

# 全国图书馆参考咨询联盟

## 一、联盟简介

2002年5月广东省立中山图书馆推出了“图书馆专家联合导航”，开启了联合多个图书馆共同开展网上参考咨询的服务。2003年在全国文化信息资源共享工程国家中心指导下，通过举办参考咨询培训班、召开网上参考咨询服务经验交流会、编写“网上参考咨询服务中心培训教材”与“数字资源的查询技巧与注意事项”等，扩大了联合参考咨询的影响，壮大了参考咨询队伍，使联合开展网上参考咨询服务的国内外图书馆达到20个，咨询员约50名，网上参考咨询质量也有了极大的提高。2005年由广东省立中山图书馆牵头建立了“联合参考咨询网”，2008年升级为“联合参考咨询与远程文献传递网”，2011年升级为“全国图书馆参考咨询联盟（以下简称全国联盟）”。

全国图书馆参考咨询联盟是由我国公共、教育、科技系统图书馆合作建立的公益性服务机构，其宗旨是以数字图书馆馆藏资源为基础，以因特网的丰富信息资源和各种信息搜寻技术为依托，为社会提供免费的网上参考咨询和文献远程传递服务。全国图书馆参考咨询联盟实行资源共享和免费服务政策，对读者提出的问题，努力做到有问必答。提供了网络表单咨询、文献咨询、电话咨询和实时在线咨询等多种方式的服务。目前平台加盟图书馆共269家，其中公共图书馆93家、高校图书馆156家，科研、党校、医院系统图书馆20家，加盟图书馆分布于安徽、北京、四川、沈阳、广东、附件、甘肃、广西、贵州、黑龙江、海南、浙江、河南、河北、湖南、湖北、吉林、山东、江西、天津、江苏、云南、辽宁、陕西、上海、新疆、西藏、重庆等28个省市；加盟咨询员约900多人。2013年至2016年，全国图书馆参考咨询联盟平台平均年解答咨询共156万例，传递文献137.87万篇，受到广大读者的欢迎和赞扬，取得重大社会效益。

The screenshot shows the website's header with the title "全国图书馆参考咨询联盟" and the logo for the "National Cultural Information Resource Sharing Project" (www.ucdrs.net). Below the header is a navigation menu with links like "首页", "章程", "指南", "欢迎加盟", etc. The main content area features a search bar with options for "图书", "期刊", "报纸", "学位论文", "会议论文", "专利", "标准", "视频". There are buttons for "中文搜索" and "外文搜索", and a "高级检索" link. Below the search bar are radio buttons for "全部字段", "书名", "作者", and "主题词".

On the left side, there are icons for "表单咨询" and "知识咨询". At the bottom left, there is a "实时咨询台" (Real-time Consultation Counter) with a "在线咨询" (Online Consultation) button.

The main content area is titled "文献咨询与知识咨询服务动态" (Literature Consultation and Knowledge Consultation Service Dynamic). It contains a table of recent consultations:

文献题目	类型	读者	回复图书馆	回复馆员	回复时间
溶胶凝胶法制备超疏水木材及其结构与性能表...	学位论文	firstag	宁波大学园区	lirong	04-01 15:32
山东省农业信息化发展问题研究：以泰安市岱...	学位论文	blmobile	广州图书馆	duanlinyun	04-01 15:32
基于聚合物阵列波导光栅的分复用解复用...	学位论文	kotura	哈尔滨市图书馆	qiao_lh	04-01 15:32

加盟图书馆名单：（共 270 家图书馆）

单位名称	单位名称	单位名称
深圳大学城图书馆	蚌埠学院生物与食品工程系	哈尔滨师范大学图书馆
深圳图书馆	长沙市图书馆	厦门市图书馆
广东省立中山图书馆	西北化工研究院	惠州慈云图书馆
顺德职业技术学院	甘肃省图书馆	长江师范学院图书馆
中山职业技术学院	大丰市图书馆	中南大学图书馆
广州民航职业技术学院	丹东市中心医院	广西政法管理干部学院图书馆
广东农工商职业技术学院	北京市东城区第一图书馆	濮阳市图书馆
番禺职业技术学院	内蒙古医学院图书馆	大连市图书馆
广东外语艺术职业学院	广东机电职业技术学院	四川文理学院图书馆
广东轻工职业技术学院	中共安徽省委党校图书馆	济源职业技术学院图书馆
广州城市职业学院	河南农业职业学院图书馆	海口图书馆
华南农业大学	上海电力学院图书馆	河北医科大学
广东工业大学	常州市图书馆	海军航空工程学院
东莞图书馆	肇庆市端州图书馆	宜春学院图书馆
广东省委党校	河南教育学院图书馆	金坛市图书馆
深圳市党校	内蒙古自治区图书馆	广州体育学院图书馆
佛山市党校	青岛农业大学	武汉商学院
广州市党校	昆明学院图书馆	沈阳工程学院图书馆
暨南大学	天津科技大学	广西科技情报所
华南师范大学	南京军区总院	华中科技大学图书馆
南方医科大学	北京联合大学应用文理学院	广州城建职业学院
广东技术师范学院图书馆	中国青年政治学院	沈阳市图书馆
广东金融学院	台州学院图书馆	广西生态工程职业技术学院图书馆
广东外语外贸大学	泰安市图书馆	湖南吉首大学图书馆
广东商学院	浙江工业职业技术学院图书馆	厦门华夏职业学院图书馆
汕头大学	华农珠江学院图书馆	泰州学院图书馆
广东海洋大学图书馆	仪征市图书馆	潮州市图书馆
广州图书馆	安康学院图书馆	长沙医学院图书馆
山东科技大学图书馆	青岛市图书馆	广东青年职业学院
广东省科学技术情报研究所	广东省医学学术交流中心	同济大学
商丘师范学院图书馆	广东科学技术职业学院	中山市中山图书馆

