


江西腾标认证有限公司

档案保管外包服务认证技术规范

受控状态：（）

文件编号：CTSTBSC068-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根



批准：周春阳



首次发布日期：20221220

首次实施日期：20261220

第6次修订实施日期：20260423

目录

1. 范围	3
2. 规范性引用文件	3
3. 术语和定义	3
4. 服务要求	3
4.1. 合同与协议签订	3
4.2. 档案运输	4
4.3. 档案保管与日常管理	4
4.4. 档案利用服务	4
4.5. 服务保障与环境	5
4.6. 服务过程质量控制	5
5. 管理要求	5
5.1. 通用要求	5
5.2. 特定要求	6
6. 服务认证评价准则	8
6.1. 服务特性测评	8
6.2. 管理要求审核准则	9
表1管理成熟度水平通用模型	9
7. 认证结果	9
7.1. 认证结果分级	9
7.2. 等级判定	9
附录A档案保管外包服务要求测评工具	10
表A.1档案保管外包服务要求测评表	10
附录B	12
表B.1档案保管外包服务管理成熟度等级描述	12
表B.2档案保管外包服务管理要求成熟度对应分值	15

1. 范围

- 1.1. 本文件规定了档案保管外包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。
- 1.2. 本文件规定了江西腾标认证有限公司实施的档案保管外包服务认证活动，也适用于档案保管外包服务组织规范其服务活动。

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（包括所有修改单）适用于本文件。

DA/T 12-2012 全宗卷规范
DA/T 31-2005 纸质档案缩微数字一体化技术规范
DA/T 67-2017 档案保管外包服务管理规范
DA/T 68-2017 档案服务外包工作规范
JGJ 25-2010 档案馆建筑设计规范；
GB/T 19001-2016/ISO9001:2015质量管理体系要求（作为管理要求的通用基础）；
GB/T 19004-2011追求组织的持续成功质量管理方法；
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 24620-2022/ISO/IEC Guide 76:2020服务标准制定导则考虑消费者需求；
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 27400-2020合格评定服务认证技术通则。

3. 术语和定义

规范性引用文件中界定的术语以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1. 档案保管外包服务

指档案保管外包服务机构与委托方签订协议，为委托方提供的档案保管及相关服务，包括但不限于档案实体运输、保管、利用服务等。

3.2. 服务特性

指档案保管外包服务固有的、区别于其他服务的特征，包括功能性、安全性、时间性、经济性、文明性等。

3.3. 服务管理

指组织为确保档案保管外包服务满足规定要求而建立的管理体系及运行控制活动。

3.4. 服务认证

由认证机构证明档案保管外包服务符合特定认证要求的合格评定活动。

4. 服务要求

4.1. 合同与协议签订

4.1.1. 服务人员

服务人员应具备准确、完整地履行其岗位核心职责的能力，包括但不限于：

- 1) 熟悉档案保管外包服务流程和规范；
- 2) 掌握档案相关法律法规及保密要求；

3) 主动向客户说明服务条款、注意事项，清晰解答客户疑问。

4.1.2. 协议签订

组织应按规定与委托方签订档案保管外包服务协议。协议应明确双方责任、服务范围、保管期限、费用标准、保密条款、档案利用方式、安全责任及违约赔偿等内容。期满续约的，应在期满前重新签订协议；不再续约的，到期应办理档案保管外包服务期满出库手续。

4.2. 档案运输

4.2.1. 运输准备

组织应对档案上下架、装箱、上下车等全过程进行安全管理。应将档案规范装箱，箱体应具有足够的强度和防护性能，确保档案在运输过程中不受损坏。箱外应有清晰标识，注明档案所属单位、箱号及内容摘要等信息。

4.2.2. 运输过程

运送档案时应使用符合档案安全运输的车辆，并配备押送员，实行专人专车，运输时间和路线严格保密。运输过程中应配备必要的温度、湿度及防雨、防震等防护措施。

4.2.3. 交接手续

档案交接应办理严格的手续，包括装箱清单、交接记录等，交接双方应签字确认。交接记录应完整、准确、清晰，便于追溯。

4.3. 档案保管与日常管理

4.3.1. 入库管理

档案入库时，服务人员应核对清单，检查档案装具、数量及外观状况，发现问题及时记录并与委托方沟通处理。档案入库后应及时上架，按全宗、类别、年度等规则有序排列，建立档案目录。

