

文件類別	程序書	文件編號	P-A1601-102	版次 2
文件名稱	流通閱覽服務程序			
制定單位	圖書資訊處 圖書服務組			
版次	發行/修訂日期	修訂內容摘要		核准
1	111.08.01	流通閱覽服務程序 新訂		
2	111.11.11	修訂 5.3.4, 5.3.6		
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
核准		審核	起草	



1. 目的：

為使經登錄分編後之館藏資料能迅速有效地進行圖書流通作業，故訂立館藏借還及相關作業標準程序，使讀者及承辦人員可為依循。

2. 範圍：

本校教職員、學生、校友、退休同仁，及其他出具有效證件之館際合作館讀者。

3. 定義：

3.1. 借閱證件：本校專任教職員為服務証；本校學生為學生証；校友、退休之教職員工為個人身份證件；館際合作館讀者為館際合作借書證。

3.2. 讀者財產：讀者個人物品，包含證件、財物等。

4. 權責：

4.1. 流通櫃檯館員、工讀生：負責借書、還書、續借、預約、罰款及遺失賠償等事宜。

4.2. 圖書服務組：擬定圖書資訊處設置之圖書館內各項空間設施使用、館藏借閱、讀者利用之各項規則及修訂事宜。

5. 內容：

5.1. 依程序書辦理各項業務時，所有網路操作等手續請讀者務必緊盯電腦螢幕完成程序，避免爭議。

5.2. 流程圖：

5.2.1. 讀者基本資料作業流程圖（如附件一）。

5.2.2. 借閱流程圖（如附件二）。

5.2.3. 續借流程圖（如附件三）。

5.2.4. 歸還流程圖（如附件四）。

5.2.5. 罰款處理作業流程圖（如附件五）。

5.2.6. 遺失館藏處理流程圖（如附件六）。

5.2.7. 預約流程圖（如附件七）。

5.2.8. 人工流通作業流程圖（如附件八）。

5.2.9. 爭議處理流程圖（附件九）。

5.3. 作業程序說明：

5.3.1. 讀者基本資料建檔：

5.3.1.1. 新生資料建檔：向註冊組索取新生資料檔案轉入系統作業系統。

5.3.1.2. 新進教職員：填寫「讀者基本資料表」（F-A1601-111），由承辦館員建檔。



- 5.3.1.3. 校友：填寫「校友借書申請表」(F-A1601-105)，憑畢業證書影本及個人身分證件，由承辦館員建檔。
- 5.3.1.4. 兼任教師、客座教授、臨時約聘人員：填寫「借書證申請表」(F-A1601-104)憑聘書影本及個人身分證件，由承辦館員建檔。
- 5.3.1.5. 退休教職員工：填寫「借書證申請表」(F-A1601-104)，確認個人身分證件，由承辦館員建檔；退休教職員工辦理退休時，於填附表單時，直接更改圖書借還系統及門禁系統內讀者檔之身分類型。
- 5.3.1.6. 教職教職員工：教職員工離職時，直接更改圖書借還系統內讀者檔身分類型；門禁系統的個人資料直接刪除。
- 5.3.1.7. 推廣教育班學生：填寫「借書證申請表」(F-A1601-104)憑學員證，由承辦館員建檔。
- 5.3.2. 修改刪除讀者基本資料檔：
  - 5.3.2.1. 讀者辦理離職、離校，清查是否有圖書資料未歸還或罰款未繳；未還清前不得辦理離校(職)手續。
  - 5.3.2.2. 若讀者為研究生則依畢業生論文繳交圖書資訊處程序之論文繳交規定辦理。
  - 5.3.2.3. 確認無誤後，修改讀者身分類型，並依校內離校規定辦理簽章。
- 5.3.3. 借閱流程：
  - 5.3.3.1. 先核對讀者證件，確認為讀者本人。非持本人證件一律不許借閱。
  - 5.3.3.2. 輸入讀者證條碼。如系統中無該讀者資料，請讀者依身份別填寫適用申請表格為該讀者建檔。
  - 5.3.3.3. 若讀者紀錄存在，系統檢查並顯示讀者有無違規遭系統凍結借書權利，讀者若有借閱冊數已滿或罰款未繳之狀況則暫停借閱權利，如讀者主張資料有誤，依爭議處理流程處理。
  - 5.3.3.4. 輸入預借出之館藏條碼號，請注意核對題名是否正確。若無問題依照系統顯示請讀者蓋到期章，並將圖書及證件交還讀者。如發現問題，請填「轉編目處理圖書紀錄表」(F-A1601-201)轉送編目處理。
  - 5.3.3.5. 借出圖書之附件：圖書之附件(如光碟等)，由櫃檯人員到光碟櫃拿取〈依登錄號排列〉，遵循借書程序辦理外借。
  - 5.3.3.6. 教授指定參考書借閱：由本校教師依參考書管理程序(P-A1601-103)提出申請，借閱者可至櫃檯借閱教授指定參考書，遵循借書程序辦理外借。
  - 5.3.3.7. 借閱人應憑證親自辦理借書手續，教師如委託他人辦理借書，需填具「圖書資料借閱委託書」(F-A1601-110)，並檢附委託人之借書證件及被委託人之身分證件方得辦理。
  - 5.3.3.8. 公播版非書資料借閱：因授權問題不外借，如有上課、團體活動需要請填「公播版非書資料借閱單」(F-A1601-123)借閱。
  - 5.3.3.9. 老師因教學須較長時間借閱圖書，請填寫「教學圖書借閱申請單」(F-A1601-



19)借閱，長期借閱期間為六個月。

5.3.3.10. 本館提供愛心傘外借服務，視同圖書外借，併入個人圖書借閱冊數計算。  
逾期、遺失賠償依「大同大學圖書館借書規則」(W-A1601-101)辦理。

5.3.3.11. 畢業紀念冊因應個資法採閉架式典藏，限校內單位組織申請，請填寫「畢業紀念冊調閱申請單」(F-A1601-122)調閱。

5.3.4. 續借流程：

5.3.4.1. 借書到期仍需閱讀時得辦理續借，讀者可自行透過網路辦妥續借手續，但此書若已有讀者預約，則不得續借之。

5.3.4.2. 續借次數無上限，借書到期前得辦理續借手續；如有逾期須先還書，繳清罰款之後才可辦理借書手續。

5.3.5. 歸還流程：

5.3.5.1. 進入還書畫面，輸入還書之條碼號。

5.3.5.2. 館藏無條碼或機器無法掃描時，先送採編進行圖書加工，補貼條碼後再上架（書標亦同）。

5.3.5.3. 如還書為預約圖書，須扣除當日加四天(預約書保留三日，第四天為可上架日)，以星期做辨識置於預約保留櫃內，請勿直接上架。上架工讀生依當日(星期幾)可上架書籍依序上架。

