

团 体 标 准

T/SZS 4030—2020

24 小时自助图书馆通用服务要求

General service requirements of 24 hours self-service library

2020 - 12 - 31 发布

2020 - 12 - 31 实施

深圳市深圳标准促进会 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 缩略语	2
5 总则	2
6 服务场地与设备	3
7 服务提供	4
8 服务保障	5
9 服务管理	6
10 服务安全	7
11 服务评价	8
参考文献	9

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》给出的规则起草。

本文件由深圳市标准技术研究提出。

本文件由深圳市深圳标准促进会归口。

本文件起草单位：深圳图书馆、深圳市标准技术研究院、深圳市海恒智能科技有限公司、深圳市海恒图联软件有限公司、深圳市远望谷信息技术股份有限公司。

本文件主要起草人：刘哲、李媛红、李卫珊、万娜、张璇、易晓珊、刘国峰、蔡佳、马禛赞、闻葵花、胡龙珍、潘志宝。

24 小时自助图书馆通用服务要求

1 范围

本文件规定了24小时自助图书馆服务总则、服务场地与设备、服务提供、服务保障、服务管理、服务安全、服务评价等方面的要求。

本文件适用于以自助图书馆服务机为依托的设备型24小时自助图书馆的运行与服务。

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;不注日期的应用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 13869 用电安全导则
GB/T 24359 第三方物流服务质量要求
GA/T 367 视频安防监控系统技术要求
建标 108—2008 公共图书馆建设标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

24 小时自助图书馆 24 hours self-service library

由自助图书馆服务机、网络通信系统、物流配送与维护保障系统和监控中心管理系统组成的,集射频识别技术、网络技术和自动控制技术于一体的智能化图书馆,可为持证读者提供 24 小时图书阅览、自助借还和数字资源借还等服务。

3.2

自助图书馆服务点 self-service library service point

24 小时自助图书馆向公众提供自助服务的具体地点。

3.3

自助图书馆服务机 self-service library machine

24 小时自助图书馆的核心设备,实现借书、还书、办证、续借、查询等多项图书馆自助服务功能的终端设备。

3.4

联机公共目录查询系统 Online Public Access Catalogue

一种通过网络查询馆藏信息资源的联机检索系统，用户可以不受空间地点的限制，查询各图书馆的资源。

3.5

预借 book borrowing reservation

预借服务是为读者提供的送书上门服务，读者可通过图书馆网站或第三方平台向图书馆提出借书请求，图书馆收到请求后将图书送到读者指定的服务点，或选择其他传递途径将书借给读者。

3.6

自助图书馆建设主体 self-service library construction subject

自助图书馆服务机的购买方。

3.7

自助图书馆托管单位 self-service library depository unit

负责提供自助图书馆服务机摆放场地，与自助图书馆建设主体有合作关系的单位。

3.8

自助图书馆运营主体 self-service library operation subject

负责自助图书馆日常运营的单位。

3.9

自助图书馆服务机维护商 self-service library service provider

负责自助图书馆服务机日常维护的单位，一般都是自助图书馆服务机生产商。

3.10

自助图书馆物流服务商 self-service library logistics service provider

负责自助图书馆图书配送、分拣等业务的单位。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

OPAC: 联机公共目录查询系统 (Online Public Access Catalogue)

RFID: 射频识别 (Radio Frequency Identification)

SIP2: 标准交换协议 (Standard Interchange Protocol 2.0)

NCIP: 美国信息标准组织提出的流通交换协议 (NISO Circulation Interchange Protocol)

5 总则

5.1 24小时自助图书馆是区域公共图书馆服务体系的重要组成部分，应遵循以人为本的原则，通过公开、平等、免费、就近的服务，保障市民使用公共文化服务设施的基本权益。