4.3.2. 库房管理

组织应符合以下要求：

- 1) 库房建设及选址应符合JGJ 25-2010的相关规定或要求；
- 2) 库房应具备防潮、防水、防日光及紫外线照射、防尘、防污染、防有害生物、防盗、防火等功能；
- 3) 库房温湿度应按照档案行政管理部门的有关规定执行，一般库房温度控制在14℃~24℃范围内，湿度控制在45%~60%范围内；每昼夜波动幅度，温度在±2℃范围之内，相对湿度在±5%范围内；
- 4) 库房应有温湿度记录设备，进行实时监控和记录，记录保留不少于36个月。

4.3.3. 档案保管

档案应存放在符合标准的档案装具中，摆放整齐有序。应定期对档案进行检查和清点，发现异常（如虫蛀、霉变、受潮等）应及时采取处理措施并记录。应建立档案保管台账，记录档案的出入库、利用、移出、销毁等信息。

4.4. 档案利用服务

4.4.1. 利用申请

组织应明确规定档案利用服务的申请流程，包括利用者的身份核验、利用范围、审批程序等。非委托方调阅、查阅相关档案资料的应征得委托方同意，并提供有委托方单位公章（或委托人签名）的书面证明。

4.4.2. 利用服务

提供档案利用服务时，应核对利用者身份。利用者查阅、复制、下载或打印等应履行档案利用登记手续。应建立提供档案利用服务登记簿，对利用日期、单位、人员、内容和方式等进行逐项登记记录，利用者应签字确认。

4.4.3. 递送服务

为委托方提供档案利用递送服务，应派员专程及时送达，在核对人员身份后，与委托方履行交接手续。递送过程应采取必要的安全保密措施。

4.4.4. 利用监督

提供档案利用服务人员有权监督利用者保护档案。如利用者违反有关规定，应及时纠正，督促其改正，并告知委托方。利用档案服务中形成的相关材料应专门集中保管，按年度归档备查。

4.5. 服务保障与环境

4.5.1. 安全保障

组织应建立安全管理体系，确保档案实体及信息安全。应配备必要的消防设施、安防设施（包括视频监控、门禁系统、红外报警等），并提供24小时安保服务。各项安防设施应与110或119联网。

4.5.2. 环境管理

库房及周边环境应保持整洁、有序。作业区域应标识清晰，通道畅通，便于档案安全流转。应定期进行虫害防治和环境消杀，防止有害生物对档案造成损害。

4.5.3. 信息化管理

组织宜采用信息化管理手段，建立业务管理信息系统，实现档案保管外包服务的信息化管理。信息系统应具备档案目录管理、出入库管理、利用管理及温湿度监测等功能，并确保数据安全与备份。

4.6. 服务过程质量控制

4.6.1. 关键环节质量控制

组织应识别并确定影响档案保管外包服务质量的关键环节，包括但不限于档案交接、运输、入库、保管、出库、利用等，并针对这些关键环节制定质量控制规范或操作指导书。

4.6.2. 质量检查与验证

组织应定期对档案保管服务过程进行质量检查，包括对温湿度记录的核查、档案清点结果的比对、安全设施的测试等。检查结果应形成记录，并存档备查。

4.6.3. 不合格服务处置

对服务过程中发现的不合格项（如档案受潮、温湿度超标、利用服务延误等），应按照管理制度及时采取纠正措施，防止不合格再次发生。

5. 管理要求

5.1. 通用要求

5.1.1. 质量管理体系

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：

- 1) 识别服务接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图；
- 2) 针对档案运输、入库保管、利用服务等关键过程，建立服务子蓝图；
- 3) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- 4) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视；
- 5) 监视、测量（适用时）和分析；
- 6) 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进。

注：档案保管外包服务质量管理体系可参照GB/T19001标准要求。

5.1.2. 外部供方控制

针对组织所选择的任何影响档案保管外包服务符合要求的外部供方（如运输公司、消杀公司等），组织应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

5.1.3. 运行管理

组织应结合档案保管外包服务运行管理的要求，建立并实施相关规范，包括但不限于：

- 1) 落实国家法律法规和标准要求应采取的管理措施；
- 2) 服务资源调剂与组织的一般要求，确保服务能力满足业务需要；
- 3) 服务人员的有序组织和配备要求；
- 4) 设施、设备与用品的配置标准及维护要求；
- 5) 工作现场各类信息沟通要求和反馈渠道要求；
- 6) 工作现场整理、整顿、清理、清扫要求。

