

江西腾标认证有限公司

档案服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC048-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根

批准：周春阳

张辉根

周春阳

首次发布日期：20221220

首次实施日期：20221220

第6次修订实施日期：20260622

1 范围

本标准规定了档案服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本标准适用于认证机构实施档案服务认证活动，也适用于各类档案服务机构（如综合档案馆、专门档案馆、部门档案馆、档案寄存服务机构、数字化加工服务机构等）规范其自身的服务行为，或寻求相关方对其符合性的确认。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB/T 19012—2021 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB/T 27400—2020 合格评定 服务认证技术通则

GB/T 27205—2019 合格评定 服务认证方案指南和示例

GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T 27067—2017 合格评定 产品认证基础和产品认证方案指南

GB/T 18894—2016 电子文件归档与电子档案管理规范

GB/T 31599—2015 档案馆档案著录规则

DA/T 1—2000 档案工作基本术语

DA/T 68—2020 档案服务外包工作规范

DA/T 77—2019 纸质档案全文数据库建设规范

DA/T 78—2019 录音录像档案管理规范

DA/T 85—2022 党政机关电子公文处理工作办法

3 术语和定义

DA/T 1—2000、GB/T 18894—2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 档案服务

档案服务机构为满足立档单位和社会公众的需求，所提供的档案收集、整理、保管、鉴定、统计、编目、检索、利用、数字化加工、寄存等服务的总称。

3.2 服务接触点

在档案服务过程中，服务机构与立档单位、利用者发生直接互动或间接影响的具体环节，如档案接收、整理编目、入库上架、调卷归还、查档出证、数字化加工交付等。

3.3 服务特性

档案服务过程中固有的、可被立档单位和利用者体验感知的特征，如完整性、准确性、安全性、及时性、规范性、便捷性。

4 服务要求

4.1 档案收集与接收服务

4.1.1 接收范围的准确性与全面性：档案服务机构应严格按照档案法律法规和进馆范围要求，对立档单位应移交的档案进行全面接收，确保应收尽收，让立档单位感到档案移交过程规范、清晰。

4.1.2 档案质量的把关严谨性：对接收的档案应逐卷逐件检查，确保档案整理规范、编目准确、载体完好、手续齐全。对不符合要求的档案应出具整改意见并指导立档单位完成整改，让立档单位感到专业、严谨。

4.1.3 移交手续的规范性与透明性：应建立规范的档案移交接收手续，包括移交文据签署、目录清点核对、入库登记等环节，确保档案流转全程可追溯，让立档单位感到放心、安心。

4.2 档案整理与编目服务

4.2.1 分类整理的科学性与一致性：应按照国家标准和行业规范对档案进行科学分类、

组卷和排列，确保同类档案整理方法一致、标准统一，让立档单位感到整理结果清晰、规范。

4.2.2 编目著录的准确性与完整性：应严格按照 GB/T 31599 等标准进行档案著录，确保著录项目完整、内容准确、格式规范，让利用者能够快速、精准地检索到所需档案。

4.2.3 标识标签的规范性与耐久性：档案盒、档案袋等包装标识应清晰规范、内容完整、材质耐久，确保长期保存不脱落、不褪色，让使用者一目了然。

4.3 档案保管与保护服务

4.3.1 库房环境的适宜性与可控性：档案库房应满足温湿度控制、防火、防水、防光、防尘、防虫、防鼠、防盗等八防要求，配备环境监测与调控设备，确保档案处于安全的保存环境中，让立档单位感到档案存放安全无忧。

4.3.2 日常巡查与维护的及时性：应建立库房定期巡查制度，对档案保管状况进行定期检查，及时发现并处理异常情况（如霉变、虫蛀、破损等），确保档案始终处于良好保管状态。

4.3.3 档案修复与抢救的专业性：对破损、老化、褪变等档案应及时进行修复抢救，修复过程应遵循修旧如旧原则，确保修复后的档案保持原貌、延长寿命，让立档单位感到珍贵档案得到了专业呵护。

