

# 基隆市公共圖書館 服務業務標準流程圖

109 年 12 月 17 日

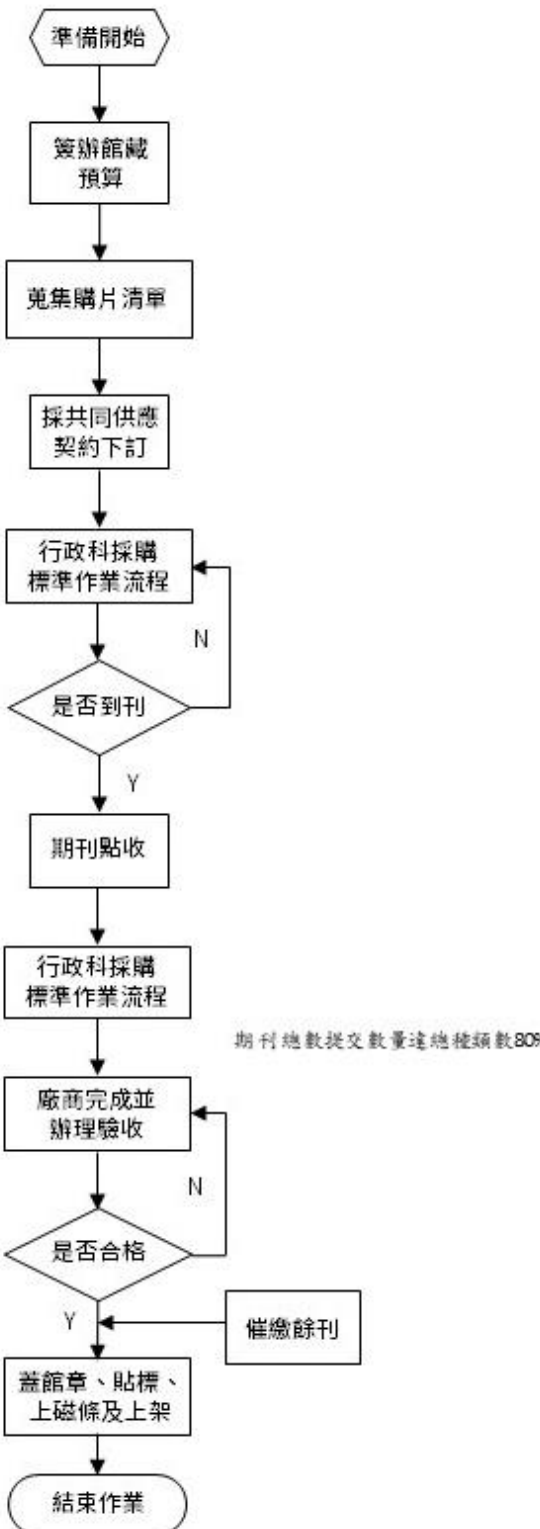


# 目錄

- 壹、 LIB01 技術服務
  - 一、 LIB01-01 採購作業
    - (一)LIB01-01-01 圖書採購作業
    - (二)LIB01-01-02 期刊採購作業
    - (三)LIB01-01-03 視聽資源採購作業
    - (四)LIB01-01-04 電子書資源採購作業
  - 二、 LIB01-02 分類編目作業
  - 三、 LIB01-03 圖書盤點作業
  - 四、 LIB01-04 圖書淘汰作業
  - 五、 LIB01-05 贈書處理作業
- 貳、 LIB02 讀者服務
  - 一、 LIB02-01 流通服務
    - (一)LIB02-01-01 館藏資源借閱作業
    - (二)LIB02-01-02 館藏資源歸還作業
    - (三)LIB02-01-03 在架館藏資源調借作業
  - 二、 LIB02-02 圖書館借閱證申請作業
  - 三、 LIB02-03 圖書逾期相關作業
    - (一)LIB02-03-01 圖書逾期催還作業
    - (二)LIB02-03-02 圖書損害賠書作業
  - 四、 LIB02-04 讀者意見處理作業
- 參、 LIB03 自助借還服務
  - 一、 LIB03-01 自助借書作業
  - 二、 LIB03-02 自助還書作業
  - 三、 LIB03-03 新書上架作業
  - 四、 LIB03-04 故障排除作業



訂定	109年12月8日	圖書採購作業				編號：LIB01-01-01	
修訂	109年12月8日 第1次					頁次：	
流程單位						相關 SOP	績效指標
<pre> graph TD     Start([準備開始]) --&gt; Step1[簽辦充實館藏預算]     Step1 --&gt; Step2[圖書採購標案簽辦]     Step2 --&gt; Step3[成立評選及工作小組]     Step3 --&gt; Step4[召開工作小組會議]     Step4 --&gt; Step5[召開評選委員小組]     Step5 --&gt; Dec1{決標}     Dec1 -- N --&gt; Step5     Dec1 -- Y --&gt; Step6[蒐集購書清單]     Step6 --&gt; Dec2{是否有館藏}     Dec2 -- Y --&gt; Dec3{複本數量查詢}     Dec3 -- Y --&gt; Step7[不進行採購]     Dec3 -- N --&gt; Step8[增購複本]     Dec2 -- N --&gt; Step8     Step8 --&gt; Step9[擬定採購清單]     Step9 --&gt; Step10[分批採購]     Step10 --&gt; Step11[送書、點收]     Step11 --&gt; Dec4{符合驗收}     Dec4 --&gt; Step12[圖書分編審核]     Step12 --&gt; End([結束作業])     Step7 --&gt; End   </pre>						政府採購法 館藏發展政策 基隆市文化局圖書 選書小組作業規範	總購書經費 每人每年購書經費 每人每年持書率 總館藏量 總館藏成長量 年館藏增加量

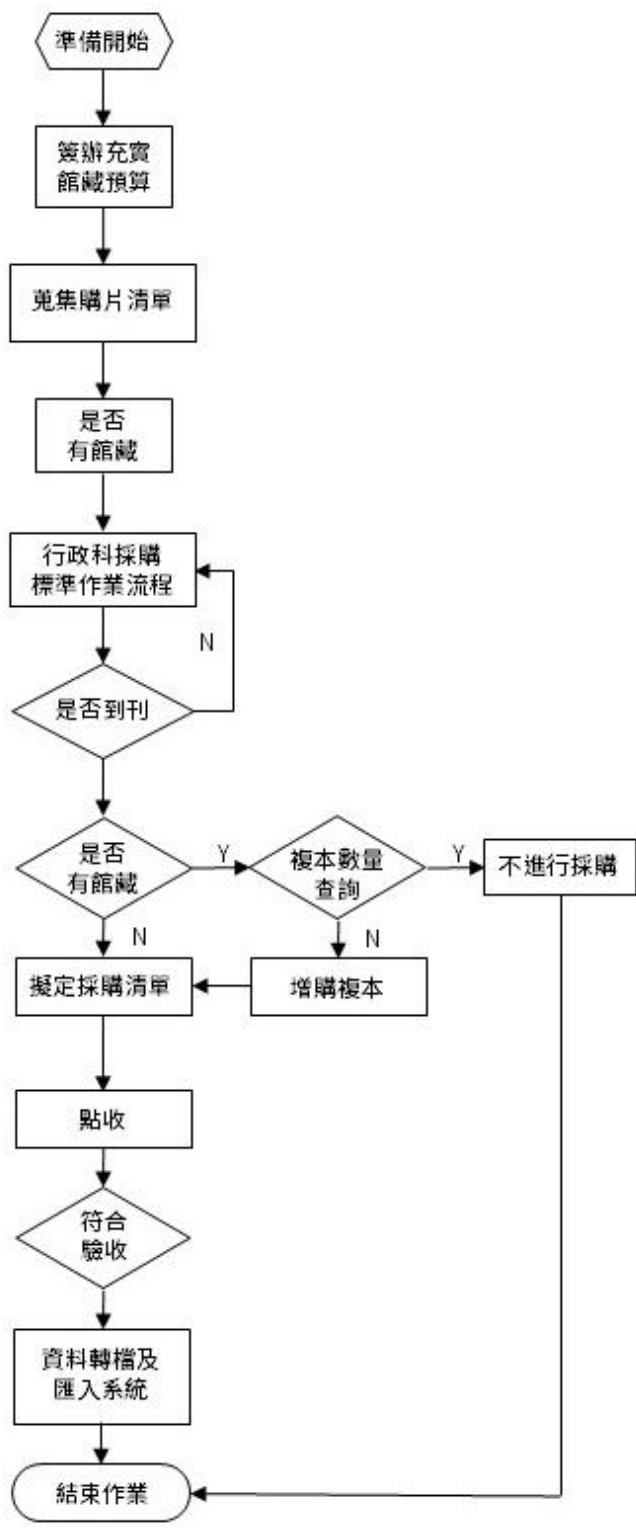
訂定	109年12月8日	期刊採購作業				編號：LIB01-01-02	
修訂	109年12月8日 第1次					頁次：	
流程單位						相關 SOP	績效指標
 <pre> graph TD     Start([準備開始]) --&gt; Budget[簽辦館藏預算]     Budget --&gt; List[蒐集購片清單]     List --&gt; Order[採共同供應契約下訂]     Order --&gt; AdminProc1[行政科採購標準作業流程]     AdminProc1 --&gt; Delivered{是否到刊}     Delivered -- N --&gt; AdminProc1     Delivered -- Y --&gt; Receive[期刊點收]     Receive --&gt; AdminProc2[行政科採購標準作業流程]     AdminProc2 --&gt; Inspection[廠商完成並辦理驗收]     Inspection --&gt; Qualified{是否合格}     Qualified -- N --&gt; Inspection     Qualified -- Y --&gt; Stamp[蓋館章、貼標、上磁條及上架]     Remind[催繳餘刊] --&gt; Stamp     Stamp --&gt; End([結束作業])   </pre>						政府採購法 館藏發展政策	期刊經費 期刊採購種類 期刊完整率 期刊缺書次數 期刊催書次數