5.2. 特定要求

5.2.1. 管理目标

- 1) 组织应建立包含了顾客（委托方）体验特性要求的管理目标，包括但不限于：
 - a. 档案完好率；
 - b. 档案利用服务响应及时率；
 - c. 客户投诉率；
 - d. 客户满意度；
 - e. 温湿度达标率；
 - f. 设施设备完好率；
 - g. 信息安全事件发生率（应趋近于零）。
- 2) 有关货损率等指标值的设定，组织应与顾客和（或）合同相关方等共同商议确定。

5.2.2. 从业人员职业化培育

组织应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括但不限于：

- 1) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制；
- 2) 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度，每年至少开展一次员工满意度调查；
- 3) 有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训，培训内容应包括：
 - a. 档案法律法规及行业标准相关知识与操作规范；
 - b. 档案保密知识与信息安全要求；
 - c. 客户服务技巧与沟通礼仪；
 - d. 安全操作与应急处理（含消防、防汛、信息安全事件等）；
 - e. 档案信息系统操作与数据录入规范；
 - f. 档案保护技术基础（温湿度调控、虫害防治等）；
- 4) 定期评价从业人员职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性，持有档案岗位培训证书的人员需占全员的25%以上，持有中高级专业技术职称的人员需占全员的10%以上，其中应有档案专业技术中高级职称的人员。

5.2.3. 服务设计与开发（适用时）

当组织自行设计或优化档案保管外包服务流程（如库房布局、运输路线、信息系统功能等）时，应建立并实施服务设计与开发控制规划，包括：

- 1) 采用多方论证方法进行设计和开发的策划工作；
- 2) 获取委托方或潜在委托方的要求信息作为设计和开发的输入之一；

- 3) 建立服务总蓝图及关键服务子蓝图作为设计和开发的输出之一；
- 4) 安排委托方或相关方参与设计和开发的确认工作，并出具书面确认意见。

5.2.4. 服务蓝图管理

组织应建立并维护档案保管外包服务蓝图，清晰界定服务接触点、服务接触面及服务提供和交付的全过程，并据此进行服务设计、服务提供和服务改进。服务蓝图应至少包括：

- a. 合同与协议签订阶段的服务接触点（如业务咨询、服务洽谈、协议签订等）；
- b. 档案运输阶段的服务接触点（如运输安排、交接手续、运输过程等）；
- c. 档案保管与日常管理阶段的服务接触点（如入库管理、库房管理、安全检查等）；
- d. 档案利用服务阶段的服务接触点（如利用申请、调档出库、利用服务、还回入库等）；
- e. 服务保障与环境阶段的服务接触点（如安全监控、环境维护等）。

5.2.5. 应急管理

1) 组织应建立并实施应急管理程序，针对档案保管外包服务过程中可能出现的突发情况制定应急预案，并定期进行演练和评审。应急预案应至少包括以下内容：

- a. 火灾应急预案：明确火灾报警、人员疏散、档案转移、灭火处置等流程；
- b. 水灾（漏水、涝灾）应急预案：明确漏水源控制、档案转移、排水处置、抢救措施等；
- c. 断电应急预案：明确备用电源启用、温湿度监控维持、业务连续性方案等；
- d. 信息安全事件应急预案：明确数据泄露、系统被攻击等事件的报告、隔离、恢复流程及法律责任处置；
- e. 自然灾害应急预案：明确预警接收、档案转移、人员安全等；
- f. 档案损毁应急预案：明确虫害、霉变、破损等情况的报告、隔离、修复流程。

2) 组织应每年至少组织一次应急演练，并对演练效果进行评估和改进。

5.2.6. 投诉处理

组织应建立并实施顾客投诉处理程序，明确投诉受理、处理、反馈和改进的流程，确保顾客投诉得到及时、有效的处理。投诉处理程序应至少包括：

- 1) 投诉受理渠道：明确电话、邮件、在线客服等多种投诉受理方式，并向客户公开；
- 2) 投诉处理时限：明确投诉受理后的响应时限和处理完成时限，如普通投诉24小时内响应，48小时内处理完毕；
- 3) 投诉处理流程：明确投诉登记、分类、调查、处理、反馈、归档等各环节的职责和要求；
- 4) 投诉分析改进：定期对投诉数据进行统计分析，识别服务中的薄弱环节，制定并实施改进措施，防止同类问题再次发生；
- 5) 投诉档案管理：建立投诉档案，完整记录投诉内容、处理过程、处理结果、客户反馈等信息，档案保存期限不少于两年。