5.2 自助图书馆服务点的设置应遵循普遍均等原则，按服务半径不小于2.5km的标准进行统筹规划、合理布局。

5.3 自助图书馆服务点应为读者提供7×24小时免费开放服务时间。

6 服务场地与设备

6.1 服务场地要求

6.1.1 服务环境要求

服务点环境应符合自助图书馆服务机正常运行的要求，读者使用环境应符合建标108—2008第十七条的要求。

6.1.2 操作空间要求

自助图书馆服务机的布设应预留一定的操作空间，便于读者、物流人员和维护人员操作。

6.1.3 场地承重要求

自助图书馆服务机的布设场地应能够负载服务机满载时的重量。

6.1.4 安全监控要求

自助图书馆服务机周边应加装摄像头等安全保障措施，保证服务机运行安全。

6.1.5 服务指引要求

自助图书馆服务机附近应设置宣传导引标识，为读者提供宣传及指引。

6.2 服务机要求

6.2.1 网络要求

应根据自助图书馆的建设规模、运营模式以及管理目标选择自助图书馆网络的接入模式。网络中心应配备与自助图书馆网络规模相适应的网络设备。

6.2.2 配电要求

自助图书馆服务机电力接入的设计、安装应符合GB/T 13869相关规定，可根据需要安装电力接入配套的电表箱、漏电保护器等。

6.2.3 配置要求

自助图书馆服务机应满足以下配置要求：

- a) 容书比大于100；
- b) 容纳待办卡证不少于100张；
- c) 容纳现钞不少于500张；
- d) 配备监控摄像头，能采集操作界面前方操作者的面部图像和服务机周围环境；
- e) 操作区和文献展示区配备照明设备；
- f) 设置可调整承重脚，单位面积压强小于普通路面承载力值50%；
- g) 确保易部署，能够整体搬运部署，即插即用；
- h) 具有数据断电保护的能力。

6.2.4 接口要求

自助图书馆服务机应通过SIP2、NCIP等标准协议与图书馆端数据库实现数据交换。

6.2.5 防护要求

自助图书馆服务机防护等级应不低于IP54，外表面喷涂应使用防火材料。展示窗玻璃宜采用安全钢化夹层玻璃。

7 服务提供

7.1 基本服务

7.1.1 人机交互

应能提供以下人机交互服务：

- a) 通过键盘或触摸屏实现人机交互；
- b) 至少提供简体中文、英文两种语言的视觉提示；
- c) 用户操作界面具有语音和画面的操作提示，音量可调节；
- d) 操作完成后显示本次操作的具体内容，可打印凭条，凭条内容可定制。

7.1.2 身份认证

应能识别RFID读者证、二代身份证，并可根据用户需求外接其他身份识别设备；同时支持第三方软件平台绑定读者证，通过扫描二维码完成身份认证。

7.1.3 读者证办理

应支持通过自助图书馆服务机身份证阅读器读取二代身份证，实现用户注册、实体读者证办理和激活等功能。

7.1.4 图书展示

应支持通过展示窗展示一定数量的图书。

7.1.5 图书借出

应支持通过在键盘或触摸屏输入单个或多个图书架位编号完成借书操作。

7.1.6 图书归还

应支持通过识别有效读者身份或图书标签开启还书口，实现图书的逐本归还。

7.1.7 图书续借

应支持读者登录后，提供读者当前借阅图书的延期服务。

7.1.8 财经服务

应能提供以下财经服务：

- a) 识别常用面值的人民币纸币；
- b) 自助缴纳押金、小额度预存款和扣缴逾期滞还费；
- c) 支持移动支付。

7.1.9 信息查询

应支持通过识别有效读者身份查询读者账户信息，包括当前借阅文献、财经状况等。

7.1.10 书目检索

应支持通过OPAC浏览和检索书目。

7.2 可选服务

7.2.1 预借取书

可扩展支持预借图书至读者指定自助图书馆服务机的配送服务。

7.2.2 电子资源浏览

可扩展支持电子图书、报刊等资源的在线浏览或扫码下载。

7.2.3 公告发布

可扩展支持图书馆服务通知或公告的发布。

8 服务保障

8.1 服务运行保障

8.1.1 服务机状态监控

自助图书馆运营主体和自助图书馆服务机维护商应及时关注自助图书馆监控中心通过网络、短信等方式实时发布的自助图书馆服务机运行状态，包括正常、预警和故障3个类型。

8.1.2 服务机资源监控

自助图书馆运营主体和自助图书馆物流服务商应及时关注自助图书馆监控中心通过网络、短信等方式实时发布的自助图书馆服务机资源状态，包括图书数量、读者证数量、现金数量、打印纸等。

8.1.3 服务机安全监控

自助图书馆运营主体和自助图书馆服务机维护商应及时关注自助图书馆监控中心通过网络、短信等方式实时发布的自助图书馆服务机安全状态，并通过设置在自助图书馆服务机的摄像头监控自助图书馆服务机安全情况。

8.1.4 服务响应

自助图书馆运营主体应设置服务电话，保证7×24小时的电话服务时间。电话服务响应可采用实时应答的人工服务和隔日响应的电话录音服务。

8.2 文献资源保障

8.2.1 文献资源类型

自助图书馆运营主体应为自助图书馆配备纸质图书，可选择配备多媒体视频、电子图书、数据库、电子报刊、动态信息等数字资源。

8.2.2 文献配置数量

自助图书馆运营主体应根据自助图书馆数量配备充足的纸质图书，基本配备数量应 \geq 自助图书馆服务机书架容量 \times 自助图书馆数量，还应根据自助图书馆外借量和借阅周期准备日常周转图书。

8.2.3 文献资源选配

不同的自助图书馆服务点类型有不同的服务群体及阅读倾向，自助图书馆运营主体应根据自助图书馆服务点类型有针对性的选配图书。自助图书馆服务点类型包括学校、社区、工业区等。