訂定	109年12月8日	視聽資料採購作業	編號：LIB01-01-03
修訂	109年12月8日 第1次		頁次：

流程單位					相關 SOP	績效指標
------	--	--	--	--	--------	------

政府採購法  
館藏發展政策

視聽資料採購經費  
視聽資料累計總數  
視聽資料增加量

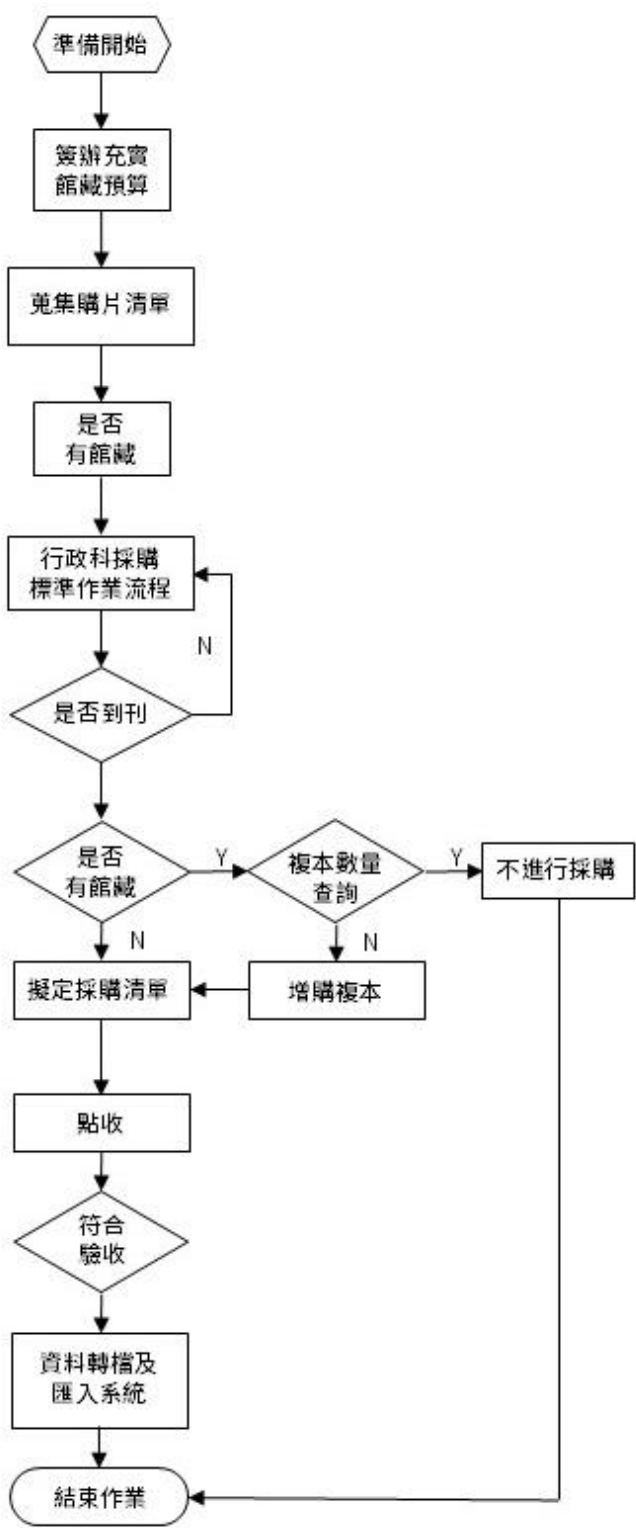


訂定	109年12月8日	電子資源採購作業	編號：LIB01-01-04
修訂	109年12月8日 第1次		頁次：

流程單位					相關 SOP	績效指標
------	--	--	--	--	--------	------

政府採購法  
館藏發展政策

電子書平台數  
電子書累計冊數  
電子書增加冊數  
電子書採購經費



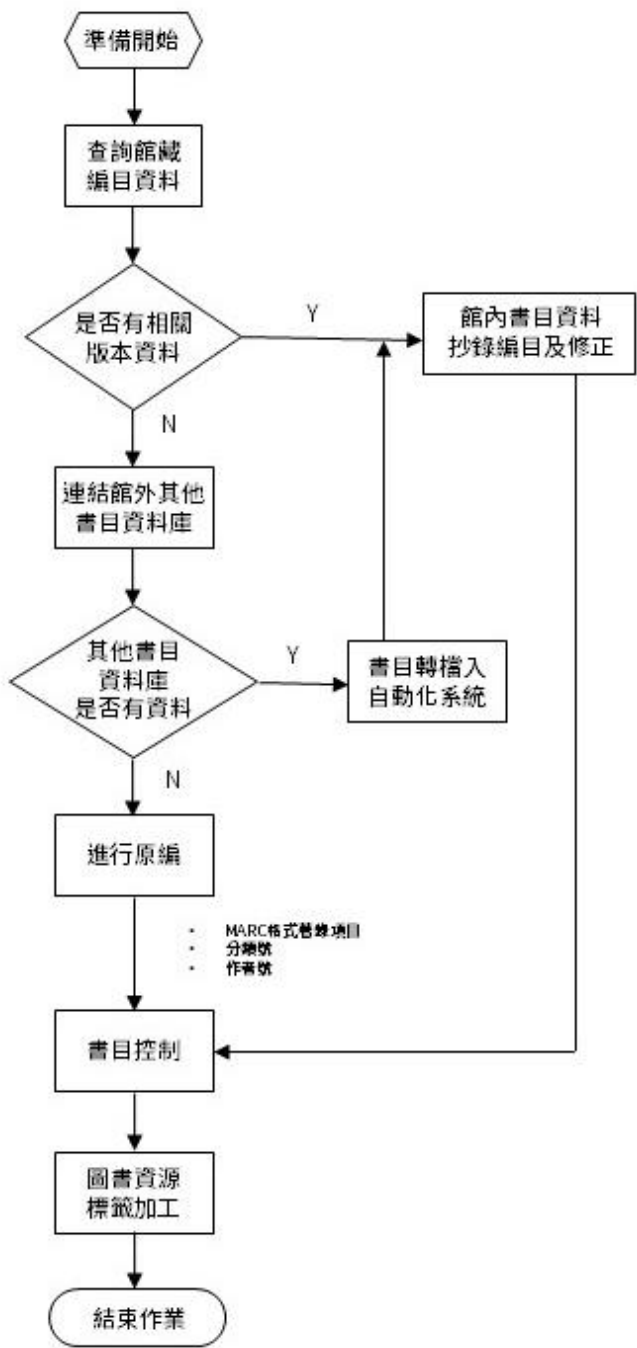


訂定	109年12月8日	圖書分類編目作業	編號：LIB01-02
修訂	109年12月8日 第1次		頁次：

流程單位					相關 SOP	績效指標
------	--	--	--	--	--------	------

中文圖書分類法  
 英美編目規則  
 中文機讀編目格式  
 機讀格式  
 中國編目規則  
 MARC21  
 王雲五四角號碼  
 杜威分類法  
 科特號