5.2.7. 服务补救管理

组织应建立、实施和保持档案保管外包服务的补救措施管理程序，程序中的服务补救技术与策略应包括但不限于：

- 1) 服务补救方针；
- 2) 道歉和承诺方案；
- 3) 服务失误分析和分类；
- 4) 服务补救期望甄别；
- 5) 紧急行动方案（含补偿）和响应；
- 6) 服务补救结果评价。

5.2.8. 档案实体与信息安全管理

组织应建立并实施档案实体与信息安全管理程序，确保服务过程符合规定要求。程序应至少包括：

- 1) 档案接收与入库：建立并实施档案接收、清点、登记、上架的操作规程。委托方档案应与自用档案分开整理、保管；
- 2) 库房管理：制定并实施库房管理制度，包括库房进出管理、温湿度管理、清洁卫生、虫害防治、库房巡查等。工作人员进出库房应登记并接受监督。非库房工作人员不得擅自进入库房，进入库房应经批准、有记录、有人陪同；
- 3) 档案出入库管理：建立并实施档案出入库管理制度，包括利用出库、移库、借出、归还等环节的操作流程和审批要求。档案出入库应履行严格的手续，并有记录；
- 4) 信息化管理：建立并实施信息系统安全管理制度，包括用户权限管理、数据备份与恢复、系统日志审计等。信息系统应具备防攻击、防入侵、防泄露等安全防护措施；
- 5) 保密管理：建立并实施保密管理制度，与员工签订保密协议。明确档案信息的密级划分、保密期限和保密责任；
- 6) 档案销毁管理（适用时）：建立并实施档案销毁管理制度，明确销毁审批、销毁方式、销毁监督等流程。

5.2.9. 顾客财产管理

组织应按合同约定，管理在其控制下的委托方档案及档案装具（如档案盒、箱），并保持记录。应确保顾客财产的标识清晰、存放有序、防护得当。定期对档案进行清点和盘库，确保账实相符。

5.2.10. 顾客信息管理

- 1) 组织应收集和（或）更新与顾客有关的信息，包括但不限于：
 - a. 委托方单位名称、联系方式、档案保管负责人信息；
 - b. 委托方档案的全宗、类别、数量、保管期限等基本信息；
 - c. 利用者身份信息及利用需求；
 - d. 服务协议内容及其他约定要求。
- 2) 组织应严格遵守保密规定，防止上述信息的泄漏及不正当使用。委托方档案信息不得用于服务协议约定之外的任何用途。

6. 服务认证评价准则

6.1. 服务特性测评

6.1.1. 依据第4章规定的档案保管外包服务要求，其服务特性的测评应依据附录A的表a)1给出的测评工具实施。

6.1.2. 服务认证审查员基于表a)1实施档案保管外包服务要求（即服务特性）体验测评时：

- 1) 表a)1是根据第4章的要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为100分；
- 2) 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；如果不能明显以“是，否”判断时，则基于李克特5点式量表的体验系数 α 判定，如下：
 - a. 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$
 - b. 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$
 - c. 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$
 - d. 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$
 - e. 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$
- 3) 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；

- 4) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出档案保管外包服务特性测评分。其中，体验否决系数E={0, 1}，当档案保管外包服务过程中发生下列任一情况时E=0，否则E=1；
- 5) 未取得国家相关行政管理部门的合法经营资格；
- 6) 发生重大食品安全或安全事故，影响档案保管外包服务正常秩序。；
- 6.1.3. 档案保管外包服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.2. 管理要求审核准则

- 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/T19001标准要求的质量管理体系，以及本标准第5章规定的内容。
- 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/T19001标准要求的质量管理体系的评价。
- 3) 档案保管外包服务管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。
- 4) 档案保管外包服务管理特定要求的审核工具可参照GB/T19004-2011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。管理水平成熟度水平通用模型

表1管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
特定要求	基本水平				最佳实践

- 5) 应根据附录B的表B.1. 与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。

7. 认证结果

7.1. 认证结果分级

档案保管外包服务认证结果从低至高分为3个等级：三星、四星、五星级。

7.2. 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	服务特性评测	管理要求审核	认证级别
1	60—79分	二级及以上	三星
2	80—90分	三级及以上	四星
3	90分及以上	四级及以上	五星