4.4 档案利用与查询服务

4.4.1 查询渠道的多样性与便捷性：应提供窗口查询、电话查询、网络查询等多种查档渠道，确保利用者可以通过便捷的方式提交查档申请，让利用者感到查档方式灵活、渠道畅通。

4.4.2 查档响应的及时性与准确性：对于利用者的查档申请，应在承诺时限内（简单查询 1 个工作日、复杂查询 3-5 个工作日）给予回复，确保提供的信息准确、完整，让利用者感到高效、可靠。

4.4.3 出证服务的规范性与权威性：应按照档案法规要求出具档案证明、档案复制件等，确保证明内容与原件一致、格式规范、印章齐全，让利用者感到证明具有权威性和法律效力。

4.4.4 利用反馈的主动性：应定期收集利用者的反馈意见，了解利用需求的变化趋势，

并据此改进服务方式和内容，让利用者感到服务在持续优化。

4.5 档案数字化加工服务

4.5.1 数字化方案的完整性与合规性：在开展数字化加工前，应制定详细的数字化工作方案，明确加工范围、技术标准、质量要求、进度安排和安全措施，确保数字化过程符合 DA/T 77 等相关标准要求，让立档单位感到方案周全、有据可依。

4.5.2 图像扫描的质量与完整性：扫描图像应清晰完整、不缺页漏页、不偏斜变形，分辨率和色彩模式符合标准要求，OCR 识别准确率应达到约定标准，让立档单位感到数字化成果质量可靠。

4.5.3 目录数据库与全文数据库的准确性：目录著录与全文图像应一一对应，数据挂接准确，检索验证通过，确保数字化成果可检索、可利用，让立档单位感到数据关联准确、可用性强。

4.5.4 档案实体安全与信息安全：数字化加工过程中应确保档案实体安全（防丢失、防损坏、防泄密），加工完成后应按规定归还档案实体，信息数据应按约定交付并做好安全管控，让立档单位感到全过程安全可控。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合档案服务接触理论，识别关键服务环节（如档案接收、整理编目、入库保管、调卷利用、数字化加工），建立档案服务总蓝图；
- b) 确定服务提供的准则和方法；
- c) 确保可获得必要的资源和信息；
- d) 监视、测量和分析；
- e) 实施必要的改进措施。

5.1.2 针对影响服务符合性的外包过程（如档案数字化加工外包、档案寄存服务外包、档案修复外包等），组织应建立并实施控制程序。

5.2 特定要求

5.2.1 管理目标

组织应建立包含利用者体验视角的档案服务管理目标，包括但不限于：

- a) 服务满意度指标：立档单位/利用者综合满意度、服务投诉率；
- b) 质量指标：档案接收完整率、整理编目合格率、数字化加工合格率、查档查准率；
- c) 效率指标：档案入库上架周期、查档响应时间、数字化加工交付准时率；
- d) 改进指标：利用者改进建议采纳率、服务流程优化数量。

5.2.2 从业人员职业化培育与能力要求

组织应制定并实施工作于服务接触面（档案接收人员、整理编目人员、库房管理人员、查档接待人员、数字化加工操作人员等）的从业人员的职业化培育规划，包括但不限于：

- a) 建立以提升档案服务专业能力、法规运用能力和利用者服务意识为核心的激励与考核机制；
- b) 建立并实施员工满意度定期测评制度；
- c) 有计划地开展档案法律法规、档案服务实务、数字化加工技术、信息安全、保密管理、沟通技巧等方面的技能培训；
- d) 核心岗位（如档案专业技术人员、信息安全管理人員）应具备相应资质或能力水平。

5.2.3 服务策划与合同评审管理

组织应建立并实施服务策划与合同评审管理制度，包括但不限于：

- a) 合同评审：在接受委托任务前，对立档单位的需求进行系统性的评审，确保具备履约能力。合同内容应清晰界定服务范围、服务标准、交付成果、费用、保密条款及双方权利义务；
- b) 服务方案策划：对于重大项目（如批量数字化加工、档案寄存服务、大规模整理编目项目），应编制专项的服务方案或项目计划书，明确方案目标、实施流程、资源调配、时间节点与风险管控。