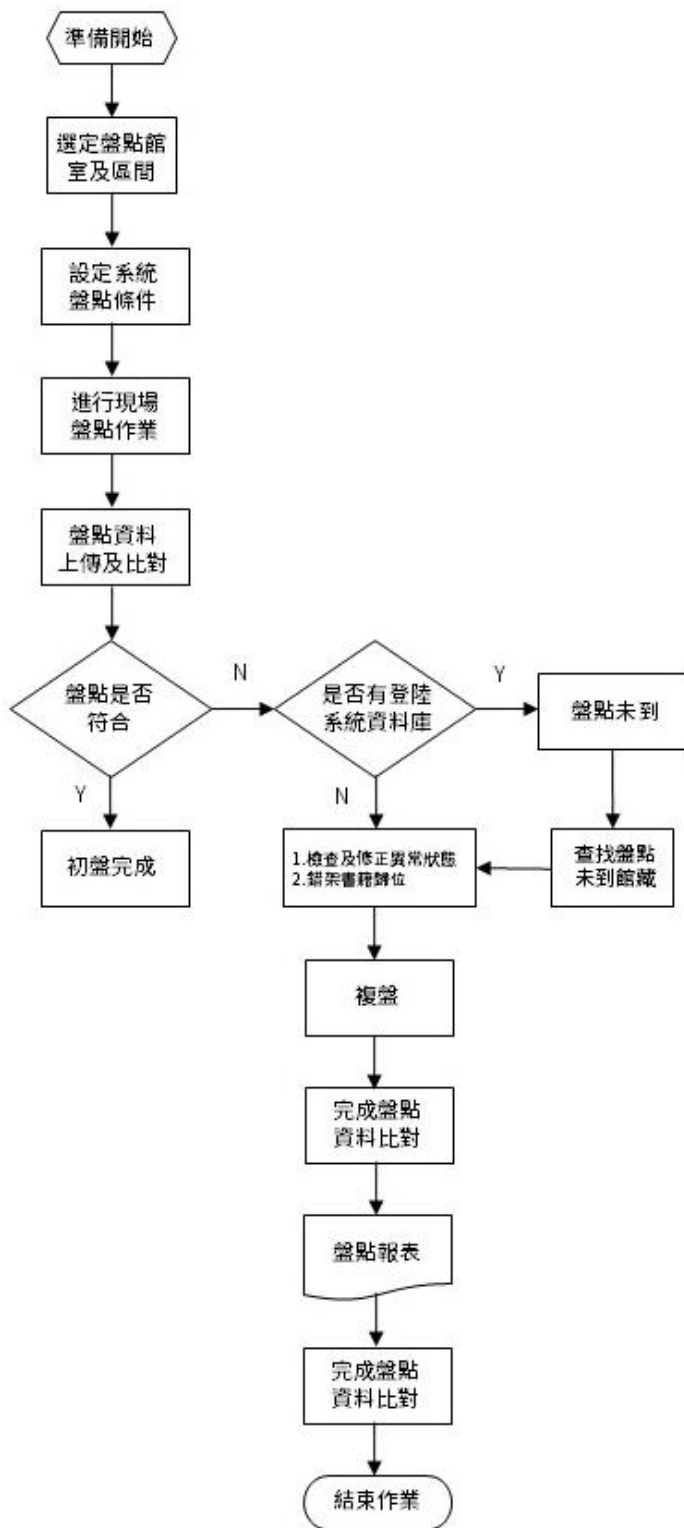
贈書編目冊數  
 廠商建檔錯誤率



訂定	109年12月8日	圖書盤點作業	編號：LIB01-03
修訂	109年12月8日 第1次		頁次：
流程單位			相關 SOP
			績效指標

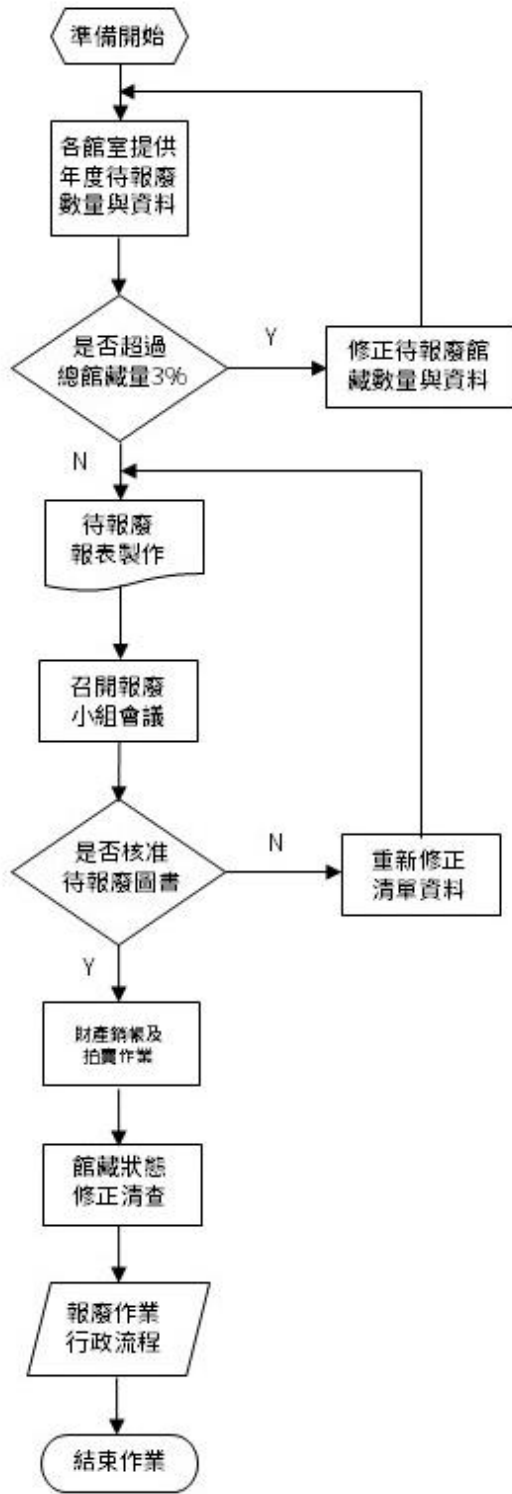
館藏發展政策  
基隆公共圖書館  
館藏資料盤點總表

盤點冊數  
盤點未到冊數  
盤點率



訂定	109年12月8日	圖書淘汰作業	編號：LIB01-04
修訂	109年12月8日 第1次		頁次：
流程單位			相關 SOP

績效指標	館藏淘汰冊數
------	--------

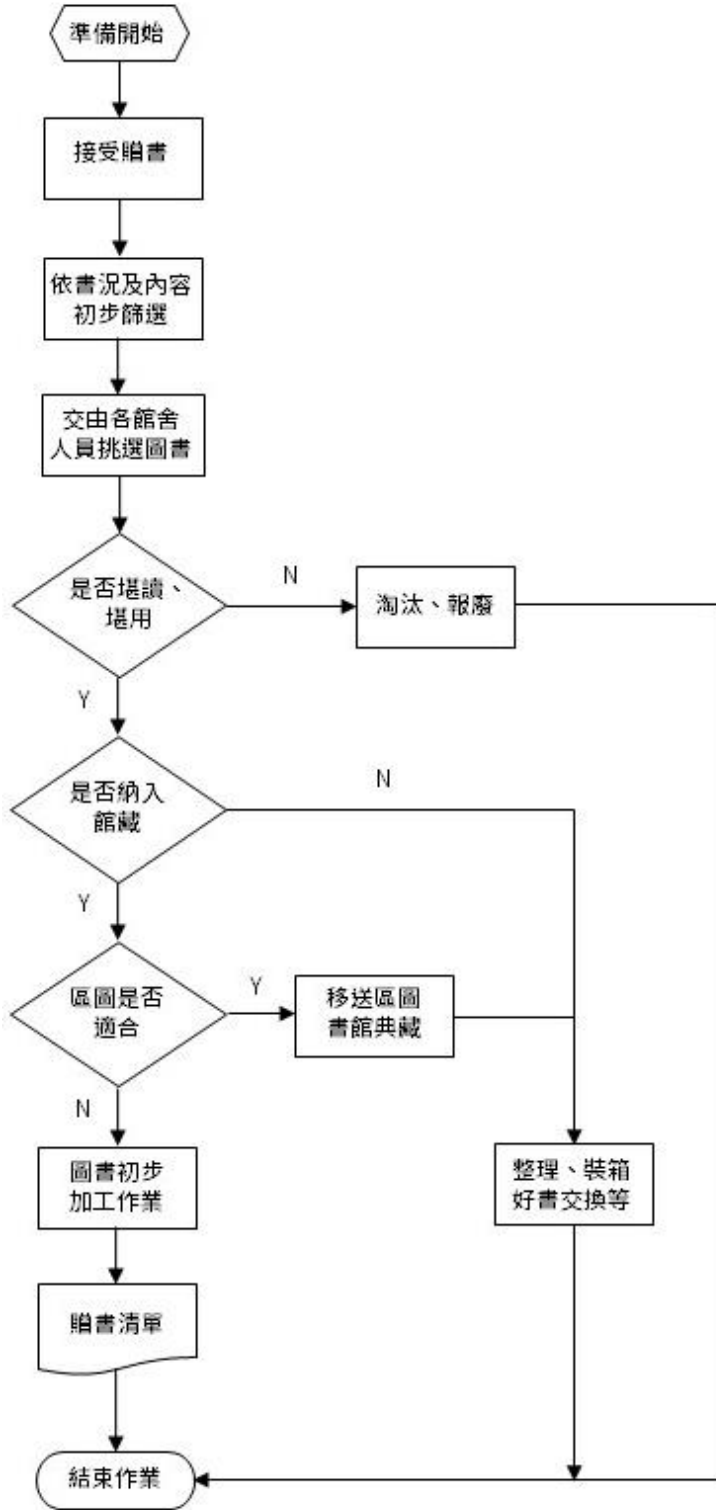


基隆市公共圖書館館藏資料管理及淘汰辦法  
館藏發展政策

訂定	109年12月8日	贈書處理作業	編號：LIB01-05
修訂	109年12月8日 第1次		頁次：
流程單位			相關 SOP
