

## 《读者留言反馈管理制度》

### 1 要用礼貌用语

礼貌是人与人交流最基本的要求，礼貌用语使用恰当对调和融洽人际关系会起到意想不到的作用。咨询人员的语言必须符合客观实际，要从读者的认识、思维和审视的客观规律出发，即要求回复的用语确切无误，大到思想内容、表达形式，小到语法、修辞都要到位，必须要对事物有着准确的认识，只有这样才能用准确的语言表达，从而把自己的思想准确地传达给读者。

### 2 要认真热情

图书馆是服务行业，认真热情是服务行业的职业准则，读者留言回复是图书馆重要的服务内容，留言回复的真实与表达的热诚结合起来，才能使咨询人员回答问题如鱼得水。同时，读者收到认真热情的回复，心情也会非常愉快的。

### 3 要简单精炼

读者留言是为了解决自己提出的问题，或者是对服务提出批评和建议，他们也需要简单精炼的答案。因此，读者留言回复要言简意赅，直接表达回复的内容。语言越是简洁精练，思想的表达才能越明确，也就越能收到好的效果。

### 4 要一次性告知

一次性告知制是党政机关及金融、事业单位为开展提高服务质量而推行的，是指服务对象进行咨询时，在职责范围内，经办人必须一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需的全部材料以及不予办理的制度。

图书馆对读者留言回复应遵守一次性告知原则，答复问题要一次性回答全部内容，如果当时不能回答，要告知读者，在得到正确的答案后及时与读者联系，进行回复。

### 5 要实事求是

读者留言的目的就是读者为了获得解决问题的答案以及对参考咨询服务提

出批评建议，为此咨询员回复留言要实事求是，目的明确，直接为解决读者某一问题而写，承担释疑解惑的任务；语义明确，言语表达简洁鲜明。对待读者的批评和建议要虚心接受，及时改进服务质量。

## 6 精致化服务

对于读者留言的回复，咨询人员要在普通服务的基础上，时刻具有“服务意识”，工作做得更细致一些，延续性更长一些，范围更广一些，这样才会做到精致化服务。

## 7 要及时延伸服务

拓展服务领域满足读者多样化需求是图书馆延伸服务的目的。留言回复过程虽然结束，但是读者留言的延伸服务要继续，咨询人员要深层次地分析读者留言的各种目的和原因，及时分析读者当时可能还没有表达出来的信息需求进一步延伸服务，从而提高服务质量。咨询人员在回答问题时并不是以个体的身份，而是代表图书馆来回复的，这种服务理念既关系到读者留言目的能否实现，还直接关系到图书馆以及读者留言板的声誉、形象。

## 8 首问负责制

首问负责制是党政机关及金融、事业单位开展提高服务质量而推行的一种服务原则，图书馆作为一个服务部门，也应遵循这种原则。具体表现在咨询员作为发现读者留言的第一人，有责任在自己职责范围内及时给予答复、办理和解决，热情耐心地解答服务对象的询问；不在自己职责范围的，要交接、落实经办人。这是图书馆为用户开展主动服务的一种有效形式，对读者来讲，他除了能随时得到热情周到的服务外，出现的问题也在首问责任人处直接或间接得到解决；对工作人员来讲，要认真负责、热情耐心地用心地回答读者。“首问责任制”的推行会极大地改善图书馆参考咨询服务的质量与效果，提高全国图书馆参考咨询联盟的服务效率与用户的满意度，从而扩大了全国联盟的社会影响，树立其优质服务形象。

## 9 坚持平等服务的原则

读者留言回复的目的是解决读者在使用全国图书馆参考咨询联盟中的问题，以及对提供的咨询服务给出批评与建议，双方是平等的关系，咨询员回复都应遵循不卑不亢的原则，我们不能因为拥有信息优势而对读者盛气凌人，双方处于平等的地位。