5.3.5.4. 如為逾期還書則依罰款處理程序(附件五)辦理。

5.3.5.5. 還書時系統螢幕出現[還書註]請填「轉編目處理圖書紀錄表」(F-A1601-101)轉送編目補正資料。

5.3.6. 逾期罰款及遺失處理作業：

5.3.6.1. 借閱館藏資料應於規定期限內歸還，逾期者於三天寬限期後，按日課以逾期滯還金並停止借書權至圖書資料歸還，逾期滯還金每冊(件)每逾一日新臺幣二元整，累計最高上限壹千元整。唯具本校學生身分之讀者，可選擇以服務時數折抵之(每小時可折抵之罰款金額比照本校規定之工讀生時薪辦理)。

5.3.6.2. 借閱本館館藏資料若遺失，借閱人應立即申報並負賠償之責。

5.3.6.3. 逾期罰款及遺失繳費流程，依「圖書罰款及圖書遺失處理辦法」(W-A1601-105)辦理之。

5.3.7. 館際合作借書證之借還：依「館際合作借書證借用辦法」(W-A1601-106)辦理之。

5.3.7.1. 借還程序

5.3.7.1.1. 大同大學教職員工及註冊學生應持本人教職員工證/學生證/有照證件親臨櫃台辦理借用，不得代借或轉借他人使用。

5.3.7.1.2. 讀者歸還館際合作借書證前必須先歸還向對方館所借圖書，如有逾期罰款亦請先繳清。

5.3.7.1.3. 櫃檯承辦人員辦理歸還時，需先查核合作館館藏目錄之個人借閱



紀錄，確認讀者已還清借書或欠款。

#### 5.3.7.2. 借閱規則

5.3.7.2.1. 每人限一校一證，限期一個月、至多兩校，不提供續借服務。

5.3.7.2.2. 所借圖書，如遇借出館急需，得隨時要求借方於指定時間內歸還。

#### 5.3.8. 預約：

5.3.8.1. 於流通畫面查詢要預約的館藏，確認該館藏現況是否被外借狀態後，才可預約。

5.3.8.2. 執行預約手續，不可超過可借閱冊數之上限。

5.3.8.3. 被預約之館藏於系統設定歸還起保留 3 天，逾期未辦理借閱手續則取消預約保留。

#### 5.3.9. 人工流通作業

5.3.9.1. 自動化系統無法正常運作或停電時，流通櫃檯仍繼續提供流通服務，而不致影響讀者權益，需採用人工流通作業。但暫停續借、預約及繳交罰款。

##### 5.3.9.2. 人工借閱

5.3.9.2.1. 請讀者出示證件，核對為本人無誤後，才可辦理。

5.3.9.2.2. 請讀者自行填寫「人工借還紀錄表」(F-A1601-113)，由承辦人員簽名後，即完成人工借閱手續。

5.3.9.2.3. 系統恢復運作或復電後處理：

5.3.9.2.3.1. 將登記於「人工借還紀錄表」之借書紀錄逐筆補鍵入自動化系統，完成借閱手續。

5.3.9.2.3.2. 依據相關規章，若有不符流通政策之狀況(如：借閱冊數超過上限、有書逾期未還、罰款超過上限等)，則由流通人員越權辦理，完成借書手續。

5.3.9.2.3.3. 若當日閉館時系統仍未恢復運作或復電，則於補鍵入系統時，完成借閱手續。

##### 5.3.9.3. 人工歸還

5.3.9.3.1. 請讀者自行填寫「人工借還紀錄表」(F-A1601-113)，交由承辦人員簽名。

5.3.9.3.2. 詢問讀者是否為逾期還書，若有逾期罰款則請其於自動化系統恢復正常後，到館繳交罰款。

5.3.9.3.3. 系統恢復運作或復電後，逐筆辦理歸還，完成還書手續。

5.3.9.3.4. 如因系統問題所造成之罰款，均由承辦人員於補辦輸入時，同時予以減免。

#### 5.3.10. 爭議處理

5.3.10.1. 讀者聲稱已還



- 5.3.10.1.1. 讀者聲稱已歸還圖書資料，但自動化中註記為借出狀態。
- 5.3.10.1.2. 請讀者填寫「大同大學圖書資訊處協尋圖書申請表」，尋找原因勾選聲稱已還此選項，第一次尋找未獲時，即於自動化系統中更改館藏狀態為聲稱已還，避免系統繼續產生逾期罰款。
- 5.3.10.1.3. 於一周內連續尋找二次，並通知協尋結果：
  - 5.3.10.1.3.1. 尋獲：將館藏狀態更改為館內架上，並檢查磁條狀況。
    - 5.3.10.1.3.1.1. 退磁狀態：表示未經櫃檯處理上磁，可能為自行將書上架，執行逾期罰款賠款手續；如讀者堅持有辦理還書則辦理減免手續，並請讀者填寫「讀者罰款減免紀錄表」（F-A1601-107），註明磁條狀態，如身份為學生請導師簽名，減免罰責。
    - 5.3.10.1.3.1.2. 上磁狀態：表示已經櫃檯處理上磁，可能櫃檯漏辦還書手續，請其填寫「讀者罰款減免紀錄表」，註明磁條狀態後即可減免罰責。
  - 5.3.10.1.3.2. 未尋獲：更改館藏狀態為遺失。執行遺失圖書賠償手續並填寫「賠書紀錄表」（F-A1601-106）；如讀者堅持有辦理還書則辦理減免手續，並請讀者填寫「讀者罰款減免紀錄表」（F-A1601-107），如身份為學生請導師簽名，減免罰款。
- 5.3.10.2. 警鈴觸動：
  - 5.3.10.2.1. 態度：警鈴響時應保持泰然自若，和悅不驚慌。如發現確實有帶圖書資料，請讀者依正常手續借閱，勿用責罵或指控的字眼對待。
  - 5.3.10.2.2. 讀者有借書且已登錄：
    - 5.3.10.2.2.1. 【術語：麻煩您的書再給我看一下好嗎？】
    - 5.3.10.2.2.2. 將書重新退磁。
    - 5.3.10.2.2.3. 【術語：好！請現在再走一遍！謝謝！】
    - 5.3.10.2.2.4. 請讀者空手再走一遍。
      - 5.3.10.2.2.4.1. 警鈴仍響：再次詢問讀者是否有未登錄的書，或詢問查看其身上是否剛好有會感應的東西。【術語：您有沒有其他忘記登錄的書？...可能您身上剛好有會感應的東西，可以讓我看看嗎！謝謝】如仍會響，請館員或其他人再走一次測試，確認無攜帶圖書資料，放行通過。如發現有系統問題則通知廠商維修。