			績效指標

基隆市公共圖書館  
 館受理圖書資訊  
 捐贈處理辦法  
 館藏發展政策

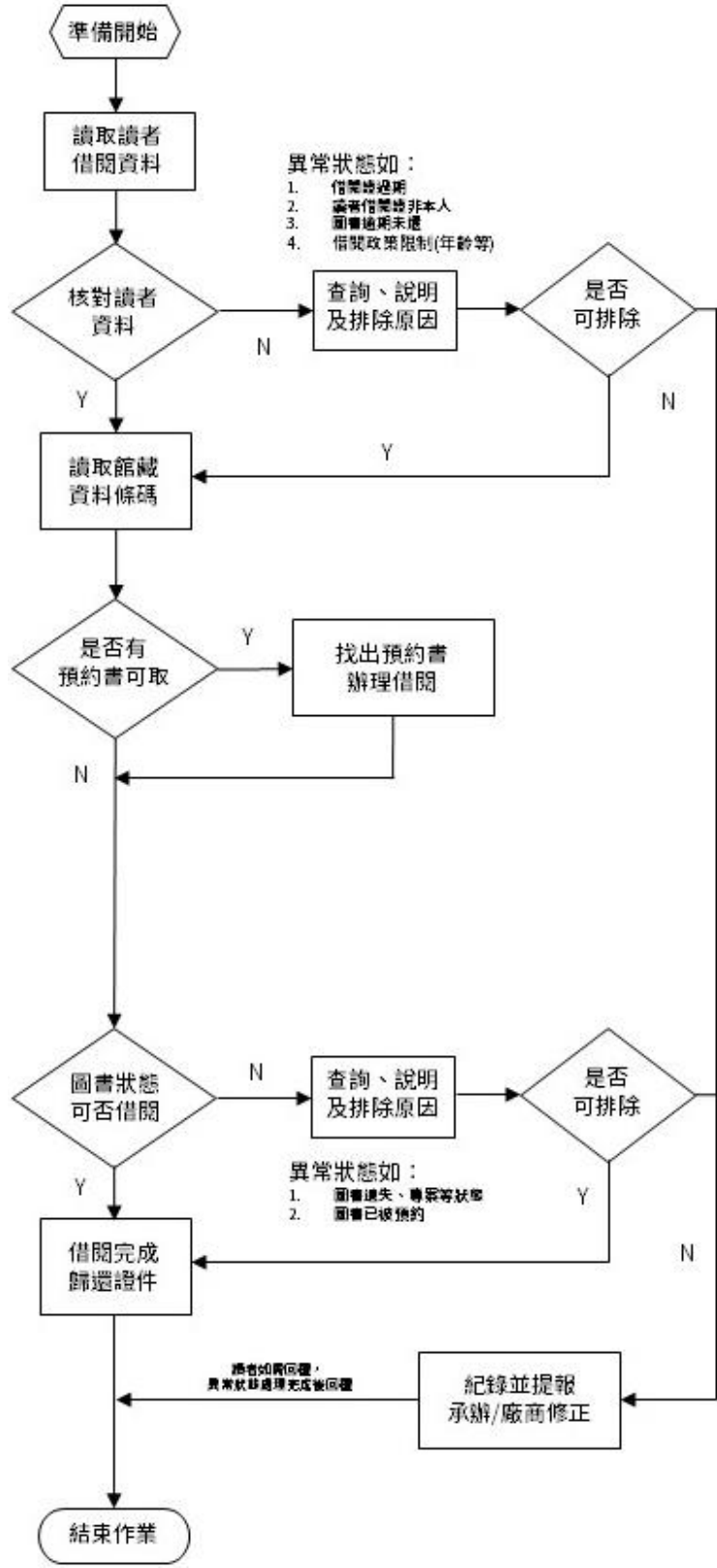
贈書冊數  
 贈書納入館藏冊數  
 贈書納入館藏率



流程單位					相關 SOP	績效指標
------	--	--	--	--	--------	------

館員工作手冊  
 基隆市公共圖書館圖書資訊服務及使用管理自治條例  
 基隆市公共圖書館閱覽規則

借閱總冊數  
 借閱總人次  
 平均借閱冊數  
 平均借閱人次  
 預約書冊數  
 異常狀態處理次數

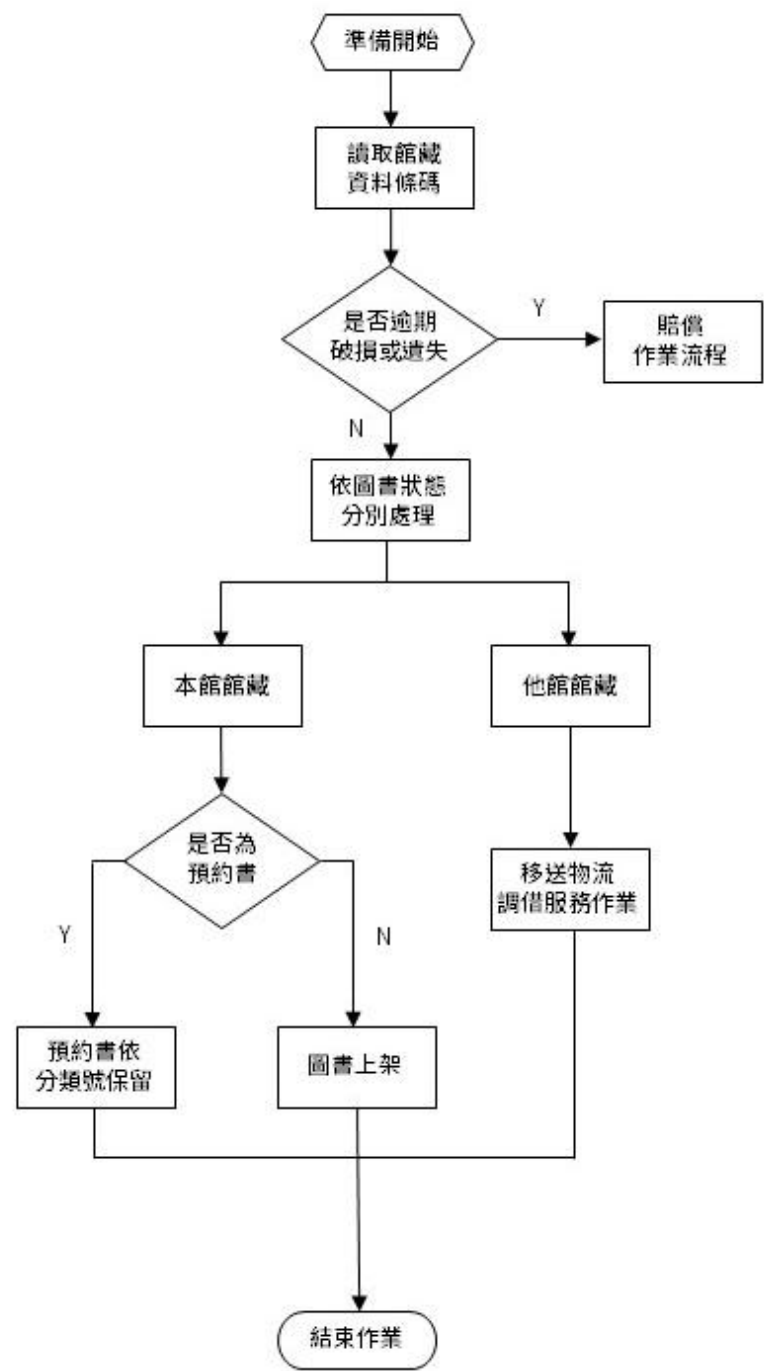


訂定	109年12月8日	圖書歸還服務作業	編號：LIB02-01-02
修訂	109年12月8日 第1次		頁次：

流程單位					相關 SOP	績效指標
------	--	--	--	--	--------	------

館員工作手冊  
