

附表 1

國立清華大學作業程序說明表

項目編號	FAF39
項目名稱	讀者借閱書籍未歸還處理作業
承辦單位	圖書館典閱組
作業程序說明	一、系統催還 (一) 自動發送催還通知 1. 到期日起隔日、第 5 及第 14 日發送催還通知信。 2. 逾期超過 14 日起每週發送一次催還通知信。 (二) 滯還金產生並累計 1. 逾期每日每冊產生 5 元滯還金。 2. 停止借閱權。 二、確認書籍借閱狀況 (一) 讀者聲稱未借 1. 確認書籍架上狀態 2. 調閱監視錄影記錄 3. 回覆讀者：記錄更正或確認借書 (二) 讀者聲稱已還 1. 確認書籍架上狀態 2. 調閱監視錄影記錄 3. 回覆讀者：記錄更正或確認未還 三、讀者處理借閱的書籍 (一) 逾期歸還 1. 讀者還書並繳交滯還金 2. 開立收款收據 3. 書籍歸架 4. 收據管理人每日彙整前日收取的辦證款項與收據，核對款項後，每周一、四上午繳交給綜館組。 (二) 遺失與賠償 1. 辦理書籍掛失 (1) 填寫掛失書籍及讀者資料 (2) 館員說明處理程序及後續賠償方案 (3) 館員收取逾期滯還金 (4) 館員進行系統到期日更改及掛失備註

	2. 辦理書籍遺失賠償 (1) 賠書 ① 書籍送加工。 ② 收取處理費。 ③ 開立收據。 (2) 賠書款 ① 依不同類型資料收取賠償金額。 ② 開立收據。
控制重點	一、 制訂館藏借閱、歸還、逾期及遺失賠償規範，並製作各項處理表，明確規範書籍借閱義務及逾期處理程序。 二、 櫃檯人員正確完成臨櫃借閱與歸還手續。 三、 自助借還書機正確完成借閱與歸還手續。 四、 櫃檯人員依規定正確收取滯還款項並開立收據。 五、 每日確實核對款項與收據，分別提供資料進入後續製證與繳款流程。
法令依據	一、 國立清華大學圖書館館藏資料借閱規則
使用表單	一、 清華大學圖書館讀者掛失圖書資料登記表 二、 清華大學圖書館圖書遺失補購處理程序表 三、 清華大學圖書館讀者宣稱借還書異常處理登記表

國立清華大學作業流程圖

讀者借閱書籍未歸還處理作業