附录A档案保管外包服务要求测评工具

表A.1档案保管外包服务要求测评表

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 α	评价得分
4.1 合同与协议签订 (12.0)	4.1.1 服务人员 (5.0)	服务人员应熟悉档案保管外包服务流程和规范。	2.0		
4.1 合同与协议签订 (12.0)	4.1.1 服务人员 (5.0)	服务人员应掌握档案相关法律法规及保密要求。	1.5		
4.1 合同与协议签订 (12.0)	4.1.1 服务人员 (5.0)	服务人员应主动向客户说明服务条款、注意事项。	1.5		
4.1 合同与协议签订 (12.0)	4.1.2 协议签订 (7.0)	组织应按规定与委托方签订档案保管外包服务协议。	3.0		
4.1 合同与协议签订 (12.0)	4.1.2 协议签订 (7.0)	协议应明确双方责任、服务范围、保管期限、费用标准、保密条款、档案利用方式等。	2.0		
4.1 合同与协议签订 (12.0)	4.1.2 协议签订 (7.0)	期满续约或不再续约，应按规定办理相关手续。	2.0		
4.2 档案运输 (15.0)	4.2.1 运输准备 (5.0)	应对档案上下架、装箱、上下车等全过程进行安全管理。	2.0		
4.2 档案运输 (15.0)	4.2.1 运输准备 (5.0)	应将档案规范装箱，箱体应具有足够的强度和防护性能。	1.5		
4.2 档案运输 (15.0)	4.2.1 运输准备 (5.0)	箱外应有清晰标识，注明档案所属单位、箱号及内容摘要等信息。	1.5		
4.2 档案运输 (15.0)	4.2.2 运输过程 (5.0)	运送档案时应使用符合档案安全运输的车辆，并配备押送员，实行专人专车。	2.5		
4.2 档案运输 (15.0)	4.2.2 运输过程 (5.0)	运输时间和路线严格保密，配备必要的防护措施。	2.5		
4.2 档案运输 (15.0)	4.2.3 交接手续 (5.0)	档案交接应办理严格的手续，包括装箱清单、交接记录等，交接双方应签字确认。	2.5		
4.2 档案运输 (15.0)	4.2.3 交接手续 (5.0)	交接记录应完整、准确、清晰，便于追溯。	2.5		
4.3 档案保管与日常管理 (30.0)	4.3.1 入库管理 (5.0)	档案入库时，服务人员应核对清单，检查档案装具、数量及外观状况。	2.0		
4.3 档案保管与日常管理 (30.0)	4.3.1 入库管理 (5.0)	档案入库后应及时上架，按全宗、类别、年度等规则有序排列，建立档案目录。	3.0		
4.3 档案保管与日常管理 (30.0)	4.3.2 库房管理 (10.0)	库房建设及选址应符合JGJ 25-2010的相关规定或要求。	2.0		
4.3 档案保管与日常管理 (30.0)	4.3.2 库房管理 (10.0)	库房应具备防潮、防水、防日光及紫外线照射、防尘、防污染、防有害生物、防盗、防火等功能。	2.0		
4.3 档案保管与日常管理 (30.0)	4.3.2 库房管理 (10.0)	库房温湿度应按照规定执行，一般温度控制在14℃~24℃，湿度控制在45%~60%。	3.0		
4.3 档案保管与日常管理 (30.0)	4.3.2 库房管理 (10.0)	库房应有温湿度记录设备，进行实时监控和记录，记录保留不少于36个月。	3.0		
4.3 档案保管与日常管理 (30.0)	4.3.3 档案保管 (15.0)	档案应存放在符合标准的档案装具中，摆放整齐有序。	3.0		
4.3 档案保管与日常管理 (30.0)	4.3.3 档案保管 (15.0)	应定期对档案进行检查和清点，发现异常应及时采取处理措施并记录。	5.0		
4.3 档案保管与日常管理 (30.0)	4.3.3 档案保管 (15.0)	应建立档案保管台账，记录档案的出入库、利用、移出、销毁等信息。	5.0		
4.4 档案利用服务 (25.0)	4.4.1 利用申请 (8.0)	组织应明确规定档案利用服务的申请流程，包括利用者的身份核验、利用范围、审批程序等。	4.0		
4.4 档案利用服务 (25.0)	4.4.2 利用服务 (8.0)	提供档案利用服务时，应核对利用者身份，并履行档案利用登记手续，利用者应签字确认。	4.0		
4.4 档案利用服务 (25.0)	4.4.3 递送服务 (5.0)	为委托方提供档案利用递送服务，应派员专程及时送达，履行交接手续。	5.0		
4.4 档案利用服务 (25.0)	4.4.4 利用监督 (4.0)	提供档案利用服务人员有权监督利用者保护档案，如利用者违反规定，应及时纠正并告知委托方。	2.0		