基隆市公共圖書館圖書資訊服務及使用管理自治條例  
基隆市公共圖書館閱覽規則

還書總冊數  
還書總人次

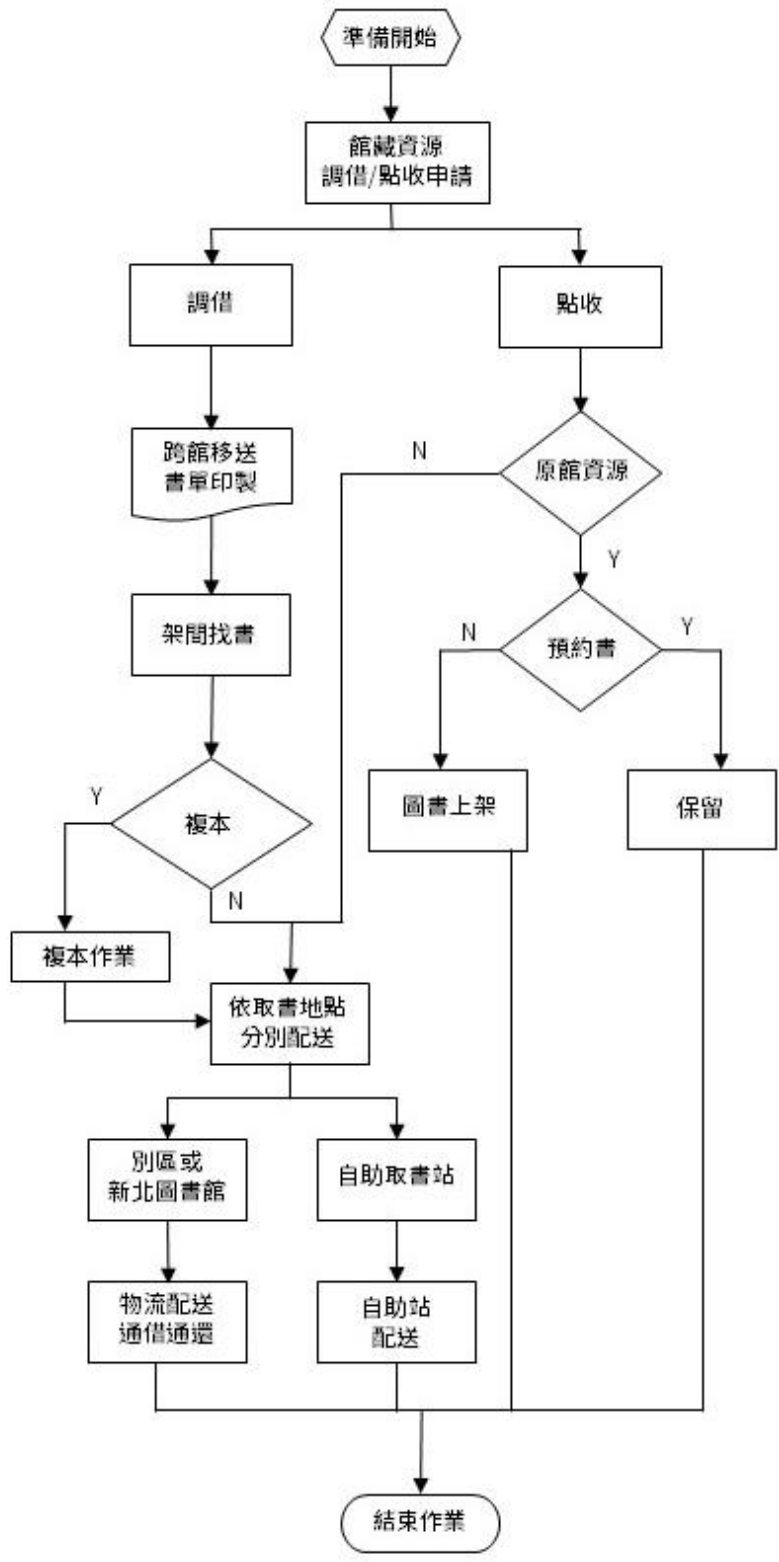


訂定	109年12月8日	圖書預約調借作業	編號：LIB02-01-03
修訂	109年12月8日 第1次		頁次：

流程單位					相關 SOP	績效指標
------	--	--	--	--	--------	------

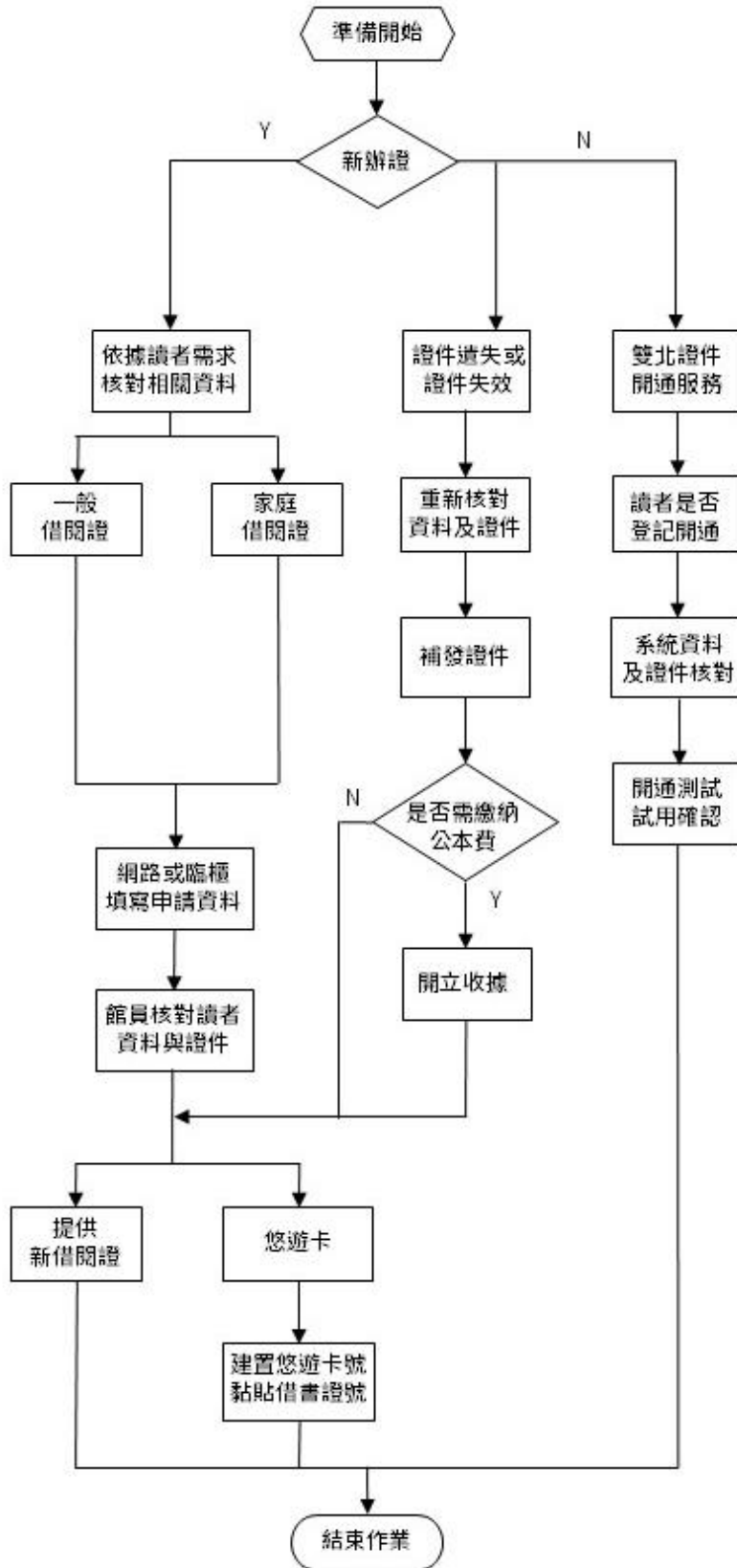
基隆市公共圖書館圖書資訊服務及使用管理自治條例  
通借通還物流契約需求書

調借總冊數  
調借作業量  
調借錯誤冊數  
未調借成功冊數



訂定	109年12月8日	借閱證申請服務作業	編號：LIB02-02
修訂	109年12月8日 第1次		頁次：

流程單位					相關 SOP	績效指標
------	--	--	--	--	--------	------



基隆市公共圖書館圖書資訊服務及使用管理自治條例  