汕头市图书馆	南通市图书馆	五邑大学
吉林大学图书馆	辽宁师范大学图书馆	安徽省芜湖市繁昌县图书馆
武汉市图书馆	天津市第三中心医院	湛江市图书馆
哈尔滨市图书馆	大连职业技术学院图书馆	广州航海学院图书馆
甘肃畜牧工程职业技术学院	新疆维吾尔自治区图书馆	广东药学院图书馆
广州科技职业技术学院	中国科学院武汉文献情报中心	重庆医科大学
长春市图书馆	镇江市图书馆	四会市图书馆
贵州省图书馆	十堰市图书馆	青岛大学图书馆
珠海市图书馆	浙江海洋学院	西安交通大学图书馆
济南市图书馆	广东科技学院	山西医科大学第二医院
福建省图书馆	云南省图书馆	福建省农科院
玉林市图书馆	平顶山学院图书馆	淮海工学院
江门市五邑图书馆	海南省图书馆	廊坊师范学院
肇庆市图书馆	广东行政职业学院图书馆	江西旅游商贸职业学院图书馆
成都图书馆	山东省滨州学院	桐乡图书馆
河北大学	广东文艺职业学院	河南交通职业技术学院
顺德图书馆	菏泽学院	天水师范学院
揭阳职业技术学院图书馆	北京科技大学天津学院	广州医科大学图书馆
韶关学院	浙江树人大学	中国科学院西安光学精密机械研究所
东莞理工学院城市学院	德州学院图书馆	河南工业职业技术学院
云南师范大学	安徽省图书馆	铁道警察学院
金陵图书馆	湖南中医药大学图书馆	杭州图书馆
广西壮族自治区图书馆	广东工程职业技术学院	昆明市儿童医院
河北科技师范学院	安阳市图书馆	大庆师范学院
山东师范大学	国家图书馆	山东农业大学
广西建设职业技术学院	江西警察学院图书馆	遵义医学院图书馆
曲江区图书馆	佛山市图书馆	新疆玛纳斯县图书馆
湖北医药学院	天津图书馆	沧州市图书馆
吉林省图书馆	黑龙江省图书馆	合肥信息技术职业学院图书馆
第四军医大学	山西省图书馆	攀枝花市第三高级中学图书馆
新会景堂图书馆	吉林市图书馆	南京农业大学图书馆
南京图书馆	山东省图书馆	广州中医药大学

哈尔滨体育学院	黄河科技学院图书馆	深圳市宝安区图书馆
辽宁科技大学	华中农业大学	郑州铁路职业技术学院
常州机电职业技术学院	东莞职业技术学院	上海师范大学图书馆
武昌理工学院	广东交通职业技术学院	湖北省随州市图书馆
兰州陇桥学院	河源职业技术学院图书馆	吉安市图书馆
华中师范大学	烟台图书馆	北京邮电大学图书馆
武汉理工大学	内蒙古工业大学图书馆	广州大学图书馆
天津大学	广东体育职业技术学院	大连大学
桂林图书馆	绵阳师范学院	黑龙江科技大学
重庆图书馆	萝岗区图书馆	广州市白云区图书馆
四川农业大学	无锡商业职业技术学院	江西财经大学图书馆
陕西省图书馆	安徽新华学院图书馆	福建省晋江市图书馆
天津药物研究院	秦皇岛市图书馆	武汉市硚口区图书馆
陕西省科学技术信息研究所	浙江广厦职业技术学院	武汉市江汉区图书馆
无锡市图书馆	西藏民族学院图书馆	鞍山市图书馆
山东大学	安徽巢湖学院图书馆	鞍山市图书馆
广东科贸职业学院	阜阳师范学院	乌鲁木齐市图书馆
大理学院	广东广播电视大学	泸州市图书馆
武汉工业学院	昆山市图书馆	梅州市剑英图书馆
广州机械科学研究院	宁夏图书馆	成都市武侯区图书馆
广西师范大学图书馆	广东培正学院	石家庄市图书馆
郑州航空工业管理学院	广东茂名市图书馆	重庆市渝中区图书馆
中国科学院上海药物研究所	广东医学院	长治市图书馆
山西大学图书馆	温州市图书馆	福州市图书馆
绍兴图书馆	九江市图书馆	锦州市图书馆
华北电力大学图书馆	广州铁路职业技术学院	泉州市图书馆
佛山市中医院	灌云县图书馆	梅州市梅县区图书馆

