

## 咨询员奖惩标准

为激励先进、树立典型、推进全国图书馆参考咨询联盟读者服务工作有序开展，进一步提高网上参考咨询和文献传递服务质量，鼓励咨询员以饱满的热情积极做好文献资源共建共享各项工作，特制定本标准。

**第一条** 为保证服务质量，各成员馆咨询员必须严格按照《实时参考咨询规范》与《非实时参考咨询回复规范》开展服务工作，并对解答咨询的质量负责。

**第二条** 对咨询员的奖惩实行精神奖励为主、物质奖励为辅的原则。

**第三条** 实习咨询员在经过岗前培训后，答题量满 200 并且优秀率为 100% 后，将转为正式咨询员，可参与各项奖励的评选。

**第四条** 为奖励先进，树立典型，特设立以下奖项：

- 1、年度文献资源共建共享服务贡献奖 12 名，其中一等奖 2 名、二等奖 4 名、三等奖 6 名
- 2、年度文献资源共建共享优秀服务奖 30 名，其中一等奖 6 名、二等奖 10 名、三等奖 14 名
- 3、年度文献资源共建共享服务进步奖若干名

**第五条** 奖项评定标准：

- 1、每年管理中心对所有加盟馆及咨询员做年度绩效考核。
- 2、本着公正、公平、公开的原则，按文献传递量、优秀率、读者满意度、咨询员活跃度综合统计，系统排名前 12 名的加盟馆获得年度文献资源共建共享服务贡献奖；系统年度排名前 30 名的咨询员获年度文献资源共建共享优秀服务奖。
- 3、年度文献资源共建共享服务进步奖，旨在鼓励新手咨询员不断提高业务技能，凡年度排名比上一年度排名提高 20 名以上，且个人排名进入前 120 强者均可获得。

奖励以精神奖励为主，每年举办一次参考咨询员业务交流会进行表彰，授予证书、奖杯以资鼓励。获奖人员有优先参与管理中心举办的各种培训及活动的权利。

**第六条** 咨询员所在单位可以申请全国联盟管理中心提供本馆咨询员回复咨询和传递文献数量、质量的证明，作为本馆参加图书馆评估、文献资源共建共享和社会服务绩效的证明。

**第七条** 咨询员可以申请全国联盟管理中心提供本人回复咨询和传递文献数量、质量的证明，作为业务考核、晋升的重要依据之一。

#### **第八条** 惩罚情况

1、接受质检员的咨询回复抽查，并根据质检意见尽快修改有问题的咨询回复。被评为“不合格”咨询必须及时重新处理，直至“优秀”或者质检员认可。

2、咨询员必须认真回复每个用户提交的咨询表单，凡发现工作不认真或有多起不合格者，多次沟通后仍然出现不合格情况的，将转为实习咨询员重新接受考核，其个人不得参与当年有关奖项的评比。

3、凡工作消极、半年以上都没登陆平台解答咨询提供文献传递者，将降级为实习咨询员重新接受培训考核。

4、大批量不合格，质检员反复沟通无效，且有过降级史的将注销账号。

**第九条** 在遵守知识产权的框架内下免费给用户提供的文献原文，凡违反知识产权引发纠纷，均由咨询员个人承担相关的法律责任，与本平台无关。

注：本标准第四、五条中涉及的奖励名额数量将随联盟成员馆及咨询员人数的增减做相应的浮动与调整。