5.2.4 合规管理

组织应建立并实施合规管理制度，包括但不限于：

- a) 法律法规库：建立并定期更新档案法律法规、保密法规、信息安全法规等数据库；
- b) 合规审查：对服务合同模板、业务操作流程、规章制度等进行定期的合规审查，确保所有行为符合国家及地方法规要求；
- c) 数据隐私与保密：建立并实施严格的档案信息保密制度（包含档案信息的采集、存储、使用、传输、销毁全流程），确保国家秘密、工作秘密和个人隐私得到有效保护。

5.2.5 运营管理

组织应建立并实施覆盖主要服务过程的运营管理制度，包括但不限于：

- a) 收集与接收管理：建立从移交指导、质量检查、目录清点到入库登记的标准化流程；建立档案接收台账并有效维护；
- b) 整理与编目管理：建立从分类方案确定、组卷整理、编目著录到质量验收的标准化流程；建立编目质量检查制度；
- c) 保管与保护管理：建立库房管理制度、温湿度监控制度、巡查制度、出入库登记制度和档案修复抢救制度；建立应急预案和灾害恢复机制；
- d) 利用与查询管理：建立从查档申请受理、检索调卷、阅览出证到归还入库的标准化流程；建立利用效果反馈机制；
- e) 数字化加工管理：建立从方案制定、扫描加工、质量检查、数据挂接到成果交付的标准化项目管理流程；建立加工全过程档案实体和信息安全管理控制制度。

5.2.6 客户关系与满意度管理

组织应建立并实施客户关系与满意度管理制度，包括但不限于：

- a) 沟通渠道：建立顺畅的沟通渠道（如服务窗口、热线电话、在线平台），确保能及时回答利用者关于查档进度、档案状况、服务规则等问题；
- b) 服务进度查询：建立信息系统或流程，使立档单位能方便查询其档案的整理进度、数字化加工进度等；
- c) 定期满意度调查：每年至少开展一次利用者满意度测评，并对测评结果进行分析和应用。

5.2.7 投诉与纠纷处理

组织应建立并实施投诉与纠纷处理机制，包括但不限于：

- a) 在承诺的期限内（如 7 个工作日内）完成投诉的调查、核实与处理；
- b) 所有投诉应有完整记录，并可提供处理进度查询；
- c) 投诉处理的结果应及时反馈给投诉人，并进行趋势分析，作为持续改进的输入。

5.2.8 服务补救管理

当档案服务出现不符合或未达到预期效果（如档案丢失损坏、查档结果不准确、数字化质量不达标、利用者投诉等）时，组织应建立、实施和保持服务补救措施管理程序，包括：

- a) 服务补救方针；
- b) 道歉和承诺方案；
- c) 服务失误分析和分类；
- d) 服务补救期望甄别；
- e) 紧急行动方案和响应；
- f) 服务补救结果评价。

5.2.9 服务改进措施

组织应制定并实施服务改进措施，以满足利用者需求和增强满意度，包括但不限于：

- a) 对档案服务不合格项进行原因分析，及时采取纠正和预防措施；
- b) 结合利用者满意度调查结果、内部审核、管理评审、投诉分析等，定期评审并改进档案服务体系，提升整体服务能力。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第 4 章给出的档案服务要求，其服务特性的测评应依据附录 A 表 A.1 给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表 A.1 实施服务要求（即服务特性）体验测评时：

- a) 表 A.1 是根据第 4 章的 4.1~4.5 要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为 100 分；

- b) 测评内容为明显的是否判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
- c) 测评内容除了 b) 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ，如下：
 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- d) 用表 A.1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
- e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ ，当服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
 评价期间发生因机构责任导致档案丢失、损毁等重大安全责任事故，并造成严重社会影响；存在违反档案法律法规、泄密、篡改档案等违法违规行为；因服务质量问题被政府主管部门通报批评或新闻媒体曝光造成严重社会影响；违反国家有关法律法规，造成严重社会影响。
- f) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。

6.1.1.3 服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

6.1.2.1 第 5 章给出的管理要求，应依据附录 B 表 B.1 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系，以及本标准第 5 章规定的内容。