基隆市公共圖書館閱覽規則  
館藏發展政策

辦證總數  
年辦證總數  
辦證成長率  
本市借閱證持有人口比例  
雙北開通人次

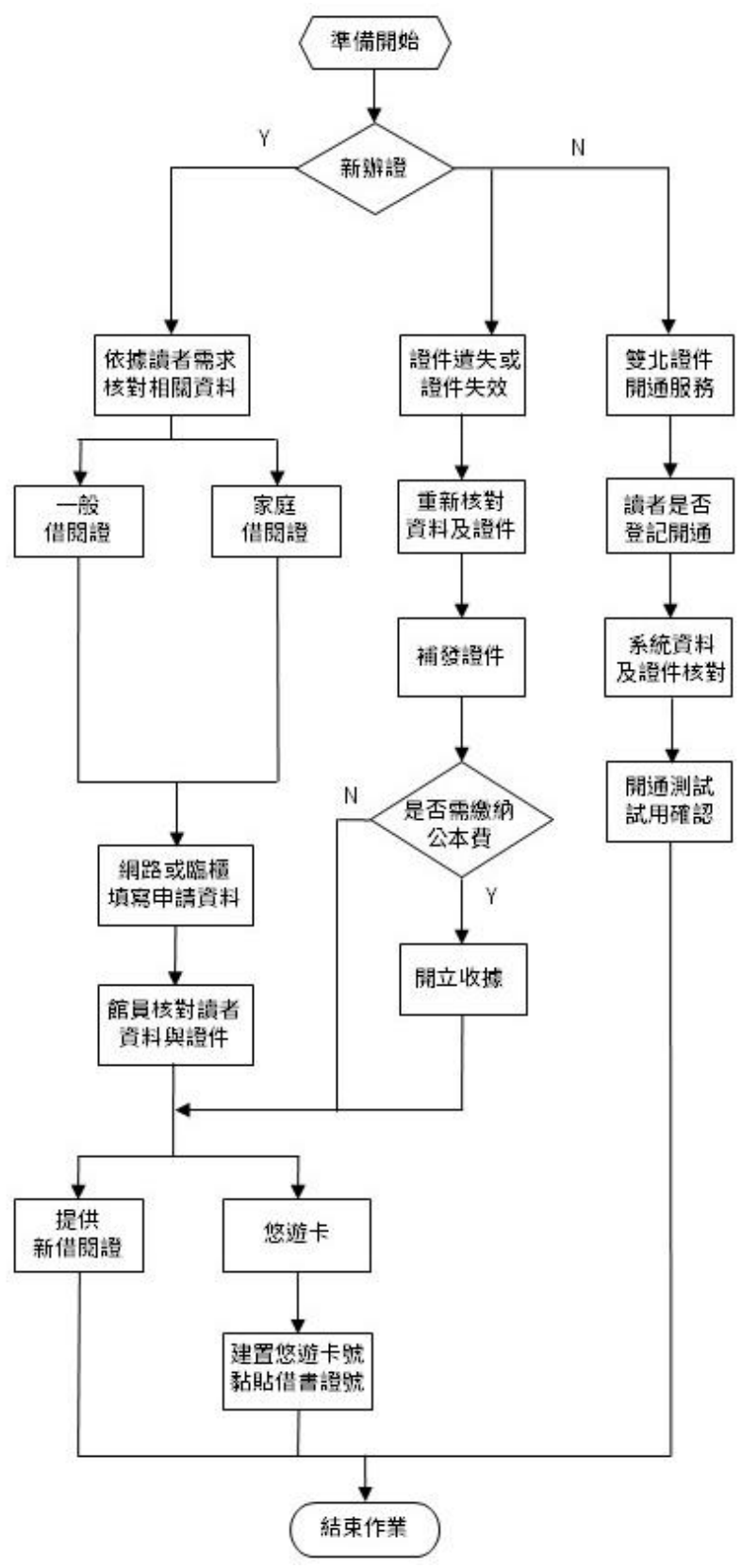


訂定	109年12月8日	圖書逾期催繳作業	編號：LIB02-03-01
修訂	109年12月8日 第1次		頁次：

流程單位					相關 SOP	績效指標
------	--	--	--	--	--------	------

基隆市公共圖書館受理圖書資訊捐贈處理辦法  
 基隆市公共圖書館閱覽規則  
 基隆市公共圖書館館藏管理及淘汰辦法  
 館藏發展政策

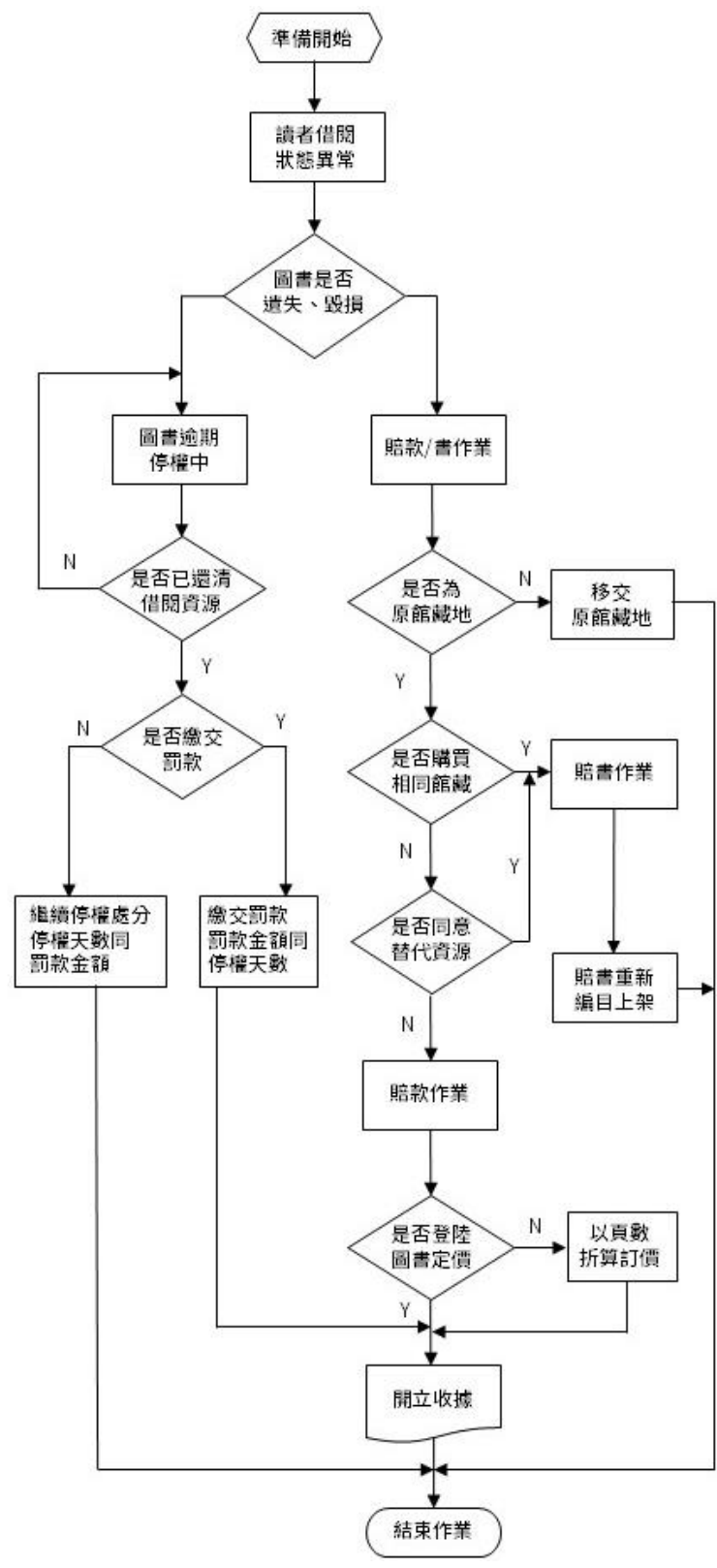
催還統計次數



流程單位		相關 SOP	績效指標
------	--	--------	------

基隆市公共圖書館受理圖書資訊捐贈處理辦法  
 基隆市公共圖書館閱覽規則  
 基隆市公共圖書館館藏管理及淘汰辦法  
 館藏發展政策

讀者逾期/罰款/賠書處理件數