5.3.10.2.2.4.2. 警鈴未響：將重新退感應的書交還讀者。

5.3.10.2.3. 讀者未辦理借書手續攜書出館：請讀者辦理借書手續再出館。  
【術語：您好！麻煩請到這邊借書手續，謝謝！】或【術語：您忘了登記！】

5.3.10.2.4. 未帶書出館：請讀者再走一次。【術語：您好！請再走一次！謝謝！】再次詢問讀者是否有未登錄的書，或詢問查看其身上是否剛好有會感應的東西。【術語：可能您身上剛好有會感應的東西，可以讓我看看嗎？】如仍會響請館員或其他人再走一次測試。如仍會響請館員或其他人再走一次測試，確認無攜帶圖書資料，放行通過。如發現有系統問題則通知廠商維修。

#### 5.3.11. 開、閉館作業及交接

5.3.11.1. 早班館員（工讀生）開館作業程序：電腦與門禁各項設施開機、照明及空調、報紙點收並上架、更新到期章。完成後填寫「開閉館作業工作報表」（F-A1601-103）、報紙登記日表（F-A1601-115）。

5.3.11.2. 晚班館員（工讀生）閉館作業程序：電腦與門禁各項設施關機、照明及空調、計數器人數登記並歸零。完成後填寫「開閉館作業工作報表」。

5.3.11.3. 兩班交接需依「櫃檯現金紀錄表」（F-A1601-112）之逾期罰款統計總額、讀者抵押證件張數確認無誤後，完成移交。

5.3.11.4. 當班時遇讀者於館內遺失或拾獲物品之情況，得依讀者要求填寫讀者拾獲物品登記表（F-A1601-120）或遺失物品者得申請調閱監視器，並填寫讀者遺失物品協尋登記表（F-A1601-119）、監視系統調閱登記表（F-A1601-117），提供本館讀者財產安全之協助與維護。

5.3.11.5. 為確保讀者權益，於巡館時填寫巡館簽到表（F-A1601-124），遇讀者違反閱覽規則時填寫讀者違規紀錄表（F-A1601-118）。

#### 5.3.12. 流通統計

5.3.12.1. 填寫流通統計報表（F-A1601-114），進行每月定期統計，可視需求加以調整。

### 6. 控制重點

6.1. 讀者基本資料建檔，是否依據各種身份、填寫相關資料表或申請表，及提供相關證件供館員確認辦理。

6.2. 櫃檯人員是否依規定核對借閱人證件，以確認讀者本人，方可辦理借閱。

6.3. 遺失圖書繳費後，是否填寫「賠書紀錄表」。

6.4. 當自動化系統無法正常運作時，流通櫃檯是否仍能繼續提供流通服務，不致影響讀者權益。

6.5. 開、閉館及值班交接時，是否確實依規定填寫相關工作表及紀錄表。



## 7. 相關文件

書庫典藏管理作業程序(P-A1601-101)  
參考書管理程序(P-A1601-103)  
大同大學圖書館借書規則(W-A1601-101)  
大同大學圖書館讀者違規處理辦法(W-A1601-102)  
大同大學圖書館館藏淘汰實施要點(W-A1601-103)  
圖書逾期罰款折抵服務時數辦法(W-A1601-104)  
圖書罰款及圖書遺失處理辦法(W-A1601-105)  
館際合作借書證借用辦法(W-A1601-106)  
學習共享區管理規範(W-A1601-107)  
廣播系統使用注意事項(W-A1601-108)  
櫃台值班工作手冊(W-A1601-109)  
流通櫃檯工讀生作業規範(W-A1601-110)

## 8. 使用表單

大同大學繳費四聯單  
轉編目處理圖書紀錄表(F-A1601-101)  
協尋圖書申請表(F-A1601-102)  
開閉館作業工作報表(F-A1601-103)  
借書證申請表(F-A1601-104)  
校友借書申請表(F-A1601-105)  
賠書紀錄表(F-A1601-106)  
讀者罰款減免紀錄表(F-A1601-107)  
服務時數減免紀錄表(F-A1601-108)  
教學圖書借閱申請單(F-A1601-109)  
圖書資料借閱委託書(F-A1601-110)  
讀者基本資料表(F-A1601-111)  
櫃檯現金紀錄表(F-A1601-112)  
人工借還紀錄表(F-A1601-113)  
流通統計報表(F-A1601-114)  
報紙登記日表(F-A1601-115)  
學習共享區借用(F-A1601-116)  
監視系統調閱登記表(F-A1601-117)  
讀者違規紀錄表(F-A1601-118)  
讀者遺失物品協尋登記表(F-A1601-119)  
讀者拾獲物品登記表(F-A1601-120)



昂貴圖書借閱申請表(F-A1601-121)

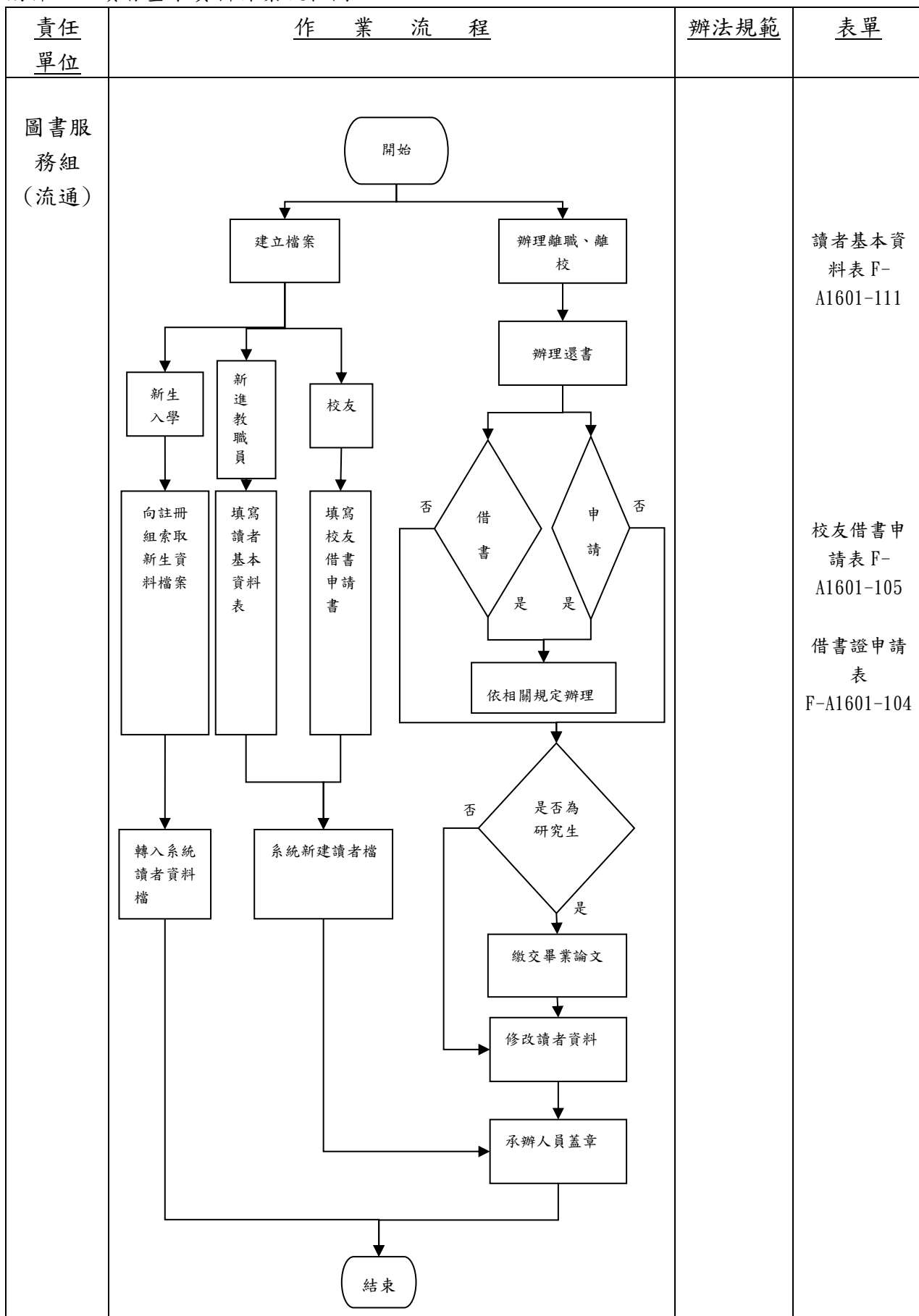
畢業紀念冊調閱申請單(F-A1601-122)

