



新竹縣公共圖書館



櫃台工作手冊

中 華 民 國 一 一 一 年 十 二 月 定 稿

目次

壹、	圖書館介紹.....	3
一、	圖書館營運時間一覽表.....	3
二、	新竹縣政府文化局館舍介紹.....	5
三、	各圖書館代號及館藏類型代號.....	5
貳、	圖書館使用.....	6
一、	閱覽室及自修室使用須知.....	6
二、	資訊檢索區使用須知.....	7
三、	期刊區使用須知.....	8
四、	視聽資料區使用須知.....	8
五、	閱報區使用及報紙調閱.....	8
六、	哺乳室使用.....	8
七、	其他場所.....	9
八、	備品補充及異常處理.....	9
參、	基本流通作業.....	9
一、	借閱證相關事項.....	9
(一)	借閱證申辦流程及注意事項.....	10
(二)	借閱證破損及遺失處理.....	12
(三)	讀者資料修改.....	12
(四)	一證通用服務.....	13
(五)	學生樂讀卡.....	15
二、	借閱/歸還/續借/讀者聲歸/逾期罰則.....	15
(一)	借閱.....	16
(二)	歸還.....	18
(三)	續借.....	20
(四)	讀者聲明歸還.....	20
(五)	逾期罰則.....	21
三、	預約/調閱/通閱.....	21

(一)	預約.....	21
(二)	調閱.....	24
(三)	通閱.....	24
四、	書籍捐贈.....	25
五、	書籍破損/讀者遺失及賠償.....	25
(一)	破損.....	25
(二)	讀者遺失及賠償.....	25
六、	異常處理.....	27
(一)	讀者信件異常處理.....	27
(二)	系統異常處理.....	27
肆、	進階流通作業.....	28
一、	學習服務時數申請.....	28
二、	大專院校互換證作業.....	28
三、	居家隔離線上延期服務.....	29
伍、	指引與諮詢服務.....	30
一、	公務服務禮儀與電話禮貌.....	30
二、	書籍查詢.....	30
三、	遺失物拾得處理.....	30
四、	推廣服務諮詢.....	31

壹、圖書館介紹

一、圖書館營運時間一覽表

館舍	地址	電話	開放時間	休館時間
新竹縣政府文化局圖書館	新竹縣竹北市縣政九路 146 號	03-551-0201	閱報／自修室：周二至周日 08:30-20:30 圖書館： 週二至週五： 09:00~20:30 週六及週日： 09:00~17:00	週一、國定 假日及選舉 日
竹北市立圖書館	新竹縣竹北市福德街 30 號	03-551-5474	週二至週日 08：30~16:50 (中午不休息) 每日閉館前 10 分鐘, 停止辦證. 借書及還書服 務	週一、國定 假日及選舉 日
竹東鎮立圖書館	新竹縣竹東鎮環山路 1 號	03-596-2844	【A 棟】8:00-17:00 ※櫃檯服務截止於休館前 10 分 鐘 【B 棟】罕借書庫不對外開放 【C 棟 1 樓】8:30-17:00 ※櫃檯服務截止於休館前 10 分 鐘 【C 棟 2 樓】8:00-17:00	週一、國定 假日及選舉 日
新埔鎮立圖書館	新竹縣新埔鎮文化街 142 號	03-589-1265	週二至週日 08:30~16:45(中午 不休息) 書庫： 08：30~11:50/13：10 ~16:45	週一、國定 假日及選舉 日
關西鎮立圖書館	新竹縣關西鎮中山路 145 號	03-587-7965	週二至週五 08:00 至 17:00 週六及週日 08:30 至 17:00 午間均無休 夜間開放 08:00~21:00(4~6 月)	週一、國定 假日及選舉 日

館舍	地址	電話	開放時間	休館時間
湖口鄉立圖書館	新竹縣湖口鄉明德街 296 號 2 樓	03-599-0094	● 二樓與三樓： 週二至週日 08:00 至 17:00 ● 四樓自修室： 週二至週六：08:00 至 20:00； 週日 08:00 至 17:00	週一、國定 假日及選舉 日；每月最 後一個週四 為清館 日，上午不 對外開放。
寶山鄉立圖書館	新竹縣寶山鄉雙溪村館前路 18 號	03-520-0467	週二至週日 09:00-12:00/13:00-17:00 閉館前 20 分鐘停止借書及辦證	週一、國定 假日及選舉 日
新豐鄉立圖書館	新竹縣新豐鄉明德巷 24 號	03-559-4074	週二至週日 08:00-17:00 (12:00-13:00 兒童閱覽區關閉 打掃)	週一、國定 假日及選舉 日
北埔鄉立圖書館	新竹縣北埔鄉北埔街 90 號 4、5 樓	03-580-3118	週二至週日 08:00-17:00 (中午除自修室外，休息 1 小 時)	週一、國定 假日及選舉 日
芎林鄉立圖書館	新竹縣芎林鄉文林村文山路 290 號	03-592-3641	週二至週日 08:30-12:30、 13:00-17:00 (中午休息 0.5 小 時，每日開、閉館前後 10 分鐘 暫停辦證及借還書服務)	週一、國定 假日及選舉 日
峨眉鄉立圖書館	新竹縣峨眉鄉峨眉街 8 鄰 4-1 號	03-580-0124	週二至週日 08:30-12:30、 13:00-17:00	週一、國定 假日及選舉 日
橫山鄉立圖書館	新竹縣橫山鄉新興村新興街 67 巷 7 號	03-593-2801	週二至週日 09:00-17:00	週一、國定 假日及選舉 日
五峰鄉立圖書館	新竹縣五峰鄉大隘村 6 鄰 95-1 號	03-585-1665	週一至週五 08:00-12:00、 13:00-17:00	週六-週 日、國定假 日及選舉日
尖石鄉立圖書館	新竹縣尖石鄉嘉樂村 2 鄰 64 號	03-584-1561	週二至週六 08:00-12:00、 13:00-17:00	週一、週 日、國定假 日及選舉日

二、新竹縣政府文化局館舍介紹

館室區域		設備介紹	開放時間
閱報／自修室		設有138席閱覽座位及3席身心障礙人士專用席位、體溫檢測機，及飲水機等設備。	周二至周日 08:30-20:30
2.3F	書庫	典藏成人書籍、參考書及外文書等。 設有茶水間、廁所、查詢電腦等。	週二至週五 09:00~20:30 週六及週日 09:00~17:00
1F	服務櫃檯區	設有服務櫃台、2台自動借書機、紫外線消毒機、監視及廣播系統、RFID防盜偵測門、公用電話、體溫檢測機等	
	兒童室	典藏兒童書籍、兒童期刊等 設有哺乳室、兒童閱覽室、飲水機等。	
	資訊檢索區	設有12台讀者電腦、筆電使用區，及2台付費列表機。	
	期刊區	典藏期刊書籍	
BF	參考區 視聽資料區 特藏區	典藏參考書、視聽資料、青少年、漫畫、本土語言、新住民等書籍 設有哺乳室、視聽室、茶水間及半戶外天井區等	

三、各圖書館代號及館藏類型代號

新竹縣公共圖書館代號														
館別	文化局	竹北	竹東	湖口	新豐	新埔	關西	峨眉	寶山	芎林	北埔	橫山	尖石	五峰
代號	CC	CP	CT	HK	HF	HP	KH	OM	PS	HL	PP	HS	CS	WF

館藏類型代號								
編號	類型	代號	編號	類型	代號	編號	類型	代號
1.	兒童書	J	11.	期刊	P	21.	光碟	CD
2.	兒童日文	JJ	12.	建築	A	22.	VCD	VCD
3.	兒童英文	JE	13.	鄉土資料	C	23.	雷射影碟	LD
4.	兒童參考書	JR	14.	政府出版品	G	24.	縮影資料	MF
5.	0-3嬰幼兒	BB	15.	中心出版品	H	25.	電子書	EB

館藏類型代號								
編號	類型	代號	編號	類型	代號	編號	類型	代號
6.	幸福家庭共讀專區	F	16.	原住民資料	T	26.	DVD	DVD
7.	圖書	BOOK	17.	新住民讀物	I	27.	藍光	BD
8.	英文書	E	18.	青少年讀物	TA	28.	光碟(CD-R)	CDR
9.	日文書	J	19.	青少年外文讀物	TAE	29.	大學互換借書證	UN
10.	參考書	R	20.	漫畫書	CB			

貳、圖書館使用

一、閱覽室及自修室使用須知

新竹縣政府文化局圖書館使用及圖書資料借閱規定

三、自修室及閱覽室使用

- (一) 飲料、食品、爆裂物、違禁品、寵物及潮溼之雨具等不得攜帶入館，必要時本局有權要求讀者於出入時接受檢查。
- (二) 自修室及各閱覽室自由入座，不得預佔座位；讀者離座逾一小時未歸者，圖書館得取消使用該座位之權利。
- (三) 進入館內應衣履整潔、保持安靜，維護環境清潔，不得有穿著拖鞋、赤腳、吸菸、飲食、睡覺、高聲談笑、嚼食檳榔、隨地吐痰、亂拋紙屑、臥躺、攜帶危險物品或影響閱讀之行為。讀者如患法定傳染病、心神散失、酒醉或衣冠不整者，本局得拒絕其入館。
- (四) 年齡未滿六足歲之兒童應由家長陪同，以維護其安全。
- (五) 各閱覽室陳列之書刊，讀者可自行取閱，閱畢後請放回原處。
- (六) 書刊請加愛護，如有遺失、污損、圈點、評註等情事，須照規定賠償。
- (七) 請遵守公德、愛護公物，如有破壞設施、竊取公物等情事，一經發現，即依法辦理。
- (八) 貴重物品或書包、手提袋，應自行保管，如有遺失，本局不負賠償之責。
- (九) 遇緊急事件時，請連絡自修室值勤人員或圖書館一樓櫃台人員處理，閉館時請連絡本局服務台。
- (十) 凡不遵守圖書館相關規定或不接受工作人員勸告者，得視情節輕重暫停其當日閱覽權利或請其離館；情節重大者，報請警察機關依法處理。