8.3 物流保障

8.3.1 图书配送及上架

自助图书馆物流服务商负责选配图书的运送和上架工作，应做到按点、按时配送。上架工作根据自助图书馆服务机机型规范操作，如选配图书中有预借图书，应优先上架。

8.3.2 图书分拣与转运

自助图书馆物流服务商负责自助图书馆服务机还书箱的图书回收、分拣归集和转运工作。自助图书馆服务机的还书箱应按点、按时全部清空；图书应按照馆藏地点分拣、归集转运到指定位置，也可将符合上架要求的图书重新上架。

8.3.3 图书交接

自助图书馆物流服务商应与自助图书馆运营主体进行日常图书交接，包括选配图书和从还书箱回收的图书。日常图书的交接应准确无误。

8.3.4 财经结算

自助图书馆物流服务商负责核对、回收自助图书馆服务机收取的现金，并与自助图书馆运营主体定时进行财经结算。

9 服务管理

9.1 设备维护

9.1.1 预防性维护要求

自助图书馆服务机维护商应定期对设备的应用软件、系统软件、机械设施、零部件、供电系统、网络系统等进行综合的巡检和保养，发现问题应及时解决。巡检方案、巡检结果等应记录在案，并汇总成册递交自助图书馆运营主体。

9.1.2 故障修复要求

自助图书馆服务机维护商应保证7 \times 24小时故障受理时间，收到报障信息后应尽快受理。故障修复后应及时反馈给自助图书馆运营主体。所有故障修复记录应记录在案，并汇总成册递交自助图书馆运营主体。

9.1.3 设备改进要求

自助图书馆服务机维护商应定期召开故障分析会，总结故障类型和故障次数，针对疑难故障分析故障原因，提出解决方案。

9.2 环境修缮

自助图书馆运营主体应定期检查、维修遮阳防雨设施，防止阳光对设备显示屏直接暴晒，防止雨水渗入设备、顶棚吊顶脱落等引发安全问题。

9.3 安全管理

自助图书馆运营主体应通过视频监控、现场巡视等方式进行自助图书馆服务点的安全管理。视频监控设备和系统的技术要求应符合GA/T 367相关规定，监控信息宜联网上传，且支持断网续传功能。

9.4 电力和网络管理

自助图书馆运营主体应及时与托管单位、供电局、网络运营商等进行费用结算，保证电力和网络正常供应。

自助图书馆运营主体应定期检查电闸、电表是否正常，电力线路是否有裸露、破损等安全隐患，发现问题应及时维修。网络线路应交由网络运营商进行专业检查和维护。

9.5 宣传引导设施更新

自助图书馆运营主体应组建宣传队伍，定期开展宣传活动，并定期更新自助图书馆服务点宣传导引牌、遮阳防雨设施上的指示标识等。自助图书馆服务机维护商、自助图书馆物流服务商、自助图书馆托管单位等应配合自助图书馆的服务宣传工作。

9.6 服务点优化调整

自助图书馆建设主体应根据服务点的服务效益和其他实际情况不定期的优化调整服务点。服务点的调整应符合布点原则，调整所涉及的服务机搬迁费等相关费用应由提出终止合作方负责，优化调整后应及时变更相关宣传材料。

10 服务安全

10.1 人员安全

10.1.1 读者使用安全

应建立自助图书馆读者安全保护管理制度和危机处理预案，提供可拨打的咨询电话和远程协助，保证读者使用安全。

自助图书馆服务机的借书模块、还书模块、取书模块等应具备防夹功能，且满足 3C 认证有关规定。

10.1.2 运维人员安全

应按照 GB/T 24359 有关规定制定《运维人员工作安全规范》，要求物流人员和维护人员在配送图书和巡检服务机时遵守安全规范，保证自身安全。

10.2 资产安全

自助图书馆应配备视频监控设备，全面监控服务点内部及周边情况，记录用户使用画面，并能发送警报要求远程协助管理，保证资产安全。

自助图书馆的图书管理应符合图书所属单位文献安全管理规定。

10.3 网络安全

自助图书馆服务网络的运营应履行《中华人民共和国网络安全法》中对关键信息基础设施运营者规定的安全保护义务。

11 服务评价

11.1 服务数据分析

自助图书馆服务评价应以实际服务数据为基准，通过时间、服务点、借还图书数量、图书类型等数据分析自助图书馆的服务现状和效果。

11.2 绩效评估

自助图书馆服务绩效评估应符合当地政府投资文体设施建设项目绩效考核要求，评估指标可包括但不限于建设指标、服务指标、维护指标、配送指标以及经济指标。根据评估结果，负责人对自助图书馆建设布局和服务进行优化调整。

11.3 读者满意度调查

自助图书馆应提供电话、邮件、网上实时等咨询服务或以问卷调查的形式，记录和存档读者对服务范围、服务时间、服务功能、服务形式以及服务态度等的满意程度。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国网络安全法
-