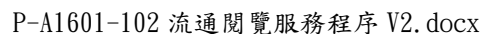
公播版非書資料借閱單(F-A1601-123)

巡館簽到表(F-A1601-124)



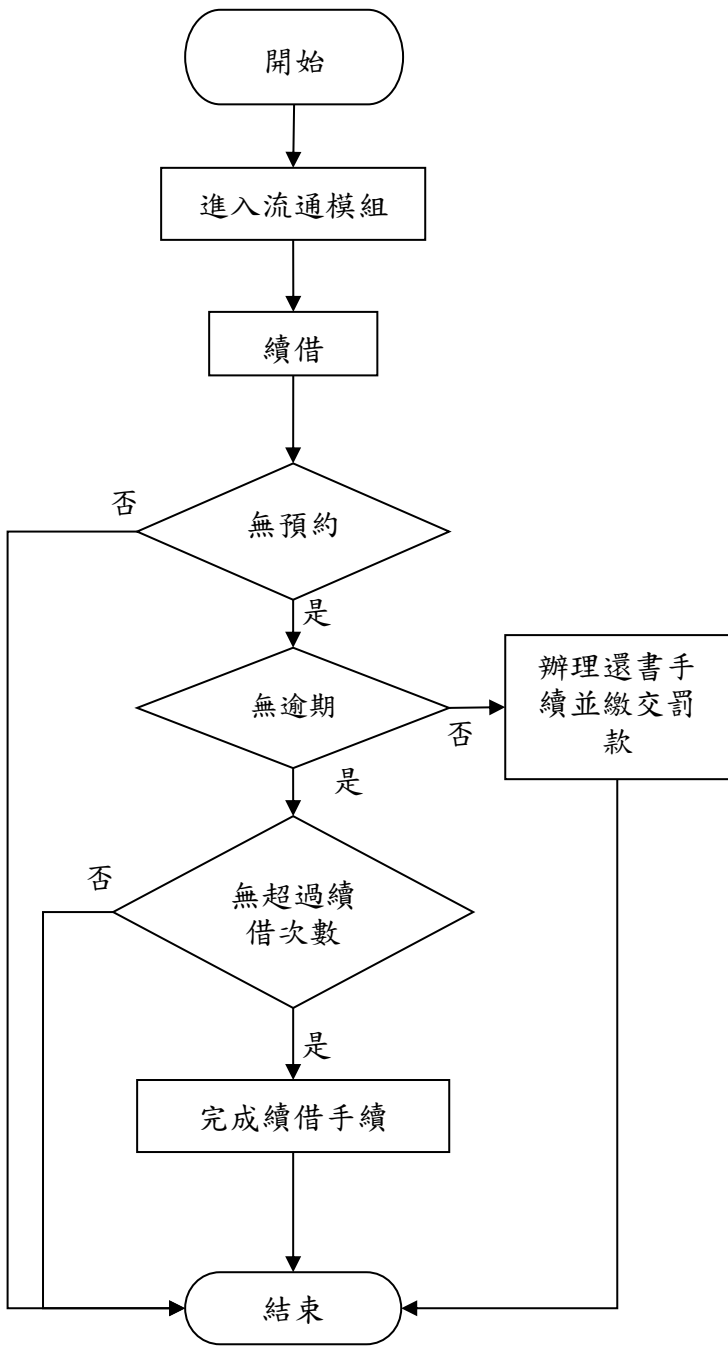
附件一：讀者基本資料作業流程圖



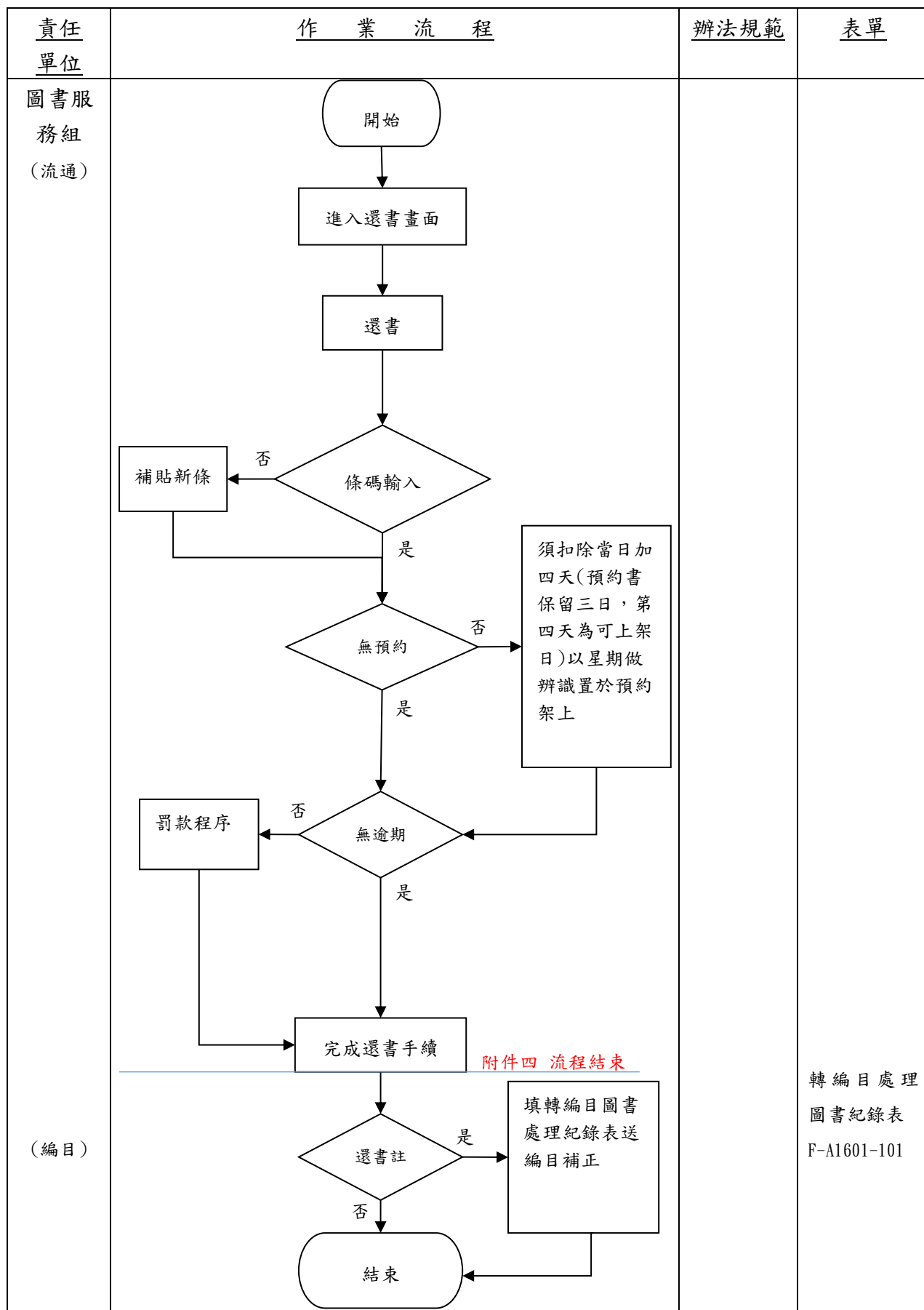


責任單位	作業流程	辦法規範	表單
圖書服務組 (流通)	<pre> graph TD     Start([開始]) --&gt; ShowID[出示證明]     ShowID --&gt; VerifyID{驗證身分}     VerifyID -- 否 --&gt; NoLoan[不可借閱] --&gt; End([結束])     VerifyID -- 是 --&gt; Reader[讀者]     Reader --&gt; Frozen{凍結借書}     Reader --&gt; Limit{借閱冊數已滿}     Frozen -- 是 --&gt; Overdue[越權]     Frozen -- 否 --&gt; InputBarcode[輸入條碼號]     Limit -- 是 --&gt; FullLimit[告知冊數已滿 請讀者還書] --&gt; NoLoan     Limit -- 否 --&gt; OverdueFees{罰款未清}     OverdueFees -- 是 --&gt; PayFines[請讀者繳清罰款] --&gt; NoLoan     OverdueFees -- 否 --&gt; InputBarcode     Overdue --&gt; InputBarcode     InputBarcode --&gt; RecordError{書目紀錄有誤}     RecordError -- 是 --&gt; FillForm[填轉編目紀錄表 轉送編目] --&gt; ReturnBook[將圖書及借書證交還讀者]     RecordError -- 否 --&gt; ReturnBook     ReturnBook --&gt; Stamp[蓋到期章] --&gt; End2([結束])     </pre>		轉編目處理 圖書紀錄表 F-A1601-101
(編目)			

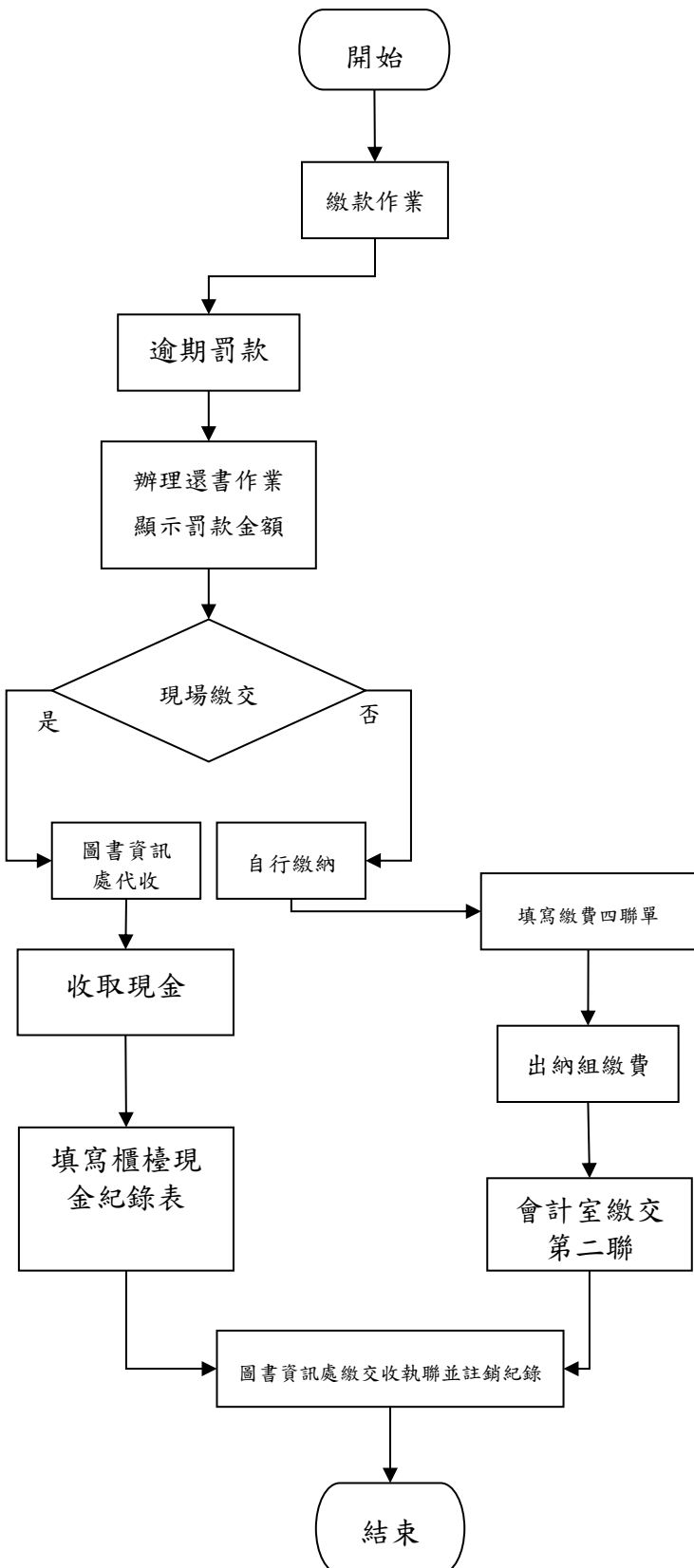
附件三：續借流程圖

責任單位	作業流程	辦法規範	表單
圖書服務組 (流通)	 <pre> graph TD     Start([開始]) --&gt; Enter[進入流通模組]     Enter --&gt; Renew[續借]     Renew --&gt; NoRes{無預約}     NoRes -- 否 --&gt; End([結束])     NoRes -- 是 --&gt; NoDue{無逾期}     NoDue -- 否 --&gt; Pay[辦理還書手續並繳交罰款]     NoDue -- 是 --&gt; NoLimit{無超過續借次數}     NoLimit -- 否 --&gt; End     NoLimit -- 是 --&gt; Complete[完成續借手續]     Complete --&gt; End     Pay --&gt; End         </pre>		