二、資訊檢索區使用須知

新竹縣政府文化局圖書館使用及圖書資料借閱規定

三、自修室及閱覽室使用

- (一)飲料、食品、爆裂物、違禁品、寵物及潮溼之雨具等不得攜帶入館，必要時本局有權要求讀者於出入時接受檢查。
- (二)自修室及各閱覽室自由入座，不得預佔座位；讀者離座逾一小時未歸者，圖書館得取消使用該座位之權利。
- (三)進入館內應衣履整潔、保持安靜，維護環境清潔，不得有穿著拖鞋、赤腳、吸菸、飲食、睡覺、高聲談笑、嚼食檳榔、隨地吐痰、亂拋紙屑、臥躺、攜帶危險物品或影響閱讀之行為。讀者如患法定傳染病、心神散失、酒醉或衣冠不整者，本局得拒絕其入館。
- (四)年齡未滿六歲之兒童應由家長陪同，以維護其安全。
- (五)各閱覽室陳列之書刊，讀者可自行取閱，閱畢後請放回原處。
- (六)書刊請加愛護，如有遺失、污損、圈點、評註等情事，須照規定賠償。
- (七)請遵守公德、愛護公物，如有破壞設施、竊取公物等情事，一經發現，即依法辦理。
- (八)貴重物品或書包、手提袋，應自行保管，如有遺失，本局不負賠償之責。
- (九)遇緊急事件時，請連絡自修室值勤人員或圖書館一樓櫃台人員處理，閉館時請連絡本局服務台。
- (十)凡不遵守圖書館相關規定或不接受工作人員勸告者，得視情節輕重暫停其當日閱覽權利或請其離館；情節重大者，報請警察機關依法處理。

1. 檢索區作業流程：

- (1)請於開館前開啟資訊檢索區中之十二台檢索電腦，並請於開啟後確認電腦是否開啟，如未開啟，請再次按壓電腦主機上之電源開關。
- (2)除了一樓資訊檢索區中之十二台電腦外，一樓、二樓及三樓各有一台檢索電腦，早上開館前請確認這三台電腦有開啟；若民眾反映當機時，請開啟主機櫃重新開機。
- (3)讀者欲登記使用電腦時，請讀者自行至櫃台檢索電腦登記。
- (4)閉館時請務必將所有電腦設施關閉。

2. 資料複印作業流程：

讀者可使用檢索電腦列印所需資料，請先投幣後再按列印資料，僅限 A4，單面列印，每張 2 元，可多投會退幣，若無足額錢，後續頁面會被取消，相關規則公告於檢索電腦及影印機旁，請讀者使用前先閱覽再操作。

3. 無線網路：

請導引讀者使用行政院研考會推廣之 iTaiwan 無線網路服務，目前無線網路設置點為一至三樓及自修室，兒童室沒有無線網路，其註冊及使用方式公告於櫃台、一樓時鐘柱子

及各樓層明顯處，請館員先行瞭解後使用方法後，大致解說再導引讀者查看。

三、期刊區使用須知

- (一)本區期刊採開架式管理，讀者可自由閱讀期刊閱畢請放回原期刊陳列架。
- (二)二年內之過期期刊，只要輕翻期刊架陳列板即可尋得。
- (三)過期期刊及合訂本可外借，依圖書方式借閱合計 36 本。
- (四)期刊遺失：先請讀者購買原期刊，若無法購買，再請櫃檯人員至該架號查看架上現有期刊之定價後，暫以目前圖書遺失賠償之辦法，以兩倍計價。
- (五)期刊合訂本依保存年限判定為賠書或賠款（保存 10 年以下者不賠款，改以賠償等值的圖書，請採編人員提供讀者圖書目錄，由讀者自行購置賠償；具永久性典藏則為賠款，賠款計算方式為：期刊合訂本之訂價*冊數=賠款金額）。

四、視聽資料區使用須知

- (一)視聽資料：錄影帶、DVD、VCD 等多媒體採開架式管理，讀者可自由進出片庫挑選視聽資料，憑本館借書證至流通櫃台登記借閱。
- (二)視聽資料 1 個條碼號，視為 1 本書。
- (三)借用之視聽資料，若有遺失或污損等情事，依照規定賠償之。
- (四)嚴禁將借用之資料擅自拷貝，如有其他違反著作權法情事，由借用者自負法律責任。
- (五)讀者借閱視聽資料時，館員須請讀者務必先自行檢視該物件是否已損壞，若有損壞，應先向櫃台工作人員告知，否則資料若已借出後歸還時，館員才發現有損壞的狀況，則一概由最後借閱該片的讀者負責賠償之責。

五、閱報區使用及報紙調閱

- (一)月報區使用請依照閱覽及自修室使用規範辦理。
- (二)當日報紙：閱報室設於自修室入口處，提供 6 種報紙。
- (三)報紙合訂本：留存在地下室舊報紙留存區，其餘的留存在地下室密集書庫。
- (四)讀者如需調閱舊報紙：
 1. 請讀者先使用資料檢索區的電腦上網查閱，網址為：
<https://book.hchcc.gov.tw/>
 2. 如網頁上查無資料，須調閱密集書庫內的紙本資料時，請洽兒童室櫃檯人員至密集書庫拿出報紙供讀者查詢，勿讓讀者進入密集書庫，亦可請讀者線上搜尋電子報查閱。

六、哺乳室使用

- (一)文化局圖書館於 1 樓兒童室及 B1 設有總計 2 間哺乳室。
- (二)讀者如需使用，憑證件登記後，交付鑰匙及「使用中」掛牌，使用完畢，亦須登記。

七、其他場所

(一)故事城堡：不對外開放，僅供假日說故事、辦理活動，及研習課程使用。

(二)視聽教室：不對外開放，僅供假日放電影、辦理活動，及研習課程使用。

(三)研習教室：不對外開放，僅供辦理活動，及研習課程使用。

八、備品補充及異常處理

(一)備品補充：如缺常備藥品、酒精、文具等，請至辦公室申請。

(二)設備異常：如遇設備、電燈等損毀請填寫「流通問題表單」報修。

參、基本流通作業

一、借閱證相關事項

新竹縣政府文化局圖書館使用及圖書資料借閱規定

二、新竹縣公共圖書館借閱證（以下簡稱借閱證）之申請及適用：

(一)請先至本館網站 (<https://book.hchcc.gov.tw/registration.jsp>) 「網路辦證」頁面填寫申請資料，填妥後以下列方式進行身分審核以完成申請作業：

1. 臨櫃辦理方式：

(1)本國人士持國民身分證、駕駛執照、戶口名簿(正本)或3個月內有效戶籍謄本；外籍人士持護照或居留證。(依國籍持以上有效證件擇一辦證)

(2)申請人應親自辦理、若無法親自申請借閱證時，得出具委託書並附申請人暨代理人身份證明文件正本委託代理人辦理；惟持雙方證件正本，能證明為直系親屬或配偶者，得免出具委託書。

2. 線上辦理方式：

(1)上傳清晰之身分證明文件正反面或戶口名簿影像檔提供審核：

<https://reurl.cc/83omKM>。尚未領有身分證者，請傳送戶口名簿影像檔代替。

(2)線上辦理僅開通借閱證帳號及密碼，如欲領取悠遊卡借閱證，仍請持有效證件正本臨櫃辦理。

(三)為維護讀者辦證個人資料 安全控管，本館不提供電話申請及開通服務。

(四)如有刻意提供錯誤或冒用身份資料之情事，申請人自負相關法律責任。

(五)本借閱證適用於本縣各公共圖書館及一證通用合作縣市圖書館。

(六)借閱證核發後資料如有變更或遺失，請儘速至本縣任一公共圖書館櫃台辦理更正或註銷（掛失）。

(七)本借閱證永久有效，請申請人妥為保存，不得轉借他人使用。如轉借他人使用，或遺失未辦理掛失，致發生冒用情事，所生損害由申請人負責。

(一) 借閱證申辦流程及注意事項

1. 作業流程：

- 請讀者於「網路辦證」自行填寫申請資料
- 核對身分證、駕照或戶口名簿正本資料是否完整及正確
- 核對無誤後，將狀態改為「正常」



2. 新式借閱證：

- (1)自 109 年起換發「悠遊卡借閱證」，尚未兌換過之讀者可換發，亦可使用其他證件或讀者自己的悠遊卡榜定，作為借閱證。兌換後，請於勾選已兌換
- (2)以下四個皆可寫入卡片之內外碼

一卡通外碼	<input type="text"/>	一卡通內碼	<input type="text"/>	
悠遊卡外碼	<input type="text"/>	悠遊卡內碼	<input type="text"/>	
修改人員	最近異動時間 2022-04-20 14:00		新增人員	新增時間 2022-04-20 14:00
就讀學校	<input type="text"/>	新竹市借閱證	<input type="text"/>	
閱讀禮袋領取	<input type="text" value="否"/>	悠遊卡領取	<input type="text" value="是"/>	