6.1.2.2 获得认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系的评价。

6.1.2.3 档案服务的管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.4 服务的特定管理要求（5.2）的审核工具可参照 GB/T 19004-2011 标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 1 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表 1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	一级	二级	三级	四级	五级
特定要求	基本水平				最佳实践

6.1.2.5 应根据附录 B 表 B.1、B.2 给出的管理要求审核工具实施对第 5 章的成熟度评

价。

6.2 认证结果

6.2.1 结果分级

管理服务认证结果分为三个等级，从低至高，如表所示。

6.2.2 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性测评得分	服务管理审核成熟度等级	认证级别
1	60-79	二级及以上	三星
2	80-90	三级及以上	四星
3	90 及以上	四级及以上	五星

附录 A

表 A.1 档案服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 ^a	评价得分
1	4.1 档案收集与接收（20.0）	4.1.1 接收范围的准确性与全面性（4.0）	档案服务机构严格按照进馆范围接收档案，对立档单位应移交的档案做到了应收尽收，移交清单与实际相符。	4		
2		4.1.2 档案质量把关的严谨性（5.0）	对接收的档案逐卷逐件检查，整理规范、编目准确、载体完好，对不符合要求的出具整改意见并指导完成整改。	5		
3		4.1.3 移交手续的规范性（4.0）	移交接收手续规范，签署移交文据、清点核对目录、完成入库登记，档案流转全程可追溯。	4		
4		4.1.4 移交过程的指导服务（3.5）	对立档单位的档案整理和移交工作给予专业指导，帮助立档单位顺利完成移交。	3.5		
5		4.1.5 移交进度的及时反馈（3.5）	档案接收后及时反馈接收情况，对立档单位的咨询能快速回应。	3.5		
6	4.2 档案整理与编目（15.0）	4.2.1 分类整理的科学性与一致性（5.0）	档案分类科学合理、组卷规范、排列有序，同类档案整理方法一致、标准统一。	5		
7		4.2.2 编目著录的准确性与完整性（5.0）	著录项目完整、内容准确、格式规范，按照标准要求著录，检索查准率高。	5		
8		4.2.3 标识标签的规范性（5.0）	档案盒、档案袋等标识清晰规范、内容完整、材质耐久，长期保存不脱落不褪色。	5		

9	4.3 档案保管与保护 (25.0)	4.3.1 库房环境的适宜性与可控性 (5.0)	库房满足温湿度控制和八防要求，配备环境监测与调控设备，档案处于安全保存环境中。	5		
10		4.3.2 日常巡查与维护的及时性 (4.0)	建立库房定期巡查制度，对档案保管状况进行定期检查，及时发现并处理异常情况。	4		
11		4.3.3 出入库管理的规范性 (4.0)	档案出入库登记规范、审批手续完备，调卷归还流程清晰，确保档案流向可控。	4		
12		4.3.4 档案修复与抢救的专业性 (5.0)	对破损、老化、霉变等档案及时进行修复抢救，遵循修旧如旧原则，修复后档案保持原貌。	5		
13		4.3.5 应急预案与灾害恢复能力 (4.0)	建立档案安全应急预案，定期演练，具备应对火灾、水灾等突发灾害的响应和恢复能力。	4		
14		4.3.6 保密管理的严格性 (3.0)	对涉密档案实行严格的保密管理措施，出入库审批规范，阅档环境安全可控。	3		
15	4.4 档案利用与查询 (25.0)	4.4.1 查询渠道的多样性与便捷性 (4.0)	提供窗口查询、电话查询、网络查询等多种查档渠道，利用者可通过便捷方式提交查档申请。	4		
16		4.4.2 查档响应的及时性 (5.0)	简单查询 1 个工作日内回复，复杂查询 3-5 个工作日内回复，承诺时限内给予查档结果。	5		
17		4.4.3 查档结果的准确性 (5.0)	提供的查档结果准确、完整，与利用者需求高度匹配，无重大遗漏。	5		
18		4.4.4 出证服务的规范性 (4.0)	档案证明内容与原件一致、格式规范、印章齐全，具有权威性和法律效力。	4		