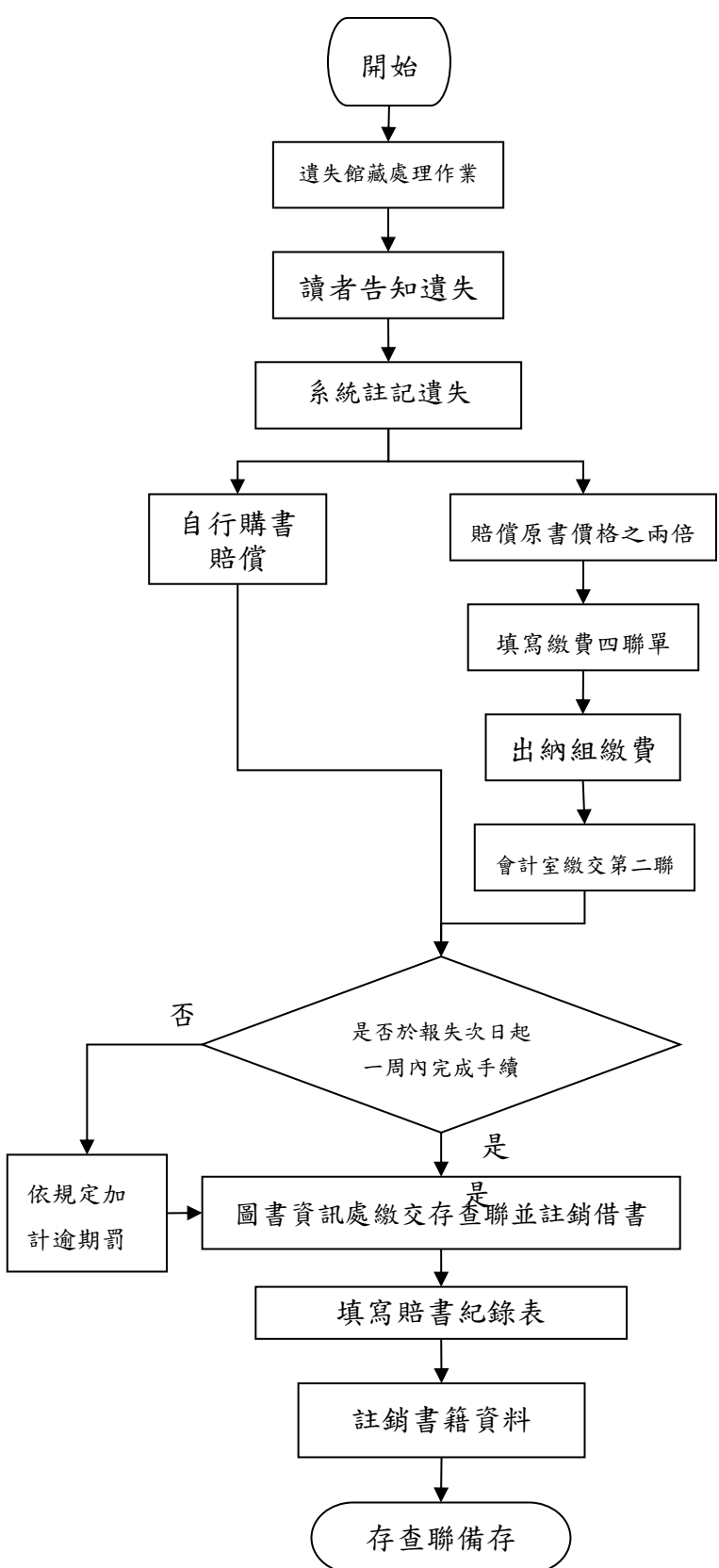
附件四：歸還流程圖



附件五：罰款處理作業流程圖

責任單位	作業流程	辦法規範	表單
圖書服務組 (流通)	 <pre> graph TD     Start([開始]) --&gt; PayWork[繳款作業]     PayWork --&gt; Overdue[逾期罰款]     Overdue --&gt; Process[辦理還書作業 顯示罰款金額]     Process --&gt; Decision{現場繳交}     Decision -- 是 --&gt; Collect[圖書資訊處代收]     Decision -- 否 --&gt; SelfPay[自行繳納]     Collect --&gt; FillSlip[填寫繳費四聯單]     SelfPay --&gt; FillSlip     FillSlip --&gt; Cash[收取現金]     FillSlip --&gt; ClerkPay[出納組繳費]     Cash --&gt; Record[填寫櫃檯現金紀錄表]     ClerkPay --&gt; Accounting[會計室繳交第二聯]     Record --&gt; Submit[圖書資訊處繳交收執聯並註銷紀錄]     Accounting --&gt; Submit     Submit --&gt; End([結束])         </pre>		繳費四聯單  櫃檯現金紀錄表 F-A1601-112
出納組			
會計室			
(流通)			