3. 注意事項：

- (1)零歲即可辦證，不需照片。
- (2)非設籍本縣、外籍人士亦可申辦（以護照代之）。
- (3)臨櫃：須出示證件正本-身分證、駕駛執照、戶口名簿(正本)或 3 個月內有效戶籍謄本、護照、居留證等
- (4)線上：請讀者至新竹縣公共圖書館官網(<https://reurl.cc/83omKM>) 上傳清晰之身分證明文件正反面或戶口名簿影像檔提供審核。
- (5)借閱證於本縣公共圖書館皆通用，勿重複辦證。
- (6)借閱證限本人使用，告知讀者請勿轉借他人使用。

2. 示意步驟：

- (1)請先至讀者資料維護「身分證字號」欄位鍵入讀者身分證，查詢是否辦理過：
若出現「查無資料」，即表示未辦理過，請讀者於線上填寫申請資料。
有*一定要填入，並請依序鍵入以下資料

新竹縣公共圖書館讀者辦證個人資料維護聲明

新竹縣公共圖書館(以下簡稱「本館」)謹遵個人資料保護法相關規定，對於讀者因辦理本館借閱證而由本館取得之個人資料或各項個人借閱流通使用紀錄，必將依法善盡保密之責：

一、蒐集範圍：

(一)本館於讀者申辦借閱證，提供圖書資料外借、預約等服務時，將蒐集、處理或利用您的姓名、生日、身分證字號、護照號碼、教育、職業、電話、通訊地址、戶籍地址等個人資料。

(二)當您使用本館提供之各項網路資源服務，本館及資料廠商將使用cookies 進行管理及記錄，包括記錄IP位址、瀏覽器種類、使用檔案及時間等軌跡資料。

二、蒐集目的：

本館蒐集讀者資料之目的，係為明確讀者使用本館各項網路資源之權限，或執行館藏資源流通業務而為之。

三、讀者權益：

基於我國個人資料保護法之規定，您可行使下述權利：

(一)請求查詢本人之個人資料。

(二)請求更正本人之個人資料。

四、代理人注意事項：

若您所提供之資料包含委託人之個人資料時，您應確認該委託人已知悉，並確保已取得委託人同意授權；依本館之蒐集目的，蒐集、處理或利用委託人之個人資料。

本人已詳閱並同意上述個人資料使用相關內容。

確定 回上一頁

新竹縣公共圖書館

線上辦證說明 (欄位名稱前有 * 號代表為必填欄位)

* 姓名

* 密碼

* 密碼確認

* 身分證字號 中華民國國民申辦個人借閱證請填身分證字號；大陸人士請填統一證號；居留證號或入出境許可證號；外籍人士請填寫統一證號或護照證號。

* 性別 女(Female) 男(Male)

* 領取借閱證類別

* 生日 (例: 2001-01-01, 西元年為民國年+1911)

* 電話號碼 (例: 035-123456)

行動電話 (例: 0918123456)

電子信箱 提醒服務: 預約書到館, 即將到期或逾期等通知, (為維護個人權益, 請多加使用館藏系統之個人書房服務)

* 通訊地址

* 戶籍地址 同通訊地址

* 學歷

* 職業

核合新竹市區借閱證 是 本人已詳閱並同意個人資料使用

請輸入驗證碼:

確定 回上一頁

(2) 若下方出現讀者資料或讀者已填寫完資料，請點選「修改」進入讀者資料頁面，審核資料無誤後，將借閱證狀態改為「正常」，即完成開通。

有*為必填

採購管理
採購管理
編目管理
流通管理
讀者資料維護
單筆維護
資料匯入
資料維護
批次修改
自定欄位
流通作業處理
流通參數設定
流通記錄查詢
流通管理
流通點收

流通 > 讀者 > 單筆維護

讀者姓名:

電話:

行動電話:

住址:

讀者註記:

登記日期:

讀者證號:

身分證字號:

電子信箱:

郵遞區號:

來源:

讀者類型:

單位:

借閱證狀態:

辦證類別:


包括有辦證押金的:

自訂欄位:

更多動作 總共點選了 0 筆

排序方式

新增 總共 330874 筆資料 一頁顯示 10 筆 共 33 頁

流通 > 讀者 > 單筆維護 > 新增					
讀者證號 *	<input type="text"/>	檢查是否重複	密碼 *	<input type="text" value="null"/>	
讀者姓名 *	<input type="text"/>	<input checked="" type="radio"/> 女 <input type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 未知	讀者類型	一般讀者	
單位:	0 預設				
學歷	請選擇	職業	請選擇		
辦證館別	文化局	借閱證狀態	正常		
身分證字號 *	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/> (判斷正確性)	聯絡人	<input type="text"/>	
生日 *	<input type="text"/>	西元/民國 例:1999-01-01(西元)或80-01-01(民國)	電子信箱	<input type="text"/>	
郵遞區號/戶籍地址: *	<input type="text"/>	請選擇	常用電子信箱	<input type="text"/>	
郵遞區號/通訊地址: *	<input type="text"/>	請選擇	 選擇檔案 未選擇任何檔案 檔案需小於200K 建議尺寸150x200		
郵遞區號/辦公室地址:	<input type="text"/>	同上			
電話號碼 *	<input type="text"/>				
行動電話號碼:	<input type="text"/>	辦證押金	0		
辦公室電話:	<input type="text"/>	辦證費用:			
戶籍地電話:	<input type="text"/>	語言別:	<input checked="" type="radio"/> 繁體中文 <input type="radio"/> English		
登記日期:	2022-11-24			通知方式: <input type="radio"/> 電子信箱 <input type="radio"/> 常用電子信箱 <input checked="" type="radio"/> 全部寄發	
證號有效日期	2050-12-31				
復權日期	<input type="text"/>				
借閱停權日期	<input type="text"/>				
預約停權日期	<input type="text"/>				
備註	<input type="text"/>				
一卡通外碼	<input type="text"/>	一卡通內碼	<input type="text"/>		
悠遊卡外碼	<input type="text"/>	悠遊卡內碼	<input type="text"/>		
修改人員	文化局管理者			新增人員	文化局管理者
就讀學校	<input type="text"/>			新竹市借閱證	<input type="text"/>
閱讀禮券領取	<input type="text" value="否"/>	悠遊卡領取	<input type="text" value="否"/>		
台北市借閱證	<input type="text"/>	桃園市借閱證	<input type="text"/>		
樂讀卡內碼	<input type="text"/>	樂讀卡外碼	<input type="text"/>		
111樂讀集點卡摸彩券領取	<input type="text" value="否"/>	苗栗縣借閱證	<input type="text"/>		

(二) 借閱證破損及遺失處理

若讀者告知借閱證破損或遺失，請櫃台向讀者說明現今已不補發實體借閱證，並協助更新讀者卡號流水號，避免借書證被盜用，借書時可出示身分證、健保卡、駕照即可，若讀者有使用悠遊卡登記卡號，也可使用。

(三) 讀者資料修改

1. 後臺操作：

- (1) 登入讀者個人資料頁面→修正資料→儲存
- (2) 讀者忘記密碼：協助讀者重設回身分證末四碼→儲存

讀者證號 *	A12345678910 換證次數: 0	密碼 *	8911
讀者姓名 *	艾迪訊 <input type="radio"/> 女 <input checked="" type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 未知	讀者類型	一般讀者
單位:	0 預設		
學歷	請選擇	職業	服務
辦證館別	竹北	借閱證狀態	正常 <input type="button" value="離職/離校"/>
身分證字號 *	A12345678911 <input checked="" type="checkbox"/> (判斷正確性)	聯絡人	
生日 *	2017-01-01 <input type="button" value="西元/民國"/> 例:1999-01-01(西元)或80-01-01(民國)	電子信箱	hchcclib50@gmail.com
郵遞區號/戶籍地址:	302 請選擇 請選擇 新竹縣竹北市	常用電子信箱	
郵遞區號/通訊地	請選擇 請選擇		

2. 讀者可自行登入個人書房修改以下資料

· 您好!



讀者證號:

辦證館別:

性別:

生日:

身分證字號:

證號有效日期:

讀者類型: 一般讀者

讀者狀況: 正常

戶籍地址: 新竹縣竹北市

通訊地址:

電話號碼:

手機號碼:

電子信箱:

常用電子信箱:

可自行修改

可自行修改

(四) 一證通用服務

- 目前提供新竹市、桃園市、台北市、苗栗縣圖書館一證通服務。
- 申請一證通用者請依下列說明申請：
 - 尚未辦理過借閱證的讀者，需先至新竹縣市、桃園市、台北市或苗栗縣圖書館網站申請網路辦證，並經館員審核通過開通後，再進入圖書館自動化系統之「個人書房」內，點選「啟用一證通用服務」，即可啟用。
 - 已持有任一縣市借閱證的讀者，請進入已持有證之圖書館網站中「個人書房」內，點選「啟用一證通用服務」，即可啟用。
- 竹縣讀者申請啟用一證通服務時，如有無法開通情形，可能為戶籍地址或通訊地址檔案未完全，敬請電洽竹縣各公共圖書館，請館員協助更正個人資料後再行開通。
- 開通後，各縣市之可借閱冊數上限不變並分開計算，依循各縣市公共圖書館借閱規則。在其他任一合作縣市逾期或違規的情形不會影響讀者在另一縣市的借閱權益。