2013-2016 年有解答咨询的加盟图书馆名单（共 108 家）：

单位名称	单位名称	单位名称
安徽省图书馆	广州科技职业技术学院	韶关学院图书馆
安徽新华学院图书馆	广州体育学院图书馆	深圳大学
安阳市图书馆	广州铁路职业技术学院	深圳大学城图书馆
北京市东城区图书馆	广州图书馆	深圳图书馆

北京邮电大学	贵州省图书馆	深圳职业技术学院
沧州市图书馆	桂林图书馆	顺德图书馆
常州市图书馆	哈尔滨市图书馆	顺德职业技术学院
成都图书馆	海南省图书馆	四会市图书馆
大连大学	杭州图书馆	台州学院
东莞市图书馆	合肥信息技术职业学院	天津图书馆
东莞图书馆	河南农业职业学院图书馆	同济大学
东莞职业技术学院	河源职业技术学院图书馆	温州市图书馆
佛山市图书馆	黑龙江科技大学	乌鲁木齐市图书馆
福建省图书馆	黑龙江省图书馆	无锡市图书馆
甘肃省图书馆	华东交通大学	五邑大学
灌云县图书馆	华南农业大学珠江学院	武汉图书馆
广东广播电视大学	华农珠江学院图书馆	西藏民族学院图书馆
广东海洋大学图书馆	惠州慈云图书馆	烟台图书馆
广东交通职业技术学院	吉林省图书馆	云南省图书馆
广东开放大学	济南市图书馆	长春市图书馆
广东茂名市图书馆	济源职业技术学院图书馆	长春职业技术学院
广东省科学技术情报研究所	暨南大学	长江大学
广东省立中山图书馆	江门市五邑图书馆	肇庆市端州图书馆
广东省外语艺术职业学院	金陵图书馆	肇庆市图书馆
广东省委党校图书馆	晋江市图书馆	浙江工业职业技术学院图书馆
广东省医学学术交流中心	昆山市图书馆	浙江广厦建设职业技术学院
广东顺德职业技术学院	茂名市图书馆	浙江树人大学
广东体育职业技术学院	南方医科大学	镇江市图书馆
广东外语艺术职业学院	宁夏图书馆	中共广东省委党校
广西科学技术情报研究所	秦皇岛市图书馆	中国科学院西安光学精密机械研究所
广西生态工程职业技术学院	青岛市图书馆	中南大学图书馆
广西政法管理干部学院图书馆	曲江区图书馆	中山大学
广西壮族自治区图书馆	厦门市图书馆	中山市中山图书馆
广州城建职业学院	山东省图书馆	重庆市图书馆
广州城市职业学院图书馆	陕西省图书馆	珠海市图书馆
广州大学	汕头市图书馆	遵义医学院



## 二、2013-2016 年每年举办培训班

### 2013 年举办广东省参考咨询工作会议

2013 年 6 月 17~19 日在广东省立中山图书馆二号报告厅举办了我省参考咨询工作会议。来自公共、教育、科研三大系统 35 个图书情报单位的分馆领导、部门负责人及业务骨干约 80 多人参加了此次会议。与会代表非常认可珠江三角洲数字图书馆联盟和全国参考咨询联盟所取得的社会效益，纷纷表示要用好这两个平台。并建议我馆要多组织召开图书馆参考咨询会议，让各个地区、不同类型图书馆的参考咨询员欢聚一堂，交流各自的经验与检索技能，以便帮助咨询员扩大视野，了解不同模式咨询服务的现状与发展，促进参考咨询服务事业健康可持续地发展。



## 2014 年举办广东省参考咨询馆员经验交流会议

2014 年 3 月 10~11 日举办了广东省参考咨询馆员经验交流会议。来自公共、教育、科研三大系统图书情报单位的部门负责人及业务骨干约 60 多人参加了此次会议。此次会议的议题主要有“2013 年度参考咨询工作总结”、“参考咨询平台的使用技巧”、“知识咨询的解答与技巧”、“全国联合参考咨询网的框架和技术原理”，解决了参考咨询馆员在工作中的一些疑惑，提高了工作效率。会议期间咨询馆员之间还进行了经验交流与讨论，交流各自的经验与检索技能。此次会议让咨询馆员相互吸取好的经验、扩大视野，促进参考咨询服务事业健康可持续地发展。

