管理实践案例可以作为样本进行剖析和分享。感谢国家图书馆出版社方自金社长对此选题的关注,经金丽萍主任的悉心指导,以《东莞图书馆规范管理工作手册》(2015 年)为基础进行了编辑修改,对大部分条文做了通用性处理,《图书馆规范管理工作手册》得以正式出版。

全书共四编十九章一百九十二项,第一编“组织文化”,阐释图书馆的使命、愿景、价值观和办馆理念方针,规范图书馆的形象,共一章六项;第二编“制度管理”,从人本管理的角度制定图书馆人、财、物的管理体制,包括管理体制、行政事务管理、人事管理、财务管理、资产管理和物业管理,共六章四十三项;第三编“业务规程”,按照业务工作标准化、规范化的要求,设置文献采访、文献分编、藏书管理、读者服务、读者活动、参考咨询与文献开发、信息技术工作、业务组织与研究、总分馆建设,共九章一百一十八项,第四编“绩效测评”,共三章二十五项,以图书馆统计、档案管理为依据,以卓越绩效管理为指导,意在加强绩效评价和绩效考核,提升图书馆服务质量和效益,促进图书馆的可持续发展。

《图书馆规范管理工作手册》的大小篇章均是东莞图书馆规范管理实践的结晶,是事业发展与管理机制的集中展示,也是图书馆员工的行为规范和工作准则。图书馆事业到了规范管理阶段,更加需要重视规则、重视数据、重视过程,重视积累和测量调整,在规则和数据基础上,才有比较,才有绩效,才能看出我们的问题,才能证明我们的价值。将原本内部的规范管理手册,基本上是原汁原味加以公开出版,一是希望以细节的鲜活见证图书馆的发展;二是也想做个靶子,出乖露丑,请同行审视并提出宝贵意见和建议,以利改善下一步的工作;三是希望它不是一个个僵化的条文,而是

对工作实践具有真正的指导意义，并在实践中检验结果、发现问题、不断完善。

最后，感谢东莞图书馆所有参与编撰与资料提供的工作人员，感谢为《图书馆规范管理工作手册》奠定框架体系基础的甘肃省图书馆原馆长潘寅生先生，感谢参与2015年手册修订工作的广州外语外贸大学图书馆的雷永立研究馆员，再次感谢国家图书馆出版社方自金社长、金丽萍主任以及为本书付出辛勤汗水的编辑们！

李东来

2016年2月

目 录

第一编 组织文化

第一章 组织文化建设

使命·愿景·价值观

组织文化方针

VI 形象使用及管理暂行规定

工作人员着装暂行规定

图书馆用语用字规范

《东莞图书馆工作》编辑管理办法

第二编 制度管理

第二章 管理体制

图书馆章程

馆长岗位职责

副馆长岗位职责

各部室职责

会议制度

值班馆长工作制度

党支部工作制度

职工代表大会实施细则

工会工作条例

第三章 行政事务管理

公文处理规定

印章使用管理办法

宣传工作规定

4

5

6

7

8

10

16

23

24

25

34

36

38

46

49

54

58

61

目 录

信息公开制度	第一章	64
第四章 人事管理		
全员聘任实施办法	第一章	67
目标责任制管理办法	第二章	71
首问负责制管理办法	第三章	72
员工合理化建议管理办法	第四章	77
员工满意度调查管理办法	第五章	80
员工满意度调查与评价控制程序	第六章	81
关于员工在职攻读研究生的暂行办法	第七章	82
普通聘用员管理办法	第八章	84
职工考勤管理办法	第九章	88
集体户口管理办法	第十章	90
奖惩制度	第十一章	94
第五章 财务管理		
财务管理制度	第一章	98
预决算管理制度	第二章	102
政府采购管理办法	第三章	106
合同管理制度	第四章	111
专项经费管理办法	第五章	115
社会捐助资金管理办法	第六章	118
第六章 资产管理		
固定资产管理办法	第一章	121
固定资产验收流程	第二章	125

物资采购管理规定

办公用品领用办法

车辆管理办法

第七章 物业管理

区域范围管理暂行办法

消防管理制度

安全管理规定

突发灾害（事件）应急预案

恐怖袭击事件应急管理办法

紧急事故电话报告（求助）流程

环境卫生和绿化管理办法

能源管理办法

第三编 业务规程

第八章 文献采访

文献资源采选条例

文献资源采选工作流程

中文图书采访细则

外文图书采访细则

报刊订购规则

音像资料采访细则

数字资源采访细则

文献验收工作细则

期刊记到工作细则

报刊管理工作流程

131

135

136

139

141

144

148

149

153

158

162

164

168

170

172

174

176

178

184

捐赠文献接受工作管理办法	186
第九章 文献分编	
文献分类编目工作规则	189
文献分类编目工作流程	191
中文图书分编工作细则	193
西文图书分编工作细则	201
音像制品分编工作细则	205
随书附盘分编工作细则	207
文献加工细则	208
文献移交工作规则	212
报刊分编工作细则	215
报刊装订规范	217
第十章 藏书管理	
藏书组织规则	221
典藏工作细则	224
书库管理制度	227
藏书排架规则	229
藏书保护制度	232
古籍书库管理规定	234
粤剧图书馆文献管理规定	235
漫画图书馆文献管理规定	236
名人藏书管理制度	238
地方文献管理制度	240
畅销图书专区管理办法	242
馆藏文献剔旧工作规程	244