縣市	借閱冊數	借閱期限	網址
新竹縣	詳情： https://reurl.cc/OEA163 (各館略有不同) 一般書籍：不分館每人上限 36 冊 新進館藏：每人上限 10 冊 視聽資料：5 片	一般書籍：28 天，如無人預約得續借 1 次(14 天) 新進館藏：14 天，如無人預約得續借 1 次(14 天) 視聽資料：14 天，不得續借	
新竹市	詳情： https://reurl.cc/rZDmok 一般圖書：不分館每人上限 15 冊 (含雜誌)。 視聽資料：5 件為限。	一般圖書：借期 28 天，如無人預約得續借 1 次(14 天) 視聽資料：借期 14 天，如無人預約得續借 1 次(7 天)	
桃園市	詳情： https://reurl.cc/DXyRe5 個人借閱證各類型館藏合計以 30 冊 (件) 為限	借期為 30 日，得續借 2 次，續借借期為 30 日	
台北市	詳情： https://reurl.cc/xlX13E 圖書資料：每張個人借閱證以 25 冊為限。 熱門館藏：每張個人借閱證以 5 冊為限 視聽資料，每張個人借閱證或家庭借閱證均以 5 件為限。	圖書資料：每冊借期 30 日，得續借 2 次。 熱門館藏：每冊借期 14 日，不得續借。 視聽資料，每件借期 14 日，得續借 2 次。	
苗栗縣	詳情： https://reurl.cc/gQ20rR 個人借書卡借用圖書資訊總數累計不得超過 8 冊	借期為 21 日，得續借 1 次。	

5. 是否可拿其他縣市的書到新竹縣還，然後櫃檯現場再借出？

- (1) 目前僅提供新竹縣市讀者通還服務，如須歸還其他縣市書籍或臨櫃借出，仍需至原借閱圖書館歸還，歸還後若該館藏無人預約，則可依規定現場再借出。
- (2) 目前僅臺北市立圖書館目前提供「超商借還書」服務，若讀者借閱該縣市圖書館的館藏，可透過操作全家的 FamiPort 及萊爾富 Life-ET，在臺灣本島任一縣市超商門市歸還該縣市圖書館館藏並需自行支付超商運費。

6. 各縣市資料規定請參表格

縣市	新竹市	新竹縣	桃園市	台北市	苗栗縣
讀者證號	身分證字號	身分證字號	身分證字號	身分證字號	身分證字號
預設密碼	身分證後五碼	身分證後四碼	生日月日四碼	生日月日四碼	身分證後四碼

(五) 學生樂讀卡

說明：為與本縣教育局合作推廣項目，如欲讀者詢問相關作業，請告知讀者至：https://sch.nc.hcc.edu.tw/web-card_fill/ 辦理



新竹縣樂讀卡停卡/申辦/查詢系統

<h4>卡片停卡</h4>	<h4>補發卡申辦</h4>	<h4>卡片查詢</h4>	<h4>初發卡申辦</h4>
<ol style="list-style-type: none"> 1.如卡片掉卡、遺失、損毀無法使用，請先將卡片停卡後，再申辦新卡。 2.當卡片停卡後，該卡片即無法繼續使用，也無法取消停卡。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.如卡片遺失、掉卡、損毀無法使用，請先將卡片停卡後，再以此功能進行補發卡片申辦。 2.確認送出卡片申請後，即進入印卡作業程序，無計刷 	<ol style="list-style-type: none"> 1.如需查詢卡片資料或申辦卡片之進度，請使用此查詢功能。 2.查詢卡片繳費狀態時，因銀行端進行銷帳作業(約需5~7個工作天，不含假日)，待確認入帳 	<ol style="list-style-type: none"> 1.由外縣市轉入之國小及111學年度國一學童 申辦第一張卡片，請由此進入。 2.確認送出卡片申請後，即進入印卡作業程序，無法刪除或取消申請。

二、借閱/歸還/續借/讀者聲歸/逾期罰則

新竹縣政府文化局圖書館使用及圖書資料借閱規定

六、借閱服務

- (一)借閱本縣公共圖書館資料，請持身分證、居留證、駕照、健保卡、護照、戶口名簿正本或3個月內戶籍謄本等有效證件、已綁定本縣圖書個人資料之悠遊卡、一卡通等或使用「新

竹縣公共圖書館」APP及Line借閱系統之行動借閱證辦理借閱。

- (二)凡圖書館列為不外借之圖書資料，如參考書、鄉土資料、展示書以及公務用不可外借書籍等，限於館內閱覽，不得要求借出。
- (三)本縣各館借閱額度合併計算，每張證借閱總數上限為 36 冊，借期 28 天，到期日前 3 天內請自行至新竹縣公共圖書館網站辦理續借，期限自到期日 14 天，並以一次為限；惟該書籍資料若已有他人預約者，不得辦理續借。
- (四)借閱文化局視聽資料以 5 冊(件)為限，借期 14 天，不得續借。
- (五)借閱圖書資料逾期歸還者，按實際逾期天數計算，每1冊(件)每逾期一天即停止借閱權利1天，最高停借30天。
- (六)借閱圖書資料逾期未還或遭停止借閱權者，全面凍結其借閱(包含借書、預約、調閱、領取預約書、續借等權利)權利，借閱權利凍結期間，於本縣各公共圖書館均不得借閱圖書資料。
- (七)借閱圖書資料應加愛護，如有損毀、圈點、評註，遺失等情形，應依本規定第八點辦理賠償。
- (八)借閱圖書資料時，應自行檢查，遇有損毀、圈點、評註等情事，應於借閱時向本局聲明。
- (九)借出之圖書資料，遇本局因公務急需收回時，應於接到通知日起，兩日內歸還。
- (十)除有不可抗力或不可歸責於讀者之事由者外，不得無故要求延長書籍借閱期限。

十一、新書政策

- (一)開放借閱日起6個月內為新進館藏。
- (二)單館新書借閱冊數上限為 10 冊，借閱冊數與圖書資料總冊數(36冊)合併計算。
- (三)借期14天，到期日前3天內請自行至新竹縣公共圖書館網站辦理續借，期限自到期日起14天，並以一次為限；惟該書籍資料若已有他人預約者，不得辦理續借。
- (四)新書借出後即可預約，上限10本。
- (五)新書不可申請調閱(館內預約)。

(一) 借閱

1. 作業流程：

- 讀者憑相關證件、APP 或 Line 行動條碼至櫃台辦理借閱
- 進入流通 > 流通作業處理> 流通>本次借閱
- 刷借閱證(注意系統有無攔截讀者狀態)
- 刷圖書條碼(注意系統有無攔截圖書狀態)
- 若讀者欲借圖書附件，請於出現附件註記時，輸入「是」
- 告知讀者借閱至何時及有需要可自行加蓋到期章
- 注意「新書」、「視聽資料」借期為 14 日

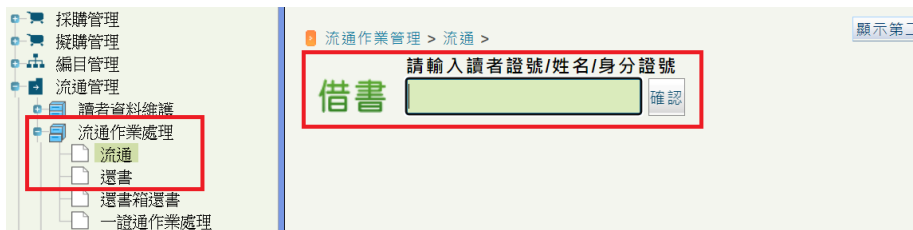
2. 注意事項：

- (1)借閱切記刷借閱證，歸還則不需刷借閱證
- (2)隨時注意畫面，確定借閱證、圖書條碼刷入無誤

- (3) 確認是否有到館之預約書，及詢問讀者是否取書
- (4) 圖書條碼僅能於條碼號處輸入，其他處輸入無效
- (5) 借閱件數最多 36 件，即 36 個條碼號，部份視聽資料上有二個條碼號，即為二件，書之光碟附件併入書中合計為一件，不另計算數量。
- (6) 條碼 CC 為文化局，其他為本縣其他公共圖書館(代碼請參考各圖書館代號及館藏類型代號)，全縣借閱總數不得超過 36 件。
- (7) 借閱會出現之提示註記：
 - A. 提示註記—前位借閱讀者資料(A111111111、凌網科技)館藏已外借，確認要歸還前位讀者的外借再繼續執行，若書上未貼有光碟附件貼紙請按 <是>，此書書籍會由前一讀者身上歸還，並借到新讀者身上，若書上有貼光碟附件貼紙，請按<取消>離開，至還書櫃台刷還該書，若有借光碟才會出現附件選項，之後再借給新讀者。
 - B. 提示註記—館藏已被另外讀者外借，並且逾期，要歸還前讀者借閱記錄並產生罰款，按 yes，要歸還前讀者借閱記錄但不產生罰款按 no 表示該書前住讀者已過期，此時請依上方有無光碟作法判斷，並按<no>不產生前住讀者違規。
 - C. 提示註記—系統無此條碼號:CC00005555 告知讀者 該資料有誤須再進行處理，請其日後再行借閱，並記錄狀況併同該件圖書資料交相關採編人員。
- (8) 有書要借閱時還掛在其它讀者帳上或是有並未借閱之書目資料掛在讀者帳上，可能有二種原因：
 - A. 圖書館歸還時，請務必確認每本刷還之圖書資料皆有被電腦讀取，有時因為有光碟、預約書、條碼模糊或掃到其它條碼以至於會攔截或有問題，請在作業時隨時注意電腦螢幕之訊息。
 - B. 若條碼模糊或污損，可能會把該條碼讀成其它號碼，以致有借的沒還，沒借的還在帳上的問題發生，故若在處理時有此種情形發生，請在處理完畢後將該書移送採編人員重印書標。
- (9) 如該件圖書資料為不可外借資料（如展示書、R 參考資料、C 鄉土資料或兒童室不可外借圖書 JR），則告知讀者該書無法借閱。
- (10) 如讀者欲借閱圖書資料破損嚴重，告知讀者館方須進行修補，請其日後再行借閱，並記錄狀況併同該件圖書館資料交相關採編人員。
- (11) 如圖書資料缺條碼、書標、光碟附件等，館方應主動告知讀者，並說明暫時無法將圖書資料借予讀者，待日後資料處理完善後再主動通知。
- (12) 非書資料借閱須知：
 - A. 片庫 CD、DVD 須將防盜盒取下。
 - B. 櫃台人員查看光碟盒內光碟是有否異常。
 - C. 借閱時請直接以手持掃瞄器掃瞄條碼。
 - D. 請讀者檢視是否有損壞，如有異議可以不外借，並請記錄狀況後交視聽承辦人員處理。