## 2015 年举办数字图书馆推广工程·全国图书馆参考咨询业务培训班

6 月 8 日至 12 日，在我馆举办了由国家图书馆主办、我馆承办的数字图书馆推广工程·全国图书馆参考咨询协作网图书馆参考咨询业务培训班，来自全国各省级图书馆及广东省公共、科技、高校三大系统的 100 多名参考咨询业务主管领导及业务骨干参加了培训。此次培训旨在进一步明晰全国图书馆参考咨询协作网建设下一阶段的工作目标与任务，依托数字图书馆推广工程，推进数字环境下图书馆参考咨询服务。这是继数字图书馆推广工程开展一系列资源建设和技术平台应用培训之后，专门面向参考咨询馆员开展的业务实操培训，受到参考咨询员的热烈欢迎，报名人数超过预期人数，截止报名后，仍有单位要求参加学习。

此次培训内容主要有图书馆参考咨询服务规范思考与研制、图书馆参考咨询服务概论、参考信息源与社科参考咨询服务、科技文献检索与文献查证服务、参考咨询案例评析、图书馆决策咨询服务等，培训讲师主要由国家图书馆参考咨询部经验丰富的参考咨询馆员及我馆刘洪辉馆长担任，老师们从不同的角度进行了专题讲解，并使用了大量的实例。学员们纷纷反映，通过培训对参考咨询工作和文献检索技巧、专题信息服务、舆情监测等业务有了更加全面、深入的理解，有效提升了自身的业务水平。

培训班学员对国家图书馆和广东省立中山图书馆举办此次内容丰富、实用的培训班表示感谢，国家图书馆参考咨询部则表示将继续通过分层培训、专题讲座的形式，力争与兄弟图书馆分享参考咨询服务中的服务理念与工作经验，培养更多专业化的参考咨询人才，共同努力推进我国公共图书馆事业的发展。









## 2016 年举办了全国图书馆参考咨询联盟馆员培训及经验交流会

为总结我国公共、科技、高校三大图书馆系统开展网上参考咨询工作的经验，研究联合网上参考咨询的发展方向，推动馆际之间的合作和资源共享，6月13日至14日，全国图书馆参考咨询联盟馆员培训及经验交流会在广东省立中山图书馆召开。来自全国部分省市28家单位约60名参考咨询员参加了此次会议。

广东省立中山图书馆馆长刘洪辉、原副馆长莫少强，广东省中心图书馆委员会办公室主任伍清霞以及超星公司副总经理徐贵水担任此次会议的授课老师，分别讲授了“《图书馆参考咨询服务规范》解读”“‘互联网+’时代数字参考咨询的发展趋势及联盟平台的对策”“全国图书馆参考咨询联盟平台总结与计划”以及“全国图书馆参考咨询联盟平台功能与答题技巧”等课程。刘洪辉馆长将《图书馆参考咨询服务规范》的编制背景、历程、思路及特点作了详细讲解；莫少强副馆长分析了“互联网+”时代对数字参考咨询的新挑战，并将参考咨询与知识咨询进行比较分析，叙述了嵌入式参考咨询服务的特点及现实意义，着重阐述了网上参考咨询的新机遇——慕课（MOOC）服务；伍清霞主任对全国图书馆参考咨询联盟平台的运行情况、社会效益、激励机制等作了全面介绍；徐贵水副总理解说了参考咨询联盟平台的服务体系、管理、及使用方法等。在讲授过程中，老师们紧扣参考咨询工作中的实际问题，结合自身多年的工作体验和实践经验感悟，并采用现场提问的方式提出了相应建议 and 对策。

广西壮族自治区图书馆、厦门市图书馆、福建省图书馆、肇庆市图书馆、江门市五邑图书馆、汕头市图书馆等多个图书馆的参考咨询员在会上发言，建议和服务经验受到与会代表的一致肯定。伍清霞主任宣读了“2015年广东省文献资源共建共享服务奖”和“2015年广东省文献资源共建共享优秀服务奖”获奖名单，刘洪辉馆长为获奖单位及个人颁发了荣誉证书。2015年，全国图书馆参考咨询联盟平台共解答咨询167.8万例，传递文献约165.4万篇，已成为我国图书馆网上参考咨询的著名品牌，在读者中赢得了良好的声誉。不少参考咨询员对我馆即将开展的慕课——知识咨询服务十分感兴趣，新加入的参考咨询员也希望多参与此类业务培训，以开阔视野、增长见识。