附件六：遺失館藏處理流程圖

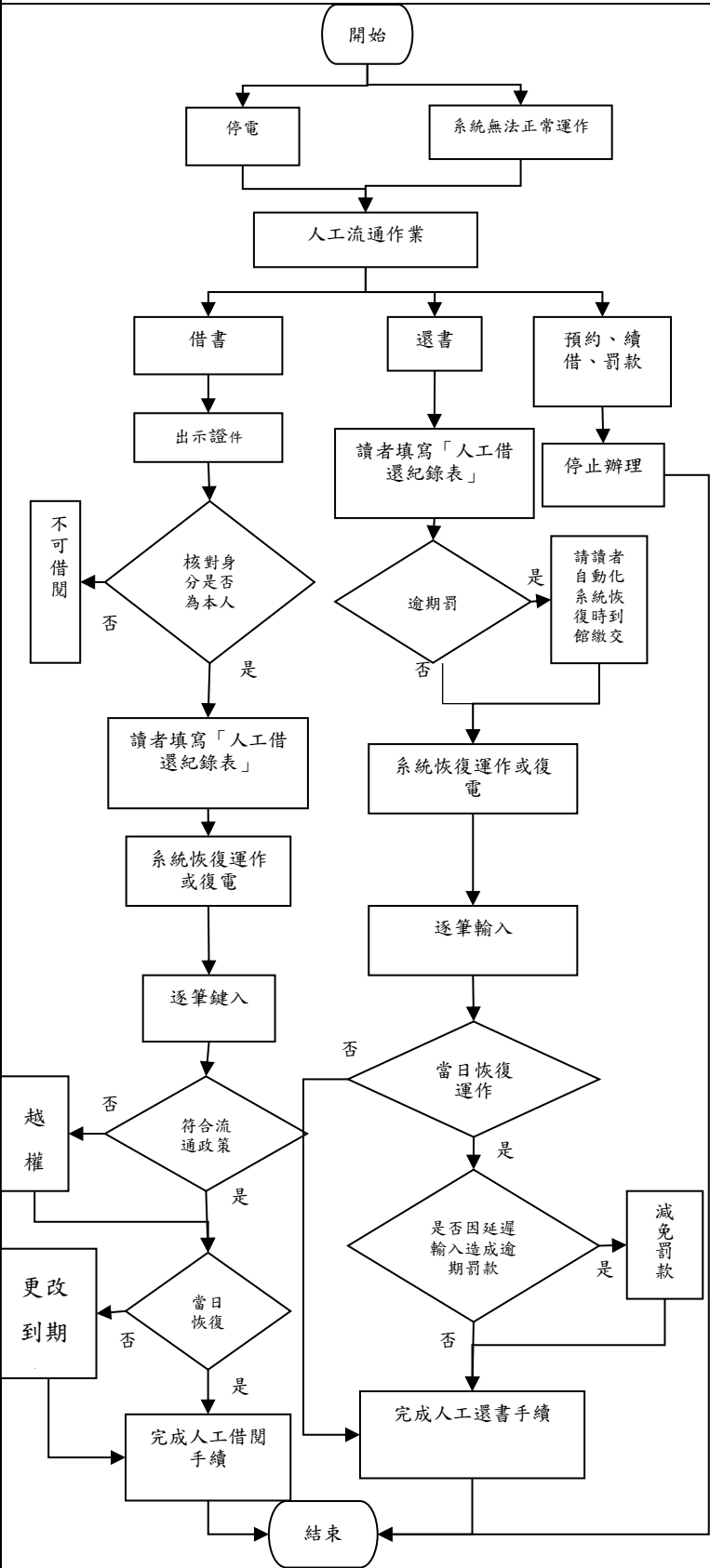
責任單位	作業流程	辦法規範	表單
圖書服務組 (流通)	 <pre> graph TD     Start([開始]) --&gt; Step1[遺失館藏處理作業]     Step1 --&gt; Step2[讀者告知遺失]     Step2 --&gt; Step3[系統註記遺失]     Step3 --&gt; Step4a[自行購書賠償]     Step3 --&gt; Step4b[賠償原書價格之兩倍]     Step4b --&gt; Step5[填寫繳費四聯單]     Step5 --&gt; Step6[出納組繳費]     Step6 --&gt; Step7[會計室繳交第二聯]     Step4a --&gt; Step8{是否於報失次日起 一周內完成手續}     Step7 --&gt; Step8     Step8 -- 否 --&gt; Step9[依規定加計逾期罰]     Step8 -- 是 --&gt; Step10[圖書資訊處繳交存查聯並註銷借書]     Step9 --&gt; Step10     Step10 --&gt; Step11[填寫賠書紀錄表]     Step11 --&gt; Step12[註銷書籍資料]     Step12 --&gt; End([存查聯備存])           </pre>		
(流通)			繳費四聯單
出納組			
會計室			
(流通)			
(編目)			賠書紀錄表 F-A1601-106

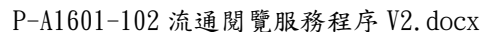


附件七：預約流程圖

責任單位	作業流程	辦法規範	表單
圖書服務組 (流通)	<pre>graph TD; Start([開始]) --&gt; Decision1{被外借}; Decision1 -- 是 --&gt; Reserve[預約]; Decision1 -- 否 --&gt; End([結束]); Reserve --&gt; Decision2{無超過可借閱冊數之}; Decision2 -- 是 --&gt; Complete[完成預約手續]; Decision2 -- 否 --&gt; End; Complete --&gt; End;</pre>		