3. 示意

- (1) 一般借書：刷入讀者證號→刷入館藏登錄號→成功借出，顯示本次借書訊息



借閱、預約、罰則、報失、通知區

(2)借預約書：刷入讀者證號後，系統顯示預約書到館提示視窗→確認到館預約書，進行取書



可確認預約流水號找書

(二) 歸還

1. 作業流程：

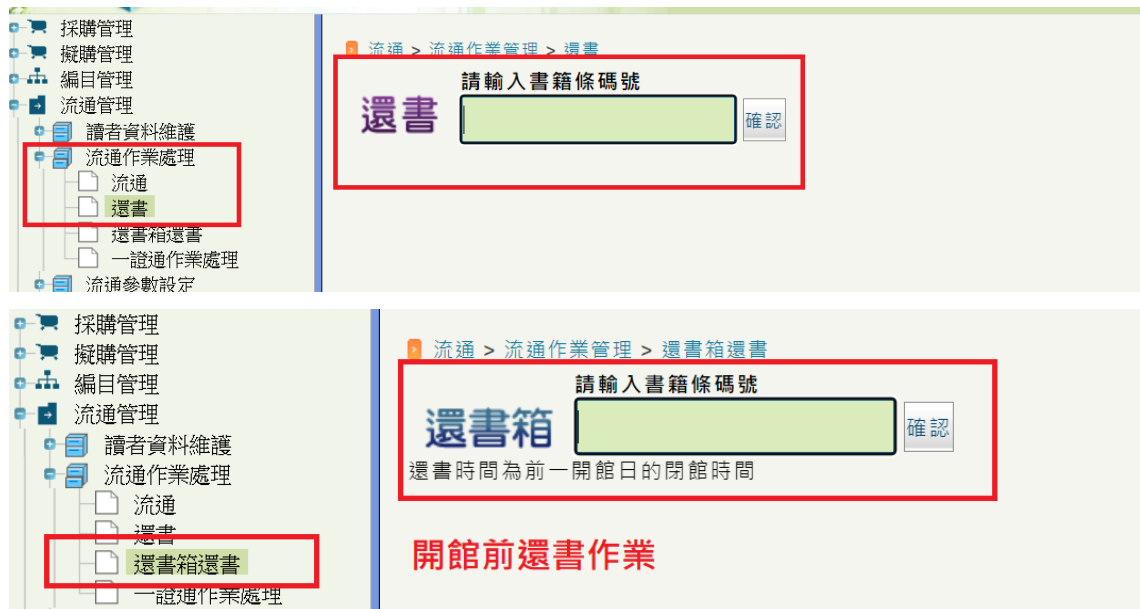
→讀者至櫃台或將借閱資料投入還書箱辦理歸還

- 進入流通 > 流通借閱處理> 還書
- 於條碼號處刷圖書等資料之條碼
- 歸還圖書後分類上書車
- CD、DVD 加裝防盜盒後上架
- 兒童期刊含附件者，須裝保護套後上架，成人雜誌之附件，需另抽取放置光碟架
- 送至他館書刷完送件資料處理後放置於物流箱內
- 預約書插入預約流水號碼條放置預約架上

2. 注意事項：

- (1) 開館前刷還，請用「還書箱」功能還書。
- (2) 歸還不需借閱證。
- (3) 確認該讀者是否仍有資料未還，如有則當場確認。
- (4) 如有逾期，告知讀者逾期停借至何時。
- (5) 如有讀者誤還圖書，請退還讀者，如不及退還，則：
 - A. 其他圖書館圖書交櫃台負責人。
 - B. 私人圖書資料，請登錄資料於〈失物招領清冊〉後留存讀者失物保管處，如一個月內仍無人取回，交採編人員以贈書處理。
- (6) 如讀者歸還圖書資料破損嚴重須進行修補，則記錄狀況併同該件圖書館資料交典藏人員。
- (7) 如讀者歸還圖書資料缺條碼、書標等，記錄狀況併同該件圖書館資料交採編人員。
- (8) 還書期限逾期，導致讀者停借時，包含全縣 14 所公共圖書館將全面凍結讀者借閱及預約權利，本縣逾期算法為逾期天數×逾期本數。
- (9) 讀者臨櫃歸還圖書或視聽資料時，應立即前往幫讀者刷還，與之當面確認歸還情形，切記不可告知讀者放在桌上就好。
- (10) 圖書館歸還時，請務必確認每本刷還之圖書館皆有被電腦讀取，有時因為有光碟、預約書、條碼模糊或掃到其它條碼以至於會攔截或有問題，請在作業時隨時注意電腦螢幕之訊息。
- (11) 若讀者借閱之附件光碟未隨書歸還，或只還光碟未還書籍，請電話通知讀者歸還，並應填寫〈圖書光碟未隨書歸還註記〉後，將該書籍放置於後方置物櫃。
- (12) 若有借閱隨書光碟，歸還時會出現攔截，請確認光碟是否正確及有無損壞，目前若內圈有些許裂痕，未到銀色讀寫區，則尚可流通，若歸還時遇到破損嚴重情形，請依損壞賠償方式辦理。
- (13) 若遇讀者歸還圖書，刷條碼時顯示該本書並未外借，請再刷一次條碼號確認，並與讀者確認是否尚有未歸還圖書。
- (14) 書籍條碼號磨損以致系統接收錯誤，造成系統與借閱書籍不符，故請刷還書後請檢視條碼號若有缺損，將該書籍轉交由採編人員重列條碼號。
- (15) 歸還回來之附件光碟，請確實檢查損壞與否。
- (16) 系統提示此書仍有其他人預約，須放置預約待取處。

3. 示意



(三) 續借

(1) 相關規定：

- 到期日前 3 天內請自行至新竹縣公共圖書館網站辦理續借，期限自到期日 14 天，並以一次為限；惟該書籍資料若已有他人預約者，不得辦理續借。
- 文化局視聽資料不得續借。

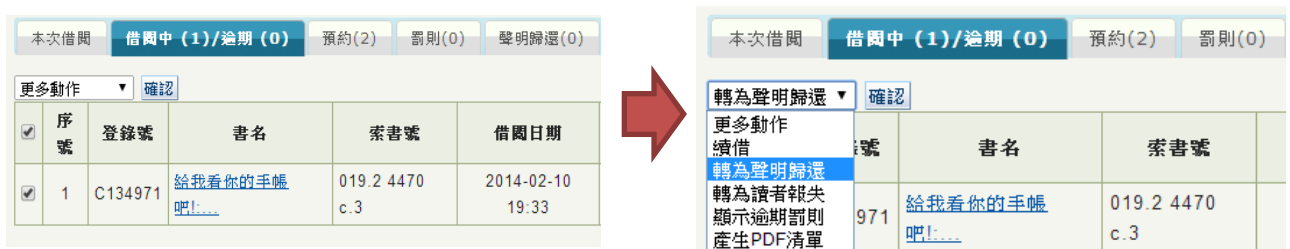
(2) 注意事項：

- 櫃台不幫讀者續借，讀者若需續借，請讀者自行至個人書房-借閱/續借-已借閱冊數中，勾選書籍後按下方續借即可，續借服務需於書籍到期前三天內進行，(例如：到期日為 12/10，則 12/8 起可辦理續借，過期書籍及有人預約之圖書無法續借，續借自原到期日再加 14 天，同一本書續借以一次為限。
- 若讀者告知無法登入系統，請進入讀者資料中，確認「帳號 (身分證字號)」欄位資料，是否為正確之大寫身分證字號，後無空格或 01 等序號，若有異常請修正後存檔，並將讀者以下步驟重設密碼。

(四) 讀者聲明歸還

1. 作業流程：

(1) 在借閱中頁籤勾選進行讀者聲明歸還的書籍→下拉式選單選擇轉為聲明歸還



- (2) 先至架上尋找，如尋獲書籍，請將書籍刷還，並免除讀者逾期罰則；如未尋獲，延長讀者該書借閱期限，填「流通問題表單」告知承辦人員，並告知讀者，將持續協助尋書。

(五) 逾期罰則

1. 一般書籍逾期：

(1) 相關規定：

- 借閱圖書資料逾期歸還者，按實際逾期天數計算，每1冊（件）每逾期一天即停止借閱權利1天，最高停借30天。
- 借閱圖書資料逾期未還或遭停止借閱權者，全面凍結其借閱(包含借書、預約、調閱、領取預約書、續借等權利)權利，借閱權利凍結期間，於本縣各公共圖書館均不得借閱圖書資料。