## 全国图书馆参考咨询联盟馆员培训及经验交流会议



图为 本次交流会成员合照



刘洪辉馆长（左四）为 2015 年广东省文献资源共建共享优秀服务奖一等奖获得者颁奖





### 三、各种规章制度和规程

《全国图书馆参考咨询联盟章程》

《加盟协议》

《咨询回复质量检查标准》

《文献传递服务合作协议》

《非实时参考咨询回复规范》

《实时咨询服务规范》

《对保证咨询回复和文献传递服务质量的规范要求》

《加盟图书馆与咨询员的审核标准》

# 全国图书馆参考咨询联盟章程

(草案)

## 总则

第一条 全国图书馆参考咨询联盟是由我国各类型图书馆自愿参加的公益性组织和技术平台，其宗旨是以数字图书馆馆藏资源为基础，以因特网的丰富信息资源和各种信息搜寻技术为依托，为社会提供免费的网上参考咨询和文献远程传递服务。

第二条 全国图书馆参考咨询联盟将根据统一规划，统一标准，合作建设，协调管理，免费服务的原则，积极开展网上参考咨询服务，实现优势互补，资源共享，促进业务，提高效率和增强实力。

第三条 全国图书馆参考咨询联盟的建立和业务发展将遵守宪法、法律、法规和国家政策，遵守社会道德风尚，以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论为指导，认真实践“三个代表”重要思想，与时俱进，开拓创新。

第四条 全国图书馆参考咨询联盟是非营利的公益性机构，所有读者在本系统得到的服务均为免费，但并不包括由于要接受服务所产生的其他费用，如上网所需的设备费用和网络接入费用等。

## 业务和运作机制

第五条 全国图书馆参考咨询联盟的基本业务为组织成员馆通过网络、电话等渠道为读者提供网上查询、参考咨询和远程文献传递等服务。

第六条 全国图书馆参考咨询联盟的运作架构：设立全国图书馆参考咨询服务联盟管理中心，以及部署参考咨询服务器及应用软件系统；每个成员馆设立专职的网上参考咨询岗位，并在本馆网站上建立“全国图书馆参考咨询联盟”链接。

第七条 全国图书馆参考咨询联盟实行资源共享的最终目的，是为读者提供免费的网上参考咨询和远程文献传递服务。资源共享是读者对图书馆文献资源的共享，而不仅仅是图书馆之间的资源共享。因此，全国图书馆参考咨询联盟实行“读者共享”的理念和做法，即任一位读者在某个成员馆登陆成功，就被自动认同为本联盟读者，可以得到所有成员馆的免费服务。

第八条 各成员馆的网上参考咨询转移和联系，均通过全国图书馆参考咨询联盟的管理调度系统来实现，该管理系统存放全网的所有业务数据，并具有在全网范围内的调度和统计功能。

## 成员馆和组织机构

第九条 凡承认本章程，经申请同意并具备数字资源、网络、软硬件条件和人力资源的图书馆，均可申请加入本网。

第十条 申请加入全国图书馆参考咨询联盟的程序。

- (一) 成员馆在管理中心网站填写申请表；
- (二) 网管中心为成员馆开通注册咨询专家；
- (三) 成员馆咨询员培训并取得资格证；
- (四) 正式开通服务。

第十一条 全国图书馆参考咨询服务管理中心负责系统的正常运行和日常维护。

## 权利和义务

第十二条 全国图书馆参考咨询联盟成员馆有下列权利：

- (一) 所有成员馆具有等同的权利，可以参加全国图书馆参考咨询联盟工作会议，参与对本联盟重大工作的讨论和决策；
- (二) 可以利用专家平台和本馆资源解答读者的咨询，并开展文献远程传递服务；
- (三) 以合理利用方式实现电子书刊的馆际互借；
- (四) 可以参加联合咨询网组织的业务培训班。

第十三条 联合咨询网成员馆必须履行下列义务：

- (一) 遵守全国图书馆参考咨询联盟章程；
- (二) 按照各项标准和规范合作开展网上参考咨询服务；
- (三) 按自愿和合理利用原则提供原文传递服务；
- (四) 利用本馆资源解答网上咨询并免费提供给读者使用；
- (五) 成员馆要保证提供公益性的服务，不得利用本网进行经营性的活动。

## 质量控制

第十四条 为保证服务质量，各成员馆必须严格按照《全国图书馆参考咨询服务规范》开展服务工作，并对解答咨询的质量负责。

第十五条 各成员馆咨询员均应接受网上参考咨询的相关培训，并取得合格证后才能上岗服务。

# 加盟协议

## 第一条 服务宗旨

公共图书馆是社会的公器。为了维护公民获得平等阅读的权利；为了“让更多的人，读更多的书”；为了让全国广大山区、农村、边疆、海岛的人民能够与北京、上海、广州等大城市一样，方便地获得文献资源和进行学术研究与交流，广东省立中山图书馆牵头建立了“全国图书馆参考咨询联盟（以下简称全国联盟）”。我们热诚欢迎广大图书馆员加盟，为全社会提供优质、免费的网上参考咨询和文献远程传递服务。