藏书清点工作规程	247
藏书调配规则	249
第十一章 读者服务	
图书馆文明服务公约	252
读者文明使用图书馆公约	253
图书馆服务承诺	254
用户需求调查管理办法	255
读者发展管理程序	256
用户满意度调查制度	259
读者证办理规定	262
图书阅览室管理规范	266
文献借阅服务规范	269
普通书刊借阅规则	272
专题文献借阅规则	275
24 小时自助图书馆使用规则	281
视障人士阅览室管理规则	282
数字资源服务规范	283
数字资源使用规则	285
数字资源服务工作流程	287
“文化共享工程”播放室管理规定	288
公共电子阅览室工作规程	289
读者意见（建议）处理办法	293
读者损坏、遗失书刊赔偿暂行规定	294
总服务台广播系统使用规定	295
宣传单管理办法（暂行）	297

第十二章 读者活动

社会教育和阅读推广活动管理办法	299
展览管理办法	301
志愿者管理暂行办法	307
读者团体参观接待办法	310
“东莞读书节”工作协调小组办公室工作规程	311
市民学堂管理规定	313
市民空间管理规定	315
公益课堂管理规范	317
研讨室管理规定	320
录播室管理规定	321
423 空间站管理办法	322
捐赠换书中心管理办法	324
少儿活动策划与组织规程	326
“礼仪之家”培训活动管理规范	328
少年儿童图书馆读者活动管理办法	331
“动漫之夏”活动规程	332
“我讲书中的故事”儿童故事大王比赛系列活动规程	334
“图书馆之旅”活动管理办法	337
“悦读护照”管理办法	339
“悦生活,从图书馆出发”骑行系列活动规程	341
第十三章 参考咨询与文献开发	
参考咨询服务工作规程	344
文献信息研究与开发规范	348
专题服务工作规范	350

“两会”服务工作规定	353
地方文献数据库建设细则	354
《易读》编辑与推广工作规程	358
第十四章 信息技术工作	
技术开发管理规定	362
总分馆业务系统管理细则	364
计算机网络管理办法	368
自动化设备管理办法	371
网站管理与信息发布规范	377
图书馆官方微博、微信规范管理暂行办法	387
官方微信发布规范	389
电子广告屏管理与信息发布办法	393
关于数字资源数据库建设的有关规定	396
全国文化信息资源共享工程建设与统计制度	399
计算机房管理制度	405
弱电间管理及维护制度	408
图书馆 ATM（自助借还）管理办法	410
东莞学习中心网站建设规范	417
东莞学习中心平台日常维护与管理制度	422
课件课程制作规范	425
第十五章 业务组织与研究	
业务研究工作流程	432
项目管理办法	434
业务研究委员会工作规则	443
关于员工参加学术会议的管理办法	445

业务学习和培训管理办法	448
专业技术人员业务研究考核办法	450
博士后创新实践基地暂行管理办法	453
第十六章 总分馆建设	
总分馆服务工作流程	461
总分馆工作条例	463
总分馆运行管理制度	467
分馆建设标准	471
分馆（服务点）服务标准	476
图书流动车建设与服务标准	479
总分馆馆藏地点管理规程	482
总分馆馆藏地点命名规则	484
东莞地区图书馆单位代码使用规则	487
东莞地区图书馆行业条码使用规则	490
东莞地区图书馆读者卡制作规则	492
总分馆通借通还规则	494

第四编 绩效测评

第十七章 图书馆统计	
业务统计制度	500
馆藏文献统计办法	510
读者统计办法	521
借阅统计办法	523
参考咨询统计办法	528
业务交流活动统计办法	531

人事管理统计办法	535
图书馆网站访问量与数字资源利用量统计办法	537
第十八章 档案管理	
档案综合管理细则	543
文件材料归档范围及保管期限	548
档案分类和编号办法	554
档案保管制度	558
档案借阅利用制度	559
档案保密制度	560
档案鉴定销毁制度	561
部门档案管理办法	562
第十九章 绩效评价	
卓越绩效管理实施办法	566
工作人员考核办法	569
考核工作实施细则	574
物业公司考核实施细则	576
工作项目管理效能评价标准	578
读者服务效益评价指标体系	585
绩效数据测量、分析与处理	590
业务能手评选及考核奖励办法（试行）	594
先进工作者评选及奖励办法	598

第一章 组织文化概述

第一编 组织文化