(2) 注意事項：

- 處罰原則：還書後即會觸發停權，自讀者歸還次日起計算，本數 X 天數(逾期停權上限總計 30 天)。
- 逾期書籍未歸還完畢前，皆停止一切借閱權利。
- 告知讀者逾期書籍本數、天數，及何時能夠開始重新借書。
- 如有已到館之預約書，協助讀者取消該書，以避免未取書處罰。

(3) 示意

請輸入書籍條碼號

還書

尚有【67本】未歸還。
原先罰則為 6 天, 累計為：7 天

[產生PDF清單](#) [列印收據\(自動列印\)](#)

序號	條碼號	書名	處罰單位	到期日	系統計算歸還日
1	CC00315107	我不睡,我不要睡覺	累計為 :7 天	2022-12-15	2022-12-16 22:46

三、預約/調閱/通閱

(一) 預約

新竹縣政府文化局圖書館使用及圖書資料借閱規定

七、圖書資料預約服務

- 凡持有借閱證且無違規或逾期者，均可申請館藏圖書資料線上預約服務。
- 預約圖書資料請至本局「館藏查詢系統」網站，本局圖書館不受理電話或其他方式預約。
- 預約僅限館藏"借閱中"之圖書資料，每件圖書資料只限 10 人預約。
- 每張借閱證之預約冊數圖書（含期刊）及視聽資料，全縣上限為 30 冊，且同1冊(件)不得連續預約。
- 預約有效期限為1,100天，所預約之圖書資料如超過預約有效期限尚未歸還，系統會自動取

消預約紀錄，請讀者重新預約。

(六)預約圖書資料到館，將以電子郵件通知，讀者電子郵件如有異動，應立即上網更新，以免延誤通知預約圖書資料到館時間而影響優先借閱權利。

(七)預約圖書資料到館後保留期限為 7 日，以被預約的圖書資料歸還後翌日起計算。7日內欲取消預約圖書，應立即電話向取書館回覆取消。逾期末辦理借閱手續者，取消該次預約借閱權利。

(八)申請預約逾期末至圖書館辦理借閱手續，半年內累計 3 次以上，停止其預約權利 30 天。

(九)預約圖書資料尚未到館前，如欲取消預約，請至網站

<https://book.hchcc.gov.tw/webpacIndex.jsp> 進行取消。

(十)無法受理預約申請之館藏，若實際現況有誤(如紀錄錯誤、資料遺失、破損等)無法借閱時，將以電話通知讀者，並取消該次申請。

(十一)除有不可抗力或不可歸責於讀者之事由者外，不得無故要求延長到館預約書籍保留期限。

1. 一般規定：

(1)櫃台不幫讀者預約，讀者若需預約，請讀者自行至網路上操作，其操作方式如下：找到所欲借閱之書籍→點選預約→選擇取書館別→確定→完成預約

跨館調閱

館藏 簡介 作者簡介 標籤(0) 收藏(0) 評論(0) 評分(0) 引用(0)

館藏地/室： 全部 排序 條碼號-降冪 總件數 1件 每頁顯示 10 件

#	條碼號	館藏地/室	索書號	資料類型	目前狀態 / 到期日	備註	期刊架位	附件	預約
1	CT00124518	竹東/C棟1樓	Book 873.57 4465 2018 c.1	圖書/一般	預約待取				預約 / 1人 預約

回頁首

讀者預約

取書館: 文化局

書名: 哈利波特:穿越魔法史

條碼號: CT00124518

索書號: 873.57/4465/2018

讀者預約有效日期 2025-12-22

備註

預約

(2)若館藏借閱狀態若為「借閱中」時，可點選後方預約鍵，預約時請登入帳號，預約資料到館後系統會發送預約到館通知，請至個人書房中確認 E-mail 之正確性；另因有些信箱(Gmail、Hinet 或 Yahoo 等)會將本館發送之信件自動設為垃圾信件，如未收到信件時，請先至個人 WEB 信件中之垃圾郵件中確認，並將本館(autolib@hchcc.gov.tw)設為聯絡人，以利正常接收本

館發送之通知單。

- (3) 圖書館借閱中且預約人數未超過 10 人之圖書資料可供讀者於網路上自行預約，全縣皆提供預約服務。
- (4) 讀者逾期處罰停權期間，暫停預約權限。
- (5) 預約書通知只用電子郵件及館藏查詢系統之線上訊息通知；
- (6) 預約有效期限為 1100 天；同一本書限 10 人預約；一人最多預約 30 冊（含期刊及視聽資料）。
- (7) 預約書到館時刷還會出現攔截，若櫃台忙碌時請即時將該書放置於其它地方，待時間充裕時再處理該預約書。

2. 特別情況：

- (1) 狀況 1：誤將讀者取消預約書(未輪到其順位)：使用新增預約功能預約書籍→並逾權將讀者預約順位調整至「1」
- (2) 狀況 2：誤將讀者取消預約書(輪到其順位)：使用新增預約功能預約書籍→並逾權將讀者預約順位調整至「0」，並告知原取書讀者，順位異常，先不需到館取書，須等下一輪
- (3) 狀況 3：預約書破損或為賠書：於平日時間，立即將書籍交給編目人員進行維修或編目；如為假日，請將讀者取書日延期，並致電告知讀者狀況，將書籍夾入急件紙條，交給當日值班館員，待上班日交由編目人員處理。

新增預約 關閉

館藏地 館藏室 館藏狀態名稱

書名：哈利波特的哲學世界
作者：大衛·巴格特(David Baggett), 蕭恩·克萊因(Shawn E. Klein)編;黃惟郁譯
[回預約首頁](#) 取書館： (請先選擇取書館) 總共 1 筆資料 一頁顯示 筆 共 1 頁 目前在第 1 頁

編號	館藏地	館藏室	圖書狀態	條碼號	索書號	預約人數	選取
1	文化局	文化局二樓書庫	借閱中	CC00181295	Book 873.57 7742 2006 c.1	3	<input type="button" value="預約"/>

請選擇排序

索書號	條碼號	到館日期	保留日期	讀者取書館	流水號	預約順位
J 387.53 4626 2022	CC00321959	2022-12-14	2022-12-21	文化局	CC1707	0
J 387.7 4626 2022	CC00321960	2022-12-14	2022-12-21	文化局	CC1706	0
J 284.95 4343 2021 v.13 c.1	HK00093994	2022-12-16	2022-12-23	文化局	CC2994	0
J 861.59 3531 2017 c.3	HC00101411	2022-12-18	2022-12-25	文化局	CC4197	0
J 861.59 3531 2020 c.3	HC00101419	2022-12-18	2022-12-25	文化局	CC4196	0

(二)調閱

新竹縣政府文化局圖書館使用及圖書資料借閱規定

十二、調閱(預約狀態為館內之圖書)政策

- (一)每人上限 3 冊圖書(不包含視聽資料)。
- (二)每冊預約期限為 30 日。
- (三)久未尋獲則預約取消不記違規次數。
- (四)預約未取 3 冊則停止預約權限 30 日。
- (五)調閱圖書需在其他館別領取，如：調閱文化局藏書，需在文化局以外之館別領取。

(三)通閱

新竹縣政府文化局圖書館使用及圖書資料借閱規定

十、新竹縣公共圖書館通閱規定

(一)通閱：

1. 圖書館藏狀態為「借閱中」之圖書(包含兒童書)。
2. 請至網頁點選欲通閱之圖書，設定取書館，館方每週三、五運送，到館後系統會主動發信通知通閱申請者到館取件，後續作業同一般預約流程。
3. 圖書配送前可線上取消，逾期未取書半年內累計達 3 冊者，取消通閱權 1 個月。

(二)通還：

1. 各館所借之書可跨館還書。
2. 逾期書仍可通還，俟停權期過後方可再行使借閱權。
3. 本縣提供新竹縣市跨縣市通還服務。

(三)通閱申請—讀者

1. 讀者於館藏查詢網頁(<https://book.hchcc.gov.tw/webpacIndex.jsp>)查詢所需書籍，點選書目詳細資料，點選下方跨館借書。
2. 登入個人帳號/密碼(如已登錄則此步驟可略)。
3. 選取取書館，並點選欲通閱書及前方按鈕即可完成。

1. 通閱書籍處理：

(一)每周三、五物流運送新竹縣通閱書籍至各館，須拆箱收件。收件後會出現上架或跳預約書兩種選項，如有異常者，在進一步至圖書狀態查詢

(二)路徑：通閱→收件管理→直接刷條碼



四、書籍捐贈

新竹縣政府文化局圖書館使用及圖書資料借閱規定

九、圖書捐贈處理

(一)圖書捐贈應符合下列原則：

1. 捐贈之圖書須為圖書館館藏未收藏或不足者。
2. 捐贈之成人書籍以最近3年出版的書籍為原則；兒童書籍以最近5年出版的圖書為原則（若為珍貴圖書或具學術價值等則不受此限）。

(二)本局不受理下列圖書之捐贈：

1. 中小學教科書（含高職用書）、大專用書、公職或就業考試用書、各級學校升學參考書。出版年度距今超過五年之大專用書、公職考試用書。
2. 廣告、商業、宗教性、政論性之宣傳品、內容涉及暴力、色情或過於血腥等違反善良風俗者出版品。宣傳性出版品，宗教性、政論性之宣傳品。
3. 污穢破損、塗鴉註記、冊數殘缺不全、已失時效性，不具學術及參考價值等不勘使用之圖書、成人期刊、報紙、視聽資料、玩具等。不符智慧財產權相關法令規定者。
4. 不符智慧財產權相關法令規定者。
5. 其他不符合本館館藏發展政策者。