## 第二条 加盟条件

1、申请人所在单位为省、市级公共图书馆，大学图书馆和科研院所图书馆，所在单位有独立的域名和网站，为读者提供免费的网上信息服务。

2、申请人有馆员以上职称，任职于参考咨询员岗位，熟悉中文网络文献检索。申请外文咨询员的还需要通过外文文献检索和咨询测试。

3、注册资料真实完整，通过其注册的单位名称、姓名、QQ、电话和电子邮箱等可以核实其身份。

4、通过审核的申请人，首次将被接受为“实习咨询员”。通过经过网上培训和考核合格后，将转为正式咨询员。（全国参考咨询联盟群：9936433）

## 第三条 权利与义务

### 1、权利

（一）正式加盟的咨询员所在单位无须购买硬件和软件，也不用交纳其他费用（但并不包括上网所需的设备费用和网络接入费用等），可以利用本系统专家平台解答读者的咨询，并开展文献远程传递服务。

（二）所有加盟咨询员具有等同的权利，可以参加全国联盟工作会议，参与对本联盟重大工作的讨论和决策，可以参加每年的全国优秀咨询员评选活动，可以参加全国联盟组织的各种业务培训等。

（三）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。

（四）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。

### 2、义务



- (一) 遵守全国图书馆参考咨询联盟章程。
- (二) 按照各项标准和规范合作开展网上参考咨询服务，并对解答咨询的质量负责。
- (三) 按合理利用原则为读者提供免费的文献传递和服务，并保证提供公益性的服务，不得利用本网进行经营性的活动。
- (四) 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。
- (五) 在遵守知识产权的框架内下免费给用户 提供文献原文。

# 文献传递服务合作协议

甲方：广东省立中山图书馆

乙方：

为了充分实现文献资源的共享，提高图书馆文献服务能力，更好地服务读者，促进科技进步，提高经济和社会效益，借助计算机技术、网络技术等先进技术手段，通过全国图书馆参考咨询联盟平台，本着各成员馆自愿结合、友好合作、优势互补的原则，甲乙双方在遵守本协议的基础上合作开展馆际互借与文献传递服务。

## 总则

第一条 全国图书馆参考咨询联盟是由我国各类型图书馆自愿参加的公益性组织和技术平台，其宗旨是以数字图书馆馆藏资源为基础，以因特网的丰富信息资源和各种信息搜寻技术为依托，为社会提供免费的网上参考咨询和文献远程传递服务。

第二条 全国图书馆参考咨询联盟将根据统一规划，统一标准，合作建设，协调管理，免费服务的原则，积极开展网上参考咨询服务，实现优势互补，资源共享，促进业务，提高效率和增强实力。

第三条 全国图书馆参考咨询联盟的建立和业务发展将遵守宪法、法律、法规和国家政策，遵守社会道德风尚，以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论为指导，认真实践“三个代表”重要思想，与时俱进，开拓创新。

第四条 协议双方在进行文献传递的过程中，都应当自觉遵守《中华人民共和国著作权法》、《中华人民共和国著作权法实施条例》和我国已经参加的各种国际版权公约。

## 业务和运作机制

第五条 全国图书馆参考咨询联盟的基本业务为组织成员馆通过网络、电话等渠道为读者提供网上查询、参考咨询和远程文献传递等服务。

第六条 全国图书馆参考咨询联盟的运作架构：设立全国图书馆参考咨询服务联盟管理中心，以及部署参考咨询服务器及应用软件系统；每个成员馆设立专职的网上参考咨询岗位；联盟中心为每个成员馆设置本馆个性化网上参考咨询台；成员馆在本馆网站上建立本馆网上参考咨询台链接。

第七条 全国图书馆参考咨询联盟实行资源共享的最终目的，是为读者提供免费的网上参考咨询和远程文献传递服务。

## 权利和义务

第八条 全国图书馆参考咨询联盟成员馆有下列权利：

- （一）所有成员馆具有等同的权利，可以参加全国图书馆参考咨询联盟工作会议，参与对本联盟重大工作的讨论和决策；
- （二）可以利用专家平台和本馆资源解答读者的咨询，并开展文献远程传递服务；
- （三）以合理利用方式实现文献资源的馆际互借；
- （四）可以免费参加联合咨询网组织的业务培训班。