19		4.4.5 阅览环境与服务态度 (3.5)	阅览室环境整洁舒适，工作人员服务热情周到，主动引导利用者完成查档。	3.5		
20		4.4.6 利用反馈与改进 (3.5)	定期收集利用者反馈意见，了解利用需求变化趋势，据此改进服务方式和内容。	3.5		
21	4.5 档案数字化加工 (15.0)	4.5.1 数字化方案的完整性与合规性 (3.0)	数字化工作方案详细周全，加工范围、技术标准、质量要求、安全措施明确，符合相关标准要求。	3		
22		4.5.2 图像扫描的质量与完整性 (4.0)	扫描图像清晰完整、不缺页漏页、不偏斜变形，分辨率和色彩模式符合标准，OCR识别准确率达标。	4		
23		4.5.3 数据库挂接的准确性 (4.0)	目录著录与全文图像一一对应，数据挂接准确，检索验证通过，数字化成果可检索可利用。	4		
24		4.5.4 加工过程档案实体安全 (2.0)	数字化加工过程中档案实体安全有保障，防丢失、防损坏、防泄密措施到位。	2		
25		4.5.5 数字化成果交付与信息安全 (2.0)	数字化成果按约定交付，信息数据安全管控到位，移交手续规范。	2		
总分				100		

附录 B

表 B.1 档案服务管理成熟度等级描述

考核要求	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 管理目标	组织建立了初步的管理目标，但未完全覆盖 5.2.1 要求的各项指标，或所设定的目标不可测量。管理目标的实现情况处于萌芽状态，缺乏系统化和标准化的管理过程。	组织建立并实施了涵盖 5.2.1 部分内容的管理目标，各项指标可测量。已开始关注利用者反馈并初步进行服务绩效监控。	组织在相关职能和层次上建立并实施了涵盖利用者需求的目标，各项指标基本实现。目标分解到各部门，并开始系统收集和分析 KPI。	组织建立并实施了目标，各项目标如期实现。管理层依据 KPI 进行决策。通过数据分析精准识别服务瓶颈和改进点。	各项目标如期实现，提供 3 年以上 KPI 数据并进行横向纵向对比。具备快速响应政策变化和利用者需求变化的能力。
5.2.2 从业人员职业化培育	组织未制定或仅制定了初步的从业人员职业化培育规划，缺乏系统性和标准化。服务质量依赖于个别骨干人员的个人经验与专业技能。	组织制定了工作于服务接触面的人员的职业化培育规划，年度培训计划已初步建立并实施。核心岗位资质管理基本落实。	组织制定并实施了覆盖全员的职业化培育规划，培训内容包含档案法规、实务、数字化技术、保密管理等核心模块，核心岗位资质管理有效。	满足第三级要求，并具备个人职业化培育计划、定期评价、员工满意度测评，能提供 3 年以上员工满意度数据及培训对服务能力提升的案例。	满足第四级要求，建立了员工满意度与利用者满意度的相关性分析，提供良好实践案例。
5.2.3 服务策划与合同评审	组织未建立系统的服务策划与合同评审管理制度，或仅停留在概念阶段。合同评审和项目策划依赖个别骨干人员的个人经验或口头指令。	组织建立了初步的服务策划与合同评审管理制度，评审过程逐步规范化，但记录的完整性和覆盖度有待提高。	组织建立并实施了服务策划与合同评审管理制度，合同评审和方案策划有记录、有审批。	满足第三级要求，并能提供基于策划优化的改进示例。	满足第四级要求。策划管理已成为实现服务模式创新的核心工具。
5.2.4 合	组织未建立或	组织建立了初	组织建立并实	满足第三级要	满足第四级要