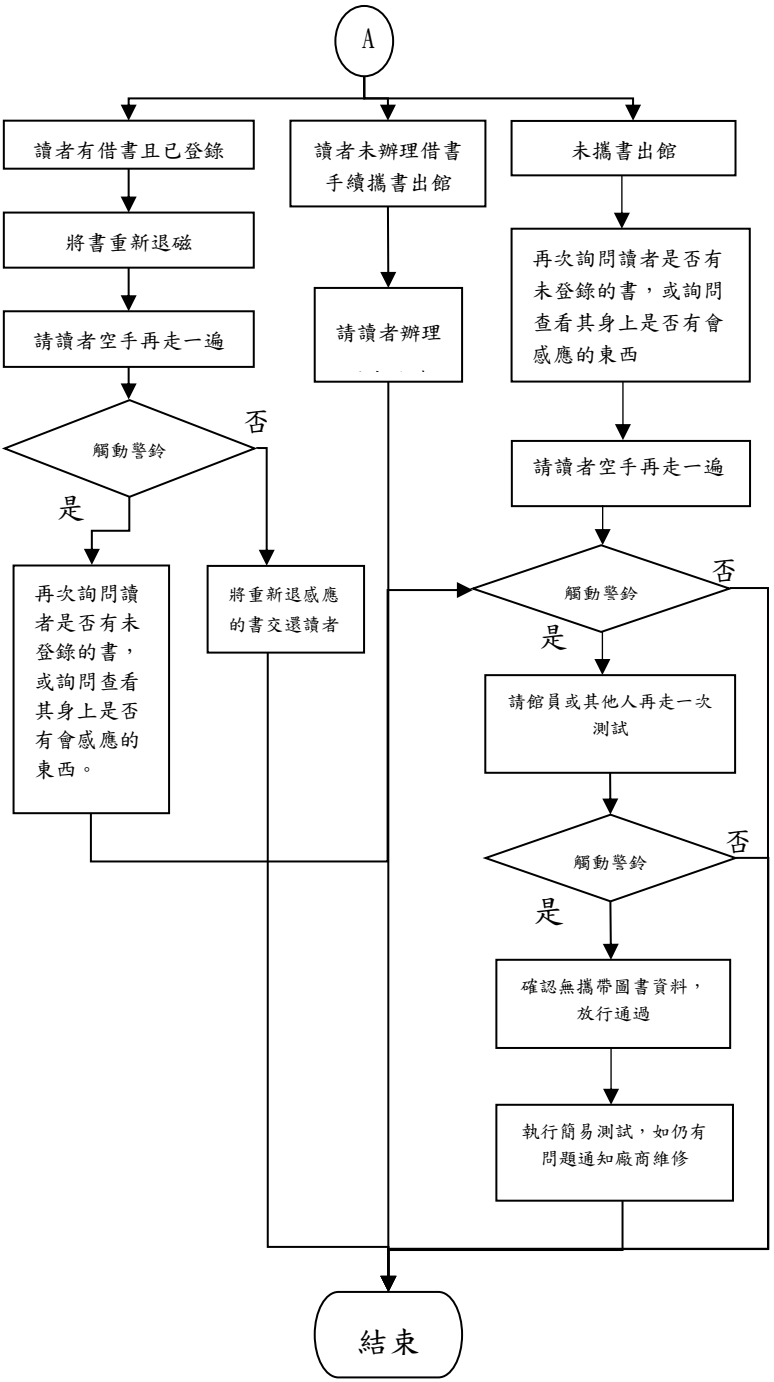
附件八：人工流通作業流程圖

責任單位	作業流程	辦法規範	表單
圖書服務組 (流通)	 <pre> graph TD     Start([開始]) --&gt; PowerOut[停電]     Start --&gt; SystemError[系統無法正常運作]     PowerOut --&gt; ManualCirculation[人工流通作業]     SystemError --&gt; ManualCirculation     ManualCirculation --&gt; Borrowing[借書]     ManualCirculation --&gt; Returning[還書]     ManualCirculation --&gt; Renewal[預約、續借、罰款]     Borrowing --&gt; ShowID[出示證件]     ShowID --&gt; CheckID{核對身分是否為本人}     CheckID -- 否 --&gt; NoBorrow[不可借閱]     CheckID -- 是 --&gt; FillForm1[讀者填寫「人工借還紀錄表」]     FillForm1 --&gt; SystemRestore1[系統恢復運作或復電]     SystemRestore1 --&gt; EnterData1[逐筆鍵入]     EnterData1 --&gt; PolicyCheck{符合流通政策}     PolicyCheck -- 否 --&gt; OverLimit[越權]     PolicyCheck -- 是 --&gt; DailyRestore1{當日恢復}     DailyRestore1 -- 否 --&gt; ChangeDue[更改到期]     ChangeDue --&gt; CompleteBorrow[完成人工借閱手續]     DailyRestore1 -- 是 --&gt; CompleteBorrow     CompleteBorrow --&gt; End([結束])     Returning --&gt; FillForm2[讀者填寫「人工借還紀錄表」]     FillForm2 --&gt; OverduePenalty{逾期罰}     OverduePenalty -- 是 --&gt; InformReader[請讀者自動化系統恢復時到館繳交]     InformReader --&gt; SystemRestore2[系統恢復運作或復電]     OverduePenalty -- 否 --&gt; SystemRestore2     SystemRestore2 --&gt; EnterData2[逐筆輸入]     EnterData2 --&gt; DailyRestore2{當日恢復運作}     DailyRestore2 -- 否 --&gt; CompleteReturn[完成人工還書手續]     DailyRestore2 -- 是 --&gt; DelayPenalty{是否因延遲輸入造成逾期罰款}     DelayPenalty -- 是 --&gt; WaivePenalty[減免罰款]     DelayPenalty -- 否 --&gt; CompleteReturn     CompleteReturn --&gt; End     Renewal --&gt; StopProcessing[停止辦理]     StopProcessing --&gt; InformReader   </pre>		人工借還記錄表 F-A1601-113



責任單位	作業流程	辦法規範	表單
圖書服務組 (流通)	<pre> graph TD     Start([開始]) --&gt; Dispute[爭議]     Dispute --&gt; Claimed[讀者聲稱已還]     Claimed --&gt; Form[讀者填寫「協尋圖書申請表」]     Dispute --&gt; Alarm[警鈴觸動]     Alarm --&gt; A((A))     Form --&gt; Found1{第一次協尋即尋獲 (協尋結果登錄於協尋圖書申請表)}     Found1 -- 是 --&gt; CheckBarcode[檢查磁條狀況]     Found1 -- 否 --&gt; StatusChanged1[更改館藏狀態為聲稱已還]     StatusChanged1 --&gt; Found2{一周內協尋二次 (協尋結果登錄於協尋圖書申請表)}     Found2 -- 尋獲 --&gt; StatusChanged2[更改館藏狀態為館內架上]     Found2 -- 未尋獲 --&gt; StatusChanged3[更改館藏狀態為下落不明]     StatusChanged2 --&gt; CheckBarcode     StatusChanged3 --&gt; Insists1{讀者堅持已還書}     Insists1 -- 是 --&gt; Waiver1[填寫「讀者罰款減免紀錄表」]     Insists1 -- 否 --&gt; Comp1[執行遺失圖書賠款手續]     Waiver1 --&gt; Sign1{導師到館簽名}     Sign1 -- 是 --&gt; End([結束])     Sign1 -- 否 --&gt; Comp1     Comp1 --&gt; Record1[填寫「賠書紀錄表」]     Record1 --&gt; Sign1     CheckBarcode --&gt; Removed[退磁狀態]     CheckBarcode --&gt; Added[上磁狀態]     Removed --&gt; Insists2{讀者堅持已還書}     Insists2 -- 是 --&gt; Waiver2[填寫「讀者罰款減免紀錄表」, 註明磁條狀態]     Insists2 -- 否 --&gt; Comp2[執行逾期罰款賠款手續]     Waiver2 --&gt; Sign2{導師到館簽名}     Sign2 -- 是 --&gt; End     Sign2 -- 否 --&gt; Comp2     Added --&gt; Waiver3[填寫「讀者罰款減免紀錄表」]     Waiver3 --&gt; Sign3{導師到館簽名}     Sign3 -- 是 --&gt; End     Sign3 -- 否 --&gt; Comp2     </pre>		協尋圖書申請表 F-A1601-102  讀者罰款減免紀錄表 F-A1601-107  賠書紀錄表 F-A1601-106

附件九：爭議處理流程圖-A

責任單位	作業流程	辦法規範	表單
圖書服務組 (流通)	 <pre> graph TD     A((A)) --&gt; B[讀者有借書且已登錄]     A --&gt; C[讀者未辦理借書手續攜書出館]     A --&gt; D[未攜書出館]          B --&gt; E[將書重新退磁]     E --&gt; F[請讀者空手再走一遍]     F --&gt; G{觸動警鈴}     G -- 是 --&gt; H[再次詢問讀者是否有未登錄的書， 或詢問查看其身上是否有會感應的東西。]     G -- 否 --&gt; I[將重新退感應的書交還讀者]     H --&gt; J[結束]     I --&gt; J          C --&gt; K[請讀者辦理]     K --&gt; J          D --&gt; L[再次詢問讀者是否有未登錄的書， 或詢問查看其身上是否有會感應的東西]     L --&gt; M[請讀者空手再走一遍]     M --&gt; N{觸動警鈴}     N -- 是 --&gt; O[請館員或其他人再走一次測試]     O --&gt; P{觸動警鈴}     P -- 是 --&gt; Q[確認無攜帶圖書資料， 放行通過]     Q --&gt; R[執行簡易測試，如仍有問題通知廠商維修]     R --&gt; J     N -- 否 --&gt; J     P -- 否 --&gt; J   </pre>		