第九条 联合咨询网成员馆必须履行下列义务：

- （一）遵守全国图书馆参考咨询联盟章程；
- （二）按照各项标准和规范合作开展网上参考咨询服务；
- （三）按自愿和合理利用原则提供原文传递服务；
- （四）利用本馆资源解答网上咨询并免费提供给读者使用；
- （五）成员馆要保证提供公益性的服务，不得利用联盟网站进行经营性的活动。

## 其他

第十条 本协议试行草案，双方在执行过程中遇到问题随时修正，不断完善，不断提高双方服务水平；若乙方不顾甲方劝告，违背联盟章程和本协议，则由乙方承担相关法律责任，并终止合作。

第十一条 本协议自双方于署名盖章之日起生效。本协议一式二份，双方各执一份。

第十二条 本协议的最终解释权归全国图书馆参考咨询联盟管理中心，即广东省立中山图书馆。

甲方：广东省立中山图书馆  
负责人签名

乙方：  
负责人签名

（加盖公章）

（加盖公章）

时间： 年 月 日

时间： 年 月 日

## 咨询回复质量检查标准

为推进全国图书馆参考咨询联盟服务工作有序开展，进一步提高网上参考咨询和文献传递服务质量，特制定本标准。质检员将根据系统存储的咨询档案，按以下标准对咨询员的回复做出评价。分为“优秀”、“合格”、“不合格”三个档次。

### 符合“优秀”等级的情况如下：

1、在 72 小时内找到读者指定的原文（题目、作者、文献出处、出版时间与咨询题目完全一致），以附件方式进行回复，并使用常用语：“找到您需要的文献原文。希望对您研究和学习有所帮助。谢谢！”

2、在 72 小时内找到读者指定的原文，到并以附件方式提供了读者指定的原文，由于系统原因修改了附件文件名，但打开文件与读者需求是一致的。

3、在 72 小时内找到读者指定的原文，并提供了读者指定的原文链接，并经过验证在互联网上是可以打开的。

4、在 72 小时内找到读者指定的原文，并以邮件正文方式提供了文献。

5、在 72 小时内没有找到读者指定的文献原文，不做“退回任务”处理，但正确提供了相同主题、内容文献，并得到读者给“满意”评价的，可评为“优秀”。

### 符合“合格”等级的情况如下：

1、超过 72 小时没有找到读者指定的原文，经过扩大检索范围，用主题和内容相同的文献进行回复，并使用常用语：“经三天的检索，咨询员均没有在本馆和合作馆中找到您指定的文献原文。现提供主题和内容相同的文献，供参考。抱歉！”

2、对超过 72 小时仍没有人回复，以及经过扩大范围检索仍然没有找到读者指定的文献，而且没有找到相同主题和内容的，回复读者“没有找到”。同时在回复框内填写：“经检索，咨询员均没有在本馆和合作馆中找到您指定的文献原文。实在抱歉！”

3、在 72 小时内没有找到读者指定的文献原文，不做“退回任务”处理，但正确提供了相同主题、内容文献，读者没有做出评价的，可评为“合格”。

4、在 72 小时内找到读者指定的文献原文，但数据库只有题录而没有全文，不做“退回任务”处理而正确提供了相同主题文献的，可评为“合格”。

### 符合“不合格”等级的情况如下：

1、在 72 小时内没有找到读者指定的文献原文，不做“退回任务”处理而回答“没有找到”的。



2、问非所答和提供的文献与读者要求风马牛不相及的。

3、没有提供学位论文全文而只提供文摘的。

4、提供的原文链接经过检验在互联网上打不开的。

对咨询员回复质量的抽查结果情况，于全国图书馆参考咨询联盟门户网站公布，接受读者监督。

## 非实时参考咨询回复规范

本规范涉及内容包括“文献咨询”及“表单咨询”。

1、提交时间在 72 小时以内的文献咨询，可直接找到读者指定的文献（题目、作者、文献出处、出版时间与咨询题目完全一致），并进行回复。对已领取任务，但没有找到读者指定文献的，必须做“退回任务”处理，让其他咨询馆员继续查找，不得用主题和内容相同的文献进行回复。

2、对超过 72 小时仍没有人回复的文献咨询，可扩大检索范围，用主题和内容相同的文献进行回复。但是必须在回复框内填写：“经两天的检索，咨询员均没有在本馆和合作馆中找到您指定的文献原文。现提供主题和内容相同的文献，供参考。抱歉！”

3、对超过 72 小时并经过扩大范围检索，仍然没有找到读者指定的文献，而且没有找到相同主题和内容的，可回复读者没有找到。同时必须在回复框内填写：“经检索，咨询员均没有在本馆和合作馆中找到您指定的文献原文。实在抱歉！”