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 α	评价得分
4.4 档案利用服务 (25.0)	4.4.4 利用监督 (4.0)	利用档案服务中形成的相关材料应专门集中保管，按年度归档备查。	2.0		
4.5 服务保障与环境 (18.0)	4.5.1 安全保障 (8.0)	应建立安全管理体系，配备必要的消防设施、安防设施（包括视频监控、门禁系统、红外报警等）。	3.0		
4.5 服务保障与环境 (18.0)	4.5.1 安全保障 (8.0)	各项安防设施应与110或119联网，并提供24小时安保服务。	3.0		
4.5 服务保障与环境 (18.0)	4.5.1 安全保障 (8.0)	应定期进行虫害防治和环境消杀。	2.0		
4.5 服务保障与环境 (18.0)	4.5.2 环境管理 (5.0)	库房及周边环境应保持整洁、有序。	2.5		
4.5 服务保障与环境 (18.0)	4.5.2 环境管理 (5.0)	作业区域应标识清晰，通道畅通。	2.5		
4.5 服务保障与环境 (18.0)	4.5.3 信息化管理 (5.0)	组织宜采用信息化管理手段，建立业务管理信息系统。	2.5		
4.5 服务保障与环境 (18.0)	4.5.3 信息化管理 (5.0)	信息系统应具备档案目录管理、出入库管理、利用管理及温湿度监测等功能，并确保数据安全。	2.5		
4.6 服务过程质量控制 (10.0)	4.6.1 关键环节质量控制 (5.0)	组织应识别并确定影响档案保管外包服务质量的关键环节，并制定质量控制规范或操作指导书。	2.5		
4.6 服务过程质量控制 (10.0)	4.6.1 关键环节质量控制 (5.0)	针对关键环节的质量控制规范应明确具体操作要求。	2.5		
4.6 服务过程质量控制 (10.0)	4.6.2 质量检查与验证 (3.0)	应定期对服务过程进行质量检查，检查结果应形成记录并存档备查。	3.0		
4.6 服务过程质量控制 (10.0)	4.6.3 不合格服务处置 (2.0)	对服务过程中发现的不合格项，应及时采取纠正措施，防止再次发生。	2.0		
总分：100	总分：100	——	100		

附录B

表B.1档案保管外包服务管理成熟度等级描述

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 管理目标 组织应建立包含了顾客（委托方）体验特性要求的管理目标。	组织建立了管理目标，但目标未完全覆盖5.2.1要求的全部指标，或目标不可测量。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。	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖5.2.1内容的管理目标，各项目标可测量。开始注重委托方反馈，并进行初步的服务质量监控。但管理过程可能仍存在一定的随意性和不规范性，需要进一步完善和优化。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖5.2.1内容的目标，各项目标基本实现。服务质量监控和评估机制得到加强，能够及时发现和解决问题，提升委托方满意度。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖5.2.1内容的目标，各项目标如期实现。经营层及相关职能层基于目标要求建立相应的KPI（关键绩效指标），主要指标体现以委托方为导向。通过数据分析和委托方反馈，精准识别服务中的瓶颈和改进点，并制定针对性的改进措施。服务认证管理达到了较高的成熟度。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖5.2.1内容的目标，各项目标如期实现。能提供3年（含）以上的目标及KPI数据，包含纵向和横向数据，并持续改进。组织具备快速响应市场变化和环保法规要求的能力，能够将档案保管外包服务目标与行业前沿趋势相结合。服务认证管理达到行业领先水平，组织在服务质量和认证管理方面具有显著优势。
5.2.2 从业人员职业化培育 组织应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划。	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。服务质量和委托方满意度往往依赖于个别员工的个人技能和经验。	组织制定并实施了5.2.2要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括组织的年度规划与个人职业培育计划已初步建立，并开始实施。组织开始意识到服务认证的重要性，并初步建立了服务认证管理的基本框架。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1) 组织的年度规划与档案保管关键特性实现人员个人的职业培育计划；2) 规划和计划的实施进展及预期结果；3) 有计划地实施了定期评价。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1) 组织的年度规划与档案保管关键特性实现人员个人的职业培育计划；2) 规划和计划的实施进展及预期结果；3) 有计划地实施了定期评价；4) 具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；5) 能提供3年（含）以上的员工满意度数据。服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1) 组织的年度规划与档案保管关键特性实现人员个人的职业培育计划；2) 规划和计划的实施进展及预期结果；3) 有计划地实施了定期评价；4) 具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；5) 能提供3年（含）以上的员工满意度数据；6) 建立了员工与客户满意度相关性分析，提供良好实践案例。组织在服务质量和认证管理方面具有显著优势，能够通过创新和引领行业发展趋势，树立行业标杆。
5.2.3 服务设计与开发（适用时） 组织应建立并实施服	组织未建立服务设计与开发控制规划，或规划不完善。服务设计依赖	组织建立了初步的服务设计与开发控制规划，但执行不完全。服务设	组织建立并实施了服务设计与开发控制规划，包括策划、输入、输出和确认等环节，有相	组织建立并实施了服务设计与开发控制规划，并能提供改进示例。设计过程能有效识别委	组织建立并实施了服务设计与开发控制规划，并能提供持续改进的示例和数据分析。服务设计在行业内