(三)贈書之典藏單位及其陳列、轉贈或其他處理方式，由本局圖書館全權處理，捐贈者不得指定。

(四)受贈圖書依財政部規定不載明受贈物價值，如贈方不同意則不受理其贈書。

注意事項：

1. 讀者至櫃台捐贈圖書資料，告知讀者捐贈辦法相關規定先行過濾。
2. 告知讀者書籍尚待第2次檢查，非收受之書籍皆會編目上架，且上架時間未定，如無法上架者，將直接回收處理。
3. 將圖書資料置於櫃台內，定期會有負責人處理清查。

五、書籍破損/讀者遺失及賠償

(一)破損

1. 作業流程：

- (1)如為輕微破損或掉頁之書籍，使用膠帶或白膠固定後即可上架。
- (2)如為嚴重污損或破損者，將書籍狀態改為「修補中」，交由修補人員做後續處置。
- (3)如書籍後續有讀者預約，請將到期日延長，並致電告知讀者狀況；如書籍為讀者造成之破損，請告知讀者按照賠償規定辦理。

(二)讀者遺失及賠償

新竹縣政府文化局圖書館使用及圖書資料借閱規定

(一)借閱圖書資料應善盡保管責任，如有遺失、損毀、圈點、評註等情事者，應持借閱證至本局圖

書館櫃台辦理賠償手續。

(二)污損或遺失圖書資料者，應自購書名、出版者、版本相同或最新版本之圖書資料賠償之；若無法購得相同書籍時，依下列標準計價賠償(新台幣現金)：

1. 以新臺幣定價者，依該書籍定價計價；以【基本定價】定價者，依該定價之50倍計價；以外幣定價者，依當日匯率換算後計價。
2. 遺失或污損整部圖書或視聽資料中之一冊(件)或一冊(件)以上且無單冊(件)定價者，以平均單價計算。
3. 未標明定價之書籍：其定價之計算標準中文圖書每面以新臺幣1元計；外文圖書資料每面以新臺幣2元計；平裝本畫冊每面以新臺幣5元計，精裝本畫冊每面以新臺幣10元計。上述頁數不足100面者以100面計，頁數不明者以300面計。
4. 未標明定價之錄影帶、VCD、CD-ROM公播版每件以二千五百元計價，家用版每件以五百元計價；DVD、LD公播版每件以三千五百元計價，家用版每件以五百元計價；錄音帶、CD每件以五百元計價。
5. 附件遺失或毀損者，以自購相同原版附件賠償為原則，若無法購得，依所屬資料定價賠償。
6. 遺失圖書及視聽資料，經繳納賠償金並領取收據30日後，不得請求退款。

(三)圖書資料賠償日即為原圖書資料還書日期，如有逾期則依第六點借閱服務規定辦理。

注意事項

1. 收賠償金額，請開立收據，填寫日期及承辦員簽名，備註請寫上：書名及證號。
2. 並請跟讀者再申明，經繳納賠償金並領取收據30日後，不得請求退款。
3. 如果讀者在領取收據30日內找回圖書資料，欲拿回賠償金，則請讀者繳回收據紅單，以及填寫退回費用申請書，請告知讀者櫃檯沒有現金可以立即退費，會在一週內會電話通知來領(請留下讀者電話資料給承辦人員)。領回賠償金時，請讀者填寫領據，如收據遺失，需加填寫切結書。
4. 「賠償原書」刷還後為預約書：
5. 假日：刷還後請先電話聯絡下一位預約讀者，告知預約讀者下周二後再來取書避免讀者撲空，並請立即告知值班館員，將賠書轉交給採編人員周一上班時優先處理書籍加工動作。
6. 平日：請協助立即拿到辦公室給採編人員優先加工。
7. 如於歸還賠書時發現有讀者預約，同書名時，請儘速交由採編人員編目加工上架，不同書目時，請電洽預約者告知此書已遺失，無法借閱，將會取消該本預約。
8. 賠償時若已逾期，仍會停借，請告知讀者停借期限，本館停權方式為停止所有借閱/預約權利，無法以金錢賠償代之。

序號	條碼號	書名	索書號
1	CC00301497	瑪雅	Book 881.457 1024 2020
2	CC00119555	三十六計的聖 墓	J 859.6 1742-3 v.3 c.1
3	CC00150990	我們的黃鼠狼 爸爸	J 859.3 6024 c.1
4	HL00042614	神奇樹屋-1恐 龍	JE 874.59 2745 c2
5	CC00249112	母親的奶就是 故事	J 876.59 6037 c.1
6	CC00031868	台灣遷徙畫冊 研究	JA 536.29 7643 v.2 c.1

新竹縣政府文化局
自行收納代辦經費統一收據

中華民國 年 月 日 000717

代辦事項	圖書資料賠償	繳款人	
金額	新台幣 萬 仟 佰 拾 元整		
備註	證號、書名 繳納賠償金並領取收據 30日後，不得請求退款		
承辦員	出納員	主辦會計	局長
簽名	出納收費 專用章	會計收費 專用章	機關長官收費 專用章

※作廢之收據，不得撕毀，應留存備查。 109.10.1,000

六、異常處理

(一)讀者信件異常處理

1. 本館寄出之信件被多位 gmail 使用者設為垃圾信件，故 gmail 機制自動將本館寄出之信件移至 gmail 的左方“垃圾郵件”中（非“垃圾筒”，“垃圾郵件”選項需點選左方“更多”後才會出現），請無法收到信件之讀者先至“垃圾郵件”中找尋並點選本館通知信後，再點上方之“非垃圾郵件”回復該郵件之正確性，之後再將本館寄件者 autolib@hchcc.gov.tw 設為聯絡人後，即可正常接收本館發送之通知單。
2. 免費信箱（如 gmail、yahoo、hotmail 等）因不定期更新安全機制，導致無法收取本館寄出之信件，亦可自行登入讀者帳戶確認狀態或電洽圖書館確認。
3. 同時輔以電話或簡訊方式通知與聯繫。

(二)系統異常處理

2. 平日系統異常：請通知館員聯絡系統商處理。
3. 假日如遇系統異常，請聯絡(02) 23956966 分機 2260（因為透過電話轉接手機，需要多等一下，敬請見諒）。
4. 自動借還書機異常：先嘗試重新開機，如確認無法使用，請張貼暫停使用後報修。

肆、進階流通作業

一、學習服務時數申請

文化局圖書館提供高中及大專院校學生志工服務學習時數

一、申請對象：高中及大專院校學生在學學生

二、服務內容：圖書館書籍上架、書架整理、尋書及其他交辦事項

三、服務時間：每周六、周日上午：09:00-12:00 (3小時)/下午：13:00-15:00 (2小時)/下午：15:00-17:00 (2小時)

四、申請人數：每時段申請人數上限為3人

五、申請程序：敬請電洽：03-5510201分機275、276、506

六、服務地點：新竹縣政府文化局圖書館（地址：新竹縣竹北市縣政九路一四六號）

七、服務時數認證：

1. 攜帶自校服務學習時數登記資料至本局核章認證。
2. 無自校服務學習時數登記資料者，本局於服務完成後核發服務時數證明單。

八、注意事項：

1. 請著整齊正式服裝，勿穿著拖鞋，態度親切有禮，並聽從館方人員輔導，如有行為不良，不遵守規定或影響本館聲譽者，館方得不予認證。
2. 服務期間不得處理私人事務，亦不可安排親友來訪，違反規定者，館方得不予認證。
3. 申請成功後若無法到館服務，請自行與本館聯繫取消申請，未與本館服務台聯繫者，得不受理再次申請。
4. 服務當日如遇颱風、地震等天然災害，依據新竹縣政府或學生居住當地縣市政府公告之停止上課上班訊息，即不用來館服務。

※周六、日如有任何問題，請聯繫本館櫃台：03-5510201 分機275、276

作業流程：

1. 填寫線上表單登記學生資料：<https://reurl.cc/DXDAjj>
2. 學生到館後，請學生穿著指定背心，並教學上架之方式。
3. 結束服務後，開立證明交付學生。

二、大專院校互換證作業

新竹縣政府文化局圖書館使用及圖書資料借閱規定

十三、大專院校圖書館互換借閱證規定

- (一) 為便利公共圖書館讀者可分享大學圖書館資源，開放申借大學圖書館之「互換借書證」。
- (二) 年齡限制：配合大學圖書館規定，僅提供本館年滿18歲讀者，可以申借。
- (三) 借用及預約取書地點：文化局圖書館櫃台。
- (四) 借用方式：憑本館借書證借閱，每張證僅能申借乙張，借期 60 天，得預約但不得續借。
- (五) 押金說明：為有效規範讀者，借閱者應繳交押金2,000元，館方會開立收據且依規上繳，押金將於年底另行通知讀者領回即並非每回歸還該證即退還押金，在同一年度再申借時也不

會重複加收)，如借書證遺失亦未向本館聲明掛失超過一年者，沒收該押金。

(六)數量：每人僅可借閱一張大專院校互換借閱證。

(七)持「互換借書證」前往大專院校圖書館借書：

1. 該館認卡不認人，請務必攜「大學互換借書證」前往。
2. 每張交換借閱證皆可借閱大學藏書，或持證至該校視聽中心觀賞視聽媒體，逕依該校圖書館相關借閱規定。

(八)本館「大學互換借書證」之借閱到期日前，需還大學圖書館內所借圖書，如該校所借圖書有逾期情形，從該校相關規定 新竹縣政府文化局圖書館會確認該證已完成前述手續後，方受理該證之歸還。