4、如果附件题目太长，允许对附件文件名称做缩短处理，虽然与咨询题目不一致，但仍可评为优秀。

5、回复中所提供的文献链接，必须在互联网能够正常访问。在内部网址才能打开，或需要付费、注册、认证等才能阅读的连接绝对不能提供。

6、对表单咨询回复的要求为：“表单咨询”仅接受和答复读者提出的有关文献检索、传递、利用方法，以及百科知识的有关咨询，而不接受文献传递请求。

## 实时咨询服务规范

全国图书馆参考咨询联盟开展的实时参考咨询服务是利用QQ软件实现，主要的咨询回复范围包括：为读者提供事实性咨询回复、少量的文献传递及解答读者在使用全国联盟平台过程中遇到的问题，为确保实时咨询服务的质量，特作以下规范。

### 1、快速及时响应

接到读者咨询，要第一时间做出响应，以降低读者的焦虑感，如遇咨询员正忙，也需通过设置并使用快捷用语及时告知读者需等候的时间。

### 2、服务范畴告知

正式解答前须提前告知读者，本实时咨询的解答范畴，包括事实性咨询、读者在使用联盟平台过程中遇到的问题以及少量的文献传递服务。

### 3、注意服务礼仪

参考咨询员在解答咨询问题过程中注意态度平和友好，对某些读者的不满或急躁的情绪注意安抚，注意交流气氛融洽，另外，在服务中避免滥用术语或简略语等，避免引起歧义或误解。

### 4、根据读者咨询的具体情况，注意服务方式的切换

对于实时咨询中咨询员无法及时解答，或不适宜在实时咨询中解答的问题，建议用户使用表单咨询服务或电话等咨询方式，以便使用户的咨询能得到更好更彻底地解答。

### 5、统计实时咨询文献传递数量并收集典型咨询案例

由于通过QQ软件实现文件传递，但其不具备传递数量统计功能，咨询员须在每个实时咨询结束后，统计传递过的文献数量及题名等基本信息并保存归档，以确保全国联盟平台咨询回复数据管理的完整性与准确性。另，注意对咨询回复中的典型案例进行判断收集，以备日后的检索使用。

### 6、隐私保护

注意对实时交流过程中获取到的涉及用户的个人、所在机构、科学研究内容，商业信息等严格保密。

## 对保证咨询回复和文献传递服务质量的规范要求

1、提交时间在 72 小时以内的咨询题，可直接找到读者指定的文献（题目、作者、文献出处、出版时间与咨询题目完全一致），并进行回复。对已领取任务，但没有找到读者指定文献的，**必须做“退回任务”处理**，让其他咨询馆员继续查找，不得用主题和内容相同的文献进行回复。

2、对超过 72 小时仍没有人回复的咨询题，可扩大检索范围，用主题和内容相同的文献进行回复。但是必须在回复框内填写：“经两天的检索，咨询员均没有在本馆和合作馆中找到您指定的文献原文。现提供主题和内容相同的文献，供参考。抱歉！”

3、对超过 72 小时并经过扩大范围检索，仍然没有找到读者指定的文献，而且没有找到相同主题和内容的，可回复读者没有找到。同时必须在回复框内填写：“经检索，咨询员均没有在本馆和合作馆中找到您指定的文献原文。实在抱歉！”

4、如果附件题目太长，允许对附件文件名称做缩短处理，虽然与咨询题目不一致，但仍可评为优秀。

5、回复中所提供的文献链接，必须在互联网能够正常访问。在内部网址才能打开，或需要付费、注册、认证等才能阅读的连接绝对不能提供。

## 加盟图书馆与咨询员的审核标准

- 第一条 为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文献传递服务质量，特制定本标准。
- 第二条 加盟馆所在单位必须为省、市、县、区级公共图书馆，大学图书馆或科研院所图书馆，所在单位要求有独立的域名和网站，并承诺为读者提供免费的网上信息服务。
- 第三条 咨询员申请人必须具备中级以上职称，任职于参考咨询或相关信息服务岗位，熟悉各类型电子资源数据库，能熟练进行中、外文网络文献检索。
- 第四条 申请人注册资料要求真实完整，经核查，如其所注册的单位名称、姓名、QQ、电话和电子邮箱等信息不正确，不予审核通过。
- 第五条 通过审核的申请人，首次将被接受为“实习咨询员”。经过网上培训和考核合格后，方能转为正式咨询员。
- 第六条 凡注册资料不完整，无法真实准确核实其身份的注册申请将不予审核。本平台咨询员不接受企业、大专院校学生或者个人等读者用户申请。
- 第七条 加盟图书馆与咨询员必须承诺，在遵守知识产权的框架内按合理利用原则为读者提供免费的文献传递和服务，并保证提供公益性的服务，不得利用本服务进行经营性活动。
- 第八条 按照各项标准和规范合作开展网上参考咨询服务，并对解答咨询的质量负责。