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
务设计与开发控制规划。	经验，缺乏系统方法。	计过程开始逐步规范化。	关记录。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	托方需求并转化为服务特性。服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进。	具有创新性和引领性，能够结合档案保管外包前沿技术（如人工智能路径优化、新能源车调度模型等）进行设计开发。
5.2.4 服务蓝图管理 组织应建立并维护档案保管外包服务蓝图。	组织未建立服务蓝图，或服务蓝图仅停留在概念阶段，未实际应用于服务管理。	组织建立了档案保管外包服务蓝图，基本识别了服务接触点和接触面，并开始尝试将其应用于服务标准化管理。	组织建立并维护了档案保管外包服务蓝图，清晰界定了服务接触点、服务接触面，并据此进行服务设计、服务提供和服务改进，有相关记录。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程，确保服务的一致性和高质量。	组织建立并维护了档案保管外包服务蓝图，清晰界定了服务接触点、服务接触面及服务提供和交付的全过程，并据此进行服务设计、服务提供和服务改进，有相关记录，并能提供改进示例。服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进服务流程和质量。	组织建立并维护了档案保管外包服务蓝图，清晰界定了服务接触点、服务接触面及服务提供和交付的全过程，并据此进行服务设计、服务提供和服务改进，有相关记录，并能提供持续改进的示例和数据分析。服务认证管理达到行业领先水平，组织不仅完全遵循服务标准和认证要求，还能够通过创新和引领行业发展趋势，树立行业标杆。
5.2.5 应急管理 组织应建立并实施应急管理程序。	组织未建立应急管理程序，或应急预案不完整，缺乏可操作性。	组织建立了应急管理程序，针对档案保管外包服务过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并明确了应急响应流程和责任人。	组织建立并实施了应急管理程序，针对档案保管外包服务过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并定期进行演练和评审，有相关记录。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	组织建立并实施了应急管理程序，针对档案保管外包服务过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并定期进行演练和评审，有相关记录，并能根据演练结果进行改进。引入先进的服务认证技术和工具，提高服务效率和准确性。服务认证管理达到了较高的成熟度。	组织建立并实施了应急管理程序，针对档案保管外包服务过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并定期进行演练和评审，有相关记录，并能根据演练结果进行持续改进，提供良好实践案例。组织具备强大的服务能力和资源，能够为客户提供卓越的服务体验，并在市场竞争中保持领先地位。
5.2.6 投诉处理 组织应建立并实施顾客投诉处理程序。	组织未建立投诉处理程序，或投诉处理流程不明确，投诉未得到有效处理。	组织建立了顾客投诉处理程序，明确了投诉受理、处理和反馈的基本流程，投诉能够得到初步处理。	组织建立并实施了顾客投诉处理程序，明确了投诉受理、处理、反馈和改进的流程，投诉得到及时有效的处理，并有相关记录。服务质量监控和评估机制得到加强，能够及时发现和解决问题，提升委托方满意度。	组织建立并实施了顾客投诉处理程序，明确了投诉受理、处理、反馈和改进的流程，投诉得到及时有效的处理，并有相关记录，能进行趋势分析。通过数据分析和委托方反馈，精准识别服务中的瓶颈和改进点，并制定针对性的改进措施。	组织建立并实施了顾客投诉处理程序，明确了投诉受理、处理、反馈和改进的流程，投诉得到及时有效的处理，并有相关记录，能进行趋势分析，并采取预防措施，提供良好实践案例。组织不仅完全遵循服务标准和认证要求，还能够通过创新和引领行业发展趋势，树立行业标杆。
5.2.7 服务补救管理 组织应建立、实施和	组织未建立服务补救管理程序，或程序不完	组织建立了服务补救管理程序，明确了服务失	组织建立并实施了服务补救管理程序，包括服务补救方针、	组织建立并实施了服务补救管理程序，包括服务补救方针、	组织建立并实施了服务补救管理程序，包括服务补救方针、道歉和承