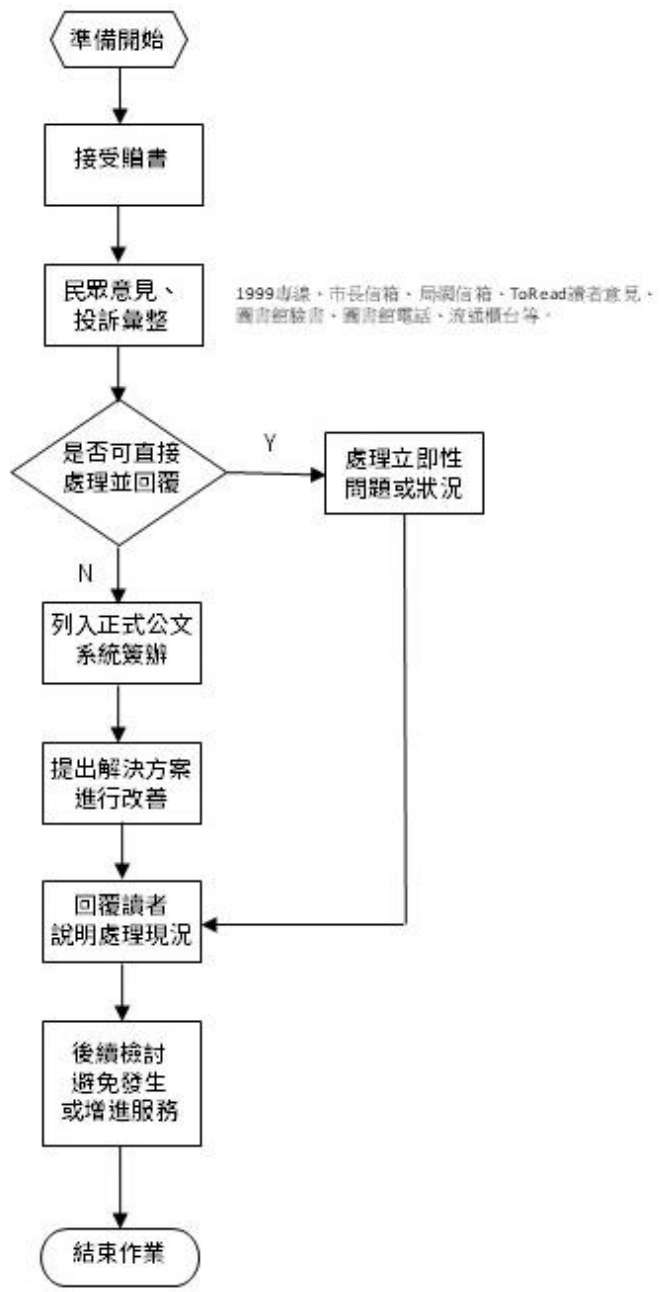


訂定	109年12月8日	讀者意見處理作業	編號：LIB02-04
修訂	109年12月8日 第1次		頁次：

流程單位					相關 SOP	績效指標
------	--	--	--	--	--------	------

基隆市公共圖書館願景白皮書  
 市民意見處理流程  
 基隆市公共圖書館圖書資訊服務及使用管理自治條例

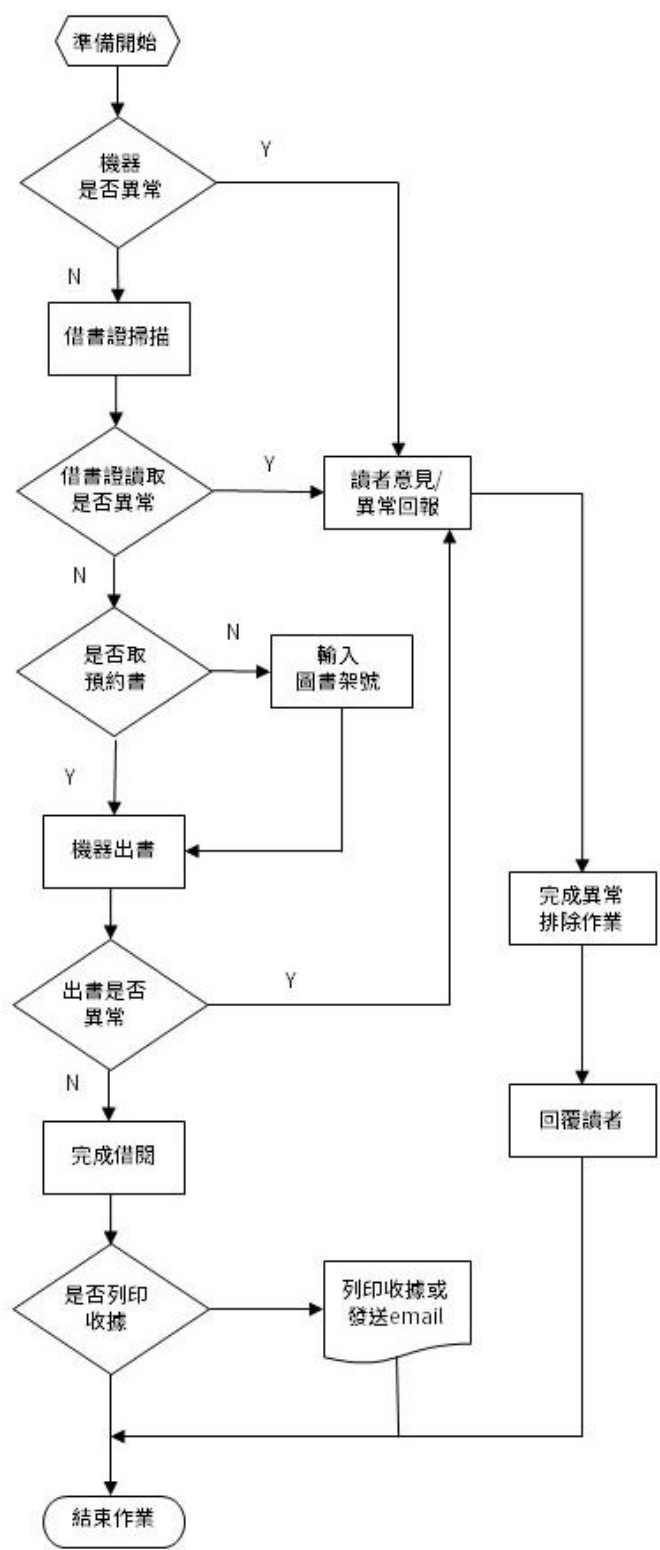
讀者意見件數



訂定	109年12月8日	自助借書作業	編號：LIB03-01
修訂	109年12月8日 第1次		頁次：

流程單位					相關 SOP	績效指標
------	--	--	--	--	--------	------

暫無	借閱總冊數 借閱總人次 讀者意見次數 故障/回修次數
----	-------------------------------------