规管理	仅建立了初步的合规管理制度。对档案法律法规、保密法规等缺乏系统性的管理，保密意识薄弱。	步的合规管理制度，明确了法律法规遵守的基本要求并开始实施。相关记录初步建立。	施了合规管理制度，包括标准化 SOP：建立并定期更新档案法规政策库；对合同模板、业务流程进行定期合规审查；建立并实施严格的档案信息保密制度。	求，并能定期进行合规风险分析，提前规避潜在风险。	求。合规管理实现数字化与智能化。
5.2.5 运营管	未建立标准化的运营管理制度。档案收集、整理、保管、利用、数字化等核心业务流程依赖个人经手，缺乏文件化的操作流程、管理规范 and 系统记录。	组织建立了初步的运营管理制度，明确了各业务基本操作流程并开始实施。相关记录初步建立。	组织建立并实施了覆盖主要业务过程的运营管理制度，包括标准化 SOP：收集与接收、整理与编目、保管与保护、利用与查询、数字化加工各环节的标准化流程。	满足第三级要求，并能定期进行过程绩效分析，并据此进行改进。	满足第四级要求。运营管理实现数字一体化。
5.2.6 客户关系与满意度	未建立系统的客户关系与满意度管理制度。信息传递主要依靠口头或非正式渠道；利用者满意度调查未开展或仅处于起步阶段。	组织建立了初步的客户关系与满意度管理制度，初步开展了满意度调查。	组织建立并实施了客户关系与满意度管理制度，包括正式沟通机制、服务进度查询、每年至少一次满意度测评。	满足第三级要求，并能对利用者满意度数据进行深入分析，作为精准改进的依据。	满足第四级要求。客户关系管理实现精细化与主动化。
5.2.7 投诉与纠纷处理	未建立投诉与纠纷处理机制。投诉受理、调查、处理、反馈的流程不清晰，记	组织建立了投诉与纠纷处理程序，明确了受理和反馈的基本流程。投诉渠道初步设	组织建立并实施了投诉与纠纷处理程序，明确了受理、调查、处理、反馈的全流	满足第三级要求，并能进行投诉趋势分析，找出系统性问题并采取预防措施。	满足第四级要求，并提供最佳实践。投诉管理系统能自动触发根本原因分析。

	录不完整。	立，记录开始建立。	程，时限明确。所有投诉有完整记录。		
5.2.8 服务补救管理	未建立服务补救管理程序。当服务出现不符合时，处理方式依赖个案经验，缺乏系统性的补救方针、分析及评价方法。	组织建立了服务补救管理程序，明确了服务补救方针和道歉承诺的基本要求。当服务出现不符合时，能进行初步的补救。	组织建立、实施并保持了服务补救措施管理程序，包括方针、方案、分析与分类、紧急行动方案等，有相关记录。	满足第三级要求，并能提供服务补救提升利用者满意度的案例。	满足第四级要求，建立了预防性服务补救机制。
5.2.9 服务改进措施	未建立系统性的服务改进措施。对不合格项的处理停留在被动应对层面。	组织建立了初步的服务改进措施，对不合格项进行了初步分析，并开始针对突出问题采取纠正措施。	组织制定并实施了服务改进措施，对不合格项进行原因分析并及时采取纠正措施。能结合利用者反馈、内审等数据驱动服务改进。	满足第三级要求，并能结合多种数据源定期开展系统性的服务改进措施。	满足第四级要求，并建立了完善的持续改进文化。

表 B.2 档案服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 管理目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 从业人员职业化培育	10	2	4	6	8	10
5.2.3 服务策划与合同评审	10	2	4	6	8	10
5.2.4 合规管理	10	2	4	6	8	10
5.2.5 运营管理	20	4	8	12	16	20
5.2.6 客户关系与满意度	10	2	4	6	8	10
5.2.7 投诉与纠纷处理	10	2	4	6	8	10

5.2.8 服务补救管理	10	2	4	6	8	10
5.2.9 服务改进措施	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施档案服务管理要求的成熟度评价时：

a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.9 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；

b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；

c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M ，得出管理成熟度最终得分。其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0,1\}$ ，当发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：

5.2.1~5.2.9 中，同时有超过 3 项成熟度无法达到一级水平；

5.2.4、5.2.5 中任意一项成熟度无法达到一级水平。

d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：

20 分（含）~38 分，一级，单项条款得分应不低于 1 分；

38 分（含）~59 分，二级，单项条款得分应不低于 2 分；

59 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于 3 分；

80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于 3 分；

90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于 3 分。