(九)如有逾期，採停權制計罰，即每件逾期一日即停權一日(停權含借閱、預約及通閱服務)，並自還書次日起計算停權日期。

(十)借書證遺失：

1. 請立即向本局聲明掛失，並由本局逕向合作之大專院校辦理註銷及申請新證事宜。
2. 製卡工本費新臺幣200元，由遺失該卡之讀者繳納。
3. 補卡作業時間為7個工作天，如完成補卡後尋獲原遺失卡片者，不得要求退還新製卡片之工本費。

作業流程：

1. 借閱：

- (1)查驗讀者是否年滿 18 歲。
- (2)依照正常借出流程辦理借閱互換證。
- (3)收取押金 2000 元，並開立收據，交付白色收執聯給讀者：
 - A. 請處理該筆押金的同仁，要壓日期、承辦員欄位一定要簽名。
 - B. 當天有收到押金，請在當天立即告知今日有收到押金。

2. 歸還：

- (1)登入所借閱之大學圖系統，查看是否已經歸還所有書籍。
- (2)刷還借閱證。
- (3)退押金，請讀者繳回白色收據，請告知讀者櫃檯沒有現金可以立即退費，會在一週內會電話通知來領。
- (4)退押金，若櫃檯有現金，只有收到電話通知退費的讀者可以領取此退費押金，未收到通知讀者，「請勿現場先拿別人繳的押金或退費押金支付」，避免會計出納帳務會對不上。

三、居家隔離線上延期服務

- (一)如接獲讀者詢問相關問題，請讀者線上搜尋「新竹縣公共圖書館」網頁→最新消息→填寫基本資料，並上傳證明，由館員協助延後還書日期。
- (二)注意事項：假日無處理相關作業，如讀者急需處理，先為讀者延後日期，並告知承辦人員上班日查驗。
- (三)網址：<https://reurl.cc/QWDXa9>

伍、指引與諮詢服務

一、公務服務禮儀與電話禮貌

(一)基本服務態度：

1. 將心比心、咬字清晰明白、語氣委婉，簡單扼要。
2. 服務中切忌不當的行為與不當的用語，如：冷漠忽視讀者、與讀者爭辯、直接拒絕、權威式回答等。
3. 無讀者等候服務時，禁止大聲聊天喧嘩，或連覽其他非公務網頁，請隨時注意是否有讀者需服務。
4. 禁止非經許可或非特殊原因，擅離櫃台。

(二)電話服務的基本禮儀與應對：

1. 於電話響鈴 3 聲內接聽。
2. 電話問候用語：清晰報明單位名稱，並致問候語。例：「文化局圖書館」您好，很高興為您服務。
3. 確認讀者需諮詢或辦理之事項，如須轉接其他分機，請委婉告知等候，將電話轉接至業務承辦人，轉接前應說：例：請稍等一下，我為您轉接，他(她)的分機是〇〇〇，謝謝。
4. 轉接後，需再次確認電話是否已轉接成功。掛掉電話時需先行確認對方是否已將電話掛掉，如對方超過 3 秒仍未掛掉，則可先行掛斷。
5. 如無法自行確認或解決之事宜，切勿向讀者說「我只是工讀生無法做決定」等消極語氣，可先向讀者留下聯絡資訊，詢問館員確認後，回撥告知讀者。
6. 如欲承辦人員不在，請務必連言告知承辦人員相關事宜。

二、書籍查詢

- (一) 請讀者致電腦檢索區或自行使用手機登入系統查詢，並抄下索書號，指引讀者至該書架查詢。
- (二) 如讀者會尋獲書籍，且必須借閱該書，可請讀者使用調閱服務，或尋書，由館方協尋，並請告知讀者因為人工尋書，故無法保證尋獲時間。

三、遺失物拾得處理

- (一) 讀者或同仁如拾得之遺失物品若能辨識所有人者，應由服務台人員儘速通知其所有人限期認領。認領時並應出示身分證件，經核對無誤後，始得將遺失物品發還。

- (二) 遺失物如無身份證件、聯絡資料，或經初步查證無法連絡失主，則由各館暫放至指定區域，1 個月後無人認領者，除有價證券或其他貴重物品由各館移送管轄區派出所外，其餘遺失物品各館得逕行處理。
- (三) 失主經通知前來認領時，值班館員應當場清點拾獲物內容，經雙方確認無誤後完成結案。

四、推廣服務諮詢

(一) 近期活動

如讀者訊問，相關活動皆可在 FB 粉絲頁或官網查詢，請務必熟悉相關活動資訊，以避免告知讀者錯誤之資訊。

(二) 說故事活動

每週六、日「爹地媽咪說故事」時段，若故事志工臨時未到，則委婉告知讀者故事志工因故無法趕到，並在本局圖書館官網及本縣各公共圖書館粉絲專頁公告，本次活動取消 1 次，造成不便，敬請見諒。

(三) 好書交換

每年辦理 4 次好書交換活動，相關規定請詳：<https://reurl.cc/aazVbY>

(四) 假日電影撥放

1. 時間：週日上午十時三十分/ 地點：圖書館 B1 團體視聽室/ 方式：自由入座/ 座位：47 人
2. 請提早 10-20 分鐘前至 B1 設定影片撥放，並於影片幫放完畢後賦歸。

(五) 研習課程

每年辦理四季研習課程，相關規定請詳：<https://class.hchcc.gov.tw/>

(六) 樂讀獎勵極點機制

相關規定請詳：<https://reurl.cc/NGD0me>

(七) 行動書車服務

新竹縣「行動書車」圖書資料借閱規定

- (一) 書車圖書：圖書約 1,200 冊。
- (二) 行動書車巡迴服務地點及巡迴時間以網站公告訊息為主。
- (三) 提供辦證、借書、還書(包含他館書籍)及圖書閱覽服務。
- (四) 憑借閱證、身分證、健保卡、駕照等身分證明文件借書，每人每場次可借閱 3 冊，借期 28 天，不提供續借、預約、跨館借閱及調閱服務。
- (五) 非行動書車巡迴時間，還書可至新竹縣市任一公共圖書館還書。

(六)借出圖書如有遺失、損毀等情形，依「新竹縣政府文化局圖書館使用及圖書資料借閱規定」賠償。

(七)洽詢電話：03-5510201#507，營運單位：新竹縣政府文化局。

活動推播：活動前一周，皆會公告於官網：<https://reurl.cc/gQ1DyR>

(八)電子資源

1. 相關資訊請詳：<https://reurl.cc/NGD0de>
2. 提供以下電子資源：
 - (1)FunPark 童書夢工廠電子書
 - (2)新竹縣公共圖書館視界電影院公播放映室
 - (3)國立公共資訊圖書館電子書服務平台
 - (4)Hyread ebook 電子書店
 - (5)台灣雲端書庫@新竹縣
 - (6)Hami 書城
 - (7)公共圖書館圖書-資源共享服務平台
 - (8)Podcast-小圖家族說故事
 - (9)Podcast-小圖妹妹說故事
5. 提供新竹縣公共圖書館 APP、Line

(九)嬰幼兒閱讀活動

1. 兒童借閱集點活動：
 - (1)12 歲以下兒童可領取集點卡。
 - (2)單次借閱兒童書 3 本以上可集 1 點，每日每館限蓋 1 次；聽故事可集 2 點。
 - (3)集滿指定點數，可兌換獎勵品。
2. 閱讀禮袋：
 - (1)0-5 歲，設籍於本縣之嬰幼兒，且未曾領取過閱讀禮袋，可以在本縣 13 鄉鎮市立圖書館，完成辦證作業並借滿 3 本童書即可領取 1 份閱讀禮袋。未辦證者：請先連結至新竹縣公共圖書館之網路辦證網頁填寫申請，並攜帶戶口名簿正本至本縣公共圖書館辦證，當天借滿 3 本童書，即可領取。
 - (2)每年逾 7-8 月時，推出新版本。
 - (3)注意事項：確認是否設籍新竹縣，兌換後，請於讀者資料指定欄位 V 已兌換。

閱讀禮袋領取

否

【新竹縣政府文化圖書館：網址 & QR Code 一覽表】

<p>1 新竹縣政府文化局官方網站</p>  <p>https://www.hchcc.gov.tw/</p>	<p>6 圖書館自動化系統-(館藏查詢系統)</p>  <p>http://book.hchcc.gov.tw/webpacIndex.jsp</p>
<p>2 新竹縣公共圖書館入口網</p>  <p>https://reurl.cc/v50aEj</p>	<p>7 新竹縣公共圖書館(APP-條碼掃描器)</p>  <p>條碼掃描器 Zxing Framework 欲使用行動借書功能， 需安裝條碼掃描器 加入圖書清單</p>
<p>3 FB：竹縣GO藝思</p>  <p>https://www.facebook.com/hchcc.gov</p>	<p>8 新竹縣公共圖書館-電子資源</p>  <p>https://reurl.cc/6aavXk</p>
<p>4 網路辦證</p>  <p>http://book.hchcc.gov.tw/registration.jsp</p>	<p>9 新竹縣公共圖書館 (APP)-Android</p>  <p>(Android)</p>
<p>5 新竹縣政府文化局-研習課程資訊網</p>  <p>https://class.hchcc.gov.tw/</p>	<p>10 新竹縣公共圖書館 (APP)-IOS</p>  <p>(IOS)</p>