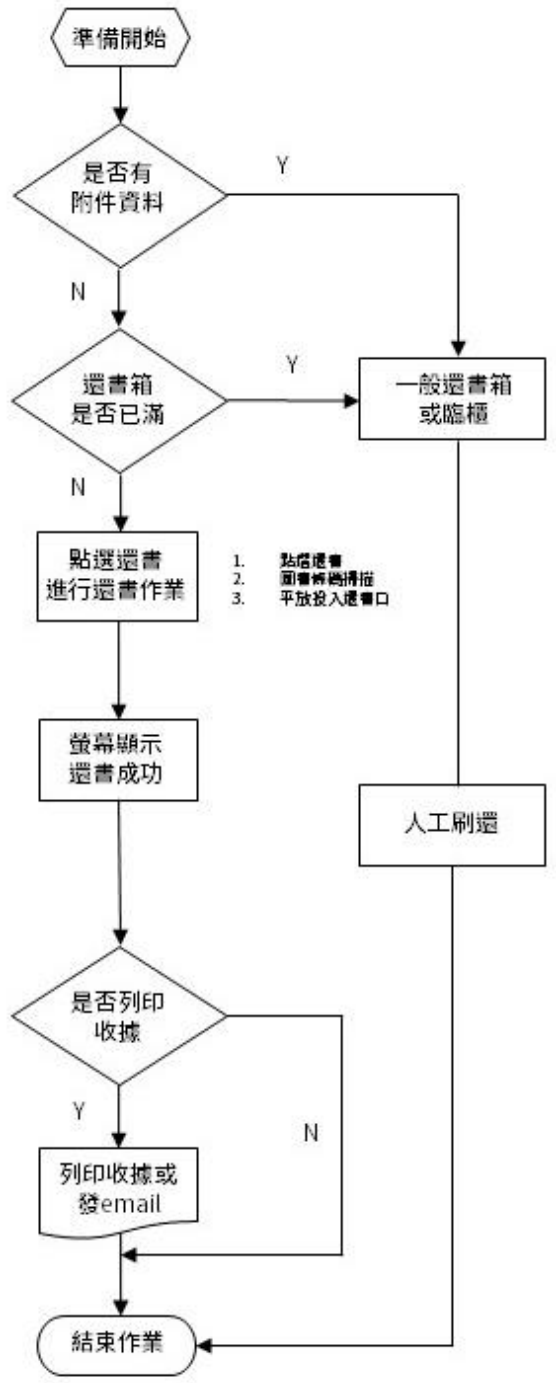


訂定	109年12月8日	自助還書作業	編號：LIB03-02
修訂	109年12月8日 第1次		頁次：

流程單位					相關 SOP	績效指標
------	--	--	--	--	--------	------

暫無

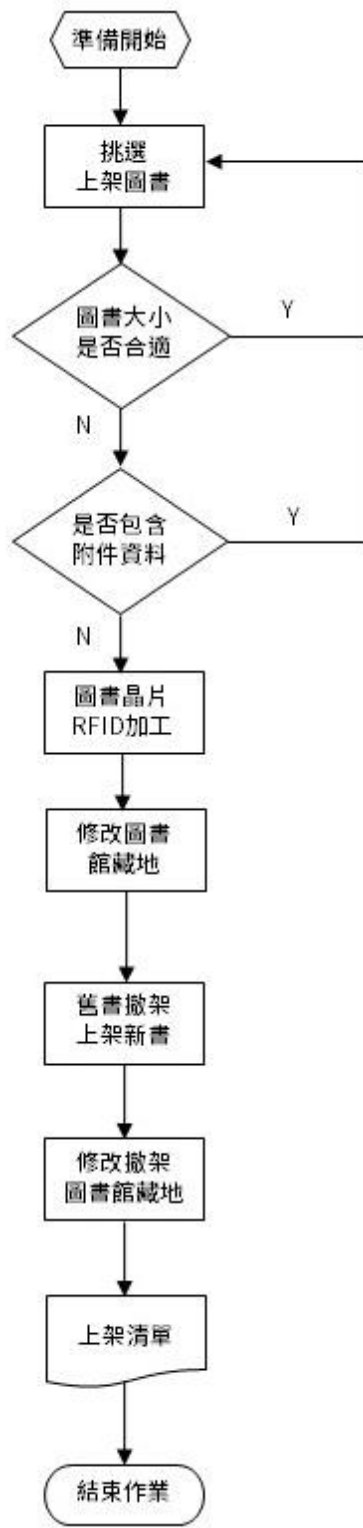
還書總冊數  
還書總人次  
人工還書冊數  
讀者意見處理次數  
故障/回修次數



訂定	109年12月8日	新書上架作業	編號：LIB03-03
修訂	109年12月8日 第1次		頁次：
流程單位			相關 SOP

績效指標  
新書冊數  
撤架冊數

暫無



訂定	109年12月8日	故障排除作業	編號：LIB03-04
修訂	109年12月8日 第1次		頁次：

流程單位					相關 SOP	績效指標
------	--	--	--	--	--------	------

暫無

故障 / 維修次數  
讀者意見處理次數