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
保持档案保管外包服务的补救措施管理程序。	整。服务失误发生后，缺乏系统性的补救措施。	误后的基本补救措施和流程。	道歉和承诺方案、服务失误分析和分类等，有相关记录。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	道歉和承诺方案、服务失误分析和分类、服务补救期望甄别、紧急行动方案（含赔偿/补偿）和响应等，并能根据补救结果进行改进。服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进。	诺方案、服务失误分析和分类、服务补救期望甄别、紧急行动方案（含补偿）和响应、服务补救结果评价等，并能提供良好实践案例。服务认证管理达到行业领先水平，组织在服务质量和认证管理方面具有显著优势。
5.2.8 档案实体与信息的安全控制 组织应建立并实施档案实体与信息安全管理程序。	组织未建立档案实体与信息安全管理程序，或程序不完善。过程控制存在严重风险。	组织建立了档案实体与信息安全管理程序，明确了档案接收入库、库房管理、保密管理等基本要求。	组织建立并实施了档案实体与信息安全管理程序，包括档案接收入库、库房管理、档案出入库管理、信息化管理、保密管理等，有相关记录。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	组织建立并实施了档案实体与信息安全管理程序，包括档案接收入库、库房管理、档案出入库管理、信息化管理、保密管理、档案销毁（适用时）等，并能定期进行过程检查和评估。服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进。	组织建立并实施了绿色生产与运行控制程序，包括绿色采购、能源管理、水资源管理、污染物排放控制、绿色建筑等，并能提供持续改进的示例和数据分析。服务认证管理达到行业领先水平，组织不仅完全遵循服务标准和认证要求，还能够通过创新和引领行业发展趋势，树立行业标杆。
5.2.9 顾客财产管理 组织应按合同约定，管理在其控制下的委托方档案及装具，并保持记录。	组织未建立顾客财产管理制度，或制度不完善。顾客财产管理存在风险。	组织建立了顾客财产管理制度，明确了顾客财产接收、保管、交接等基本流程。	组织建立并实施了顾客财产管理制度，包括顾客财产的接收、保管、交接、记录等，并有相关记录。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	组织建立并实施了顾客财产管理制度，包括顾客财产的接收、保管、交接、记录等，并能定期进行盘点核对，确保账实相符。服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进。	组织建立并实施了顾客财产管理制度，包括顾客财产的接收、保管、交接、记录、盘点等，并能提供持续改进的示例和数据分析。服务认证管理达到行业领先水平，组织在服务质量和认证管理方面具有显著优势。
5.2.10 顾客信息管理 组织应收集和（或）更新与委托方及利用者有关的信息，并防止信息泄漏及不正当使用。	组织未建立顾客信息管理制度，或制度不完善。顾客信息管理存在风险。	组织建立了顾客信息管理制度，明确了顾客信息的收集、存储、使用等基本要求。	组织建立并实施了顾客信息管理制度，包括顾客信息的收集、存储、使用、更新、保密等，并有相关记录。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	组织建立并实施了顾客信息管理制度，包括顾客信息的收集、存储、使用、更新、保密等，并能定期进行信息安全检查和评估。服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进。	组织建立并实施了顾客信息管理制度，包括顾客信息的收集、存储、使用、更新、保密等，并能提供持续改进的示例和数据分析。服务认证管理达到行业领先水平，组织在服务质量和认证管理方面具有显著优势。

表B.2档案保管外包服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 管理目标	15	3	6	9	12	15
5.2.2 从业人员职业化培育	15	3	6	9	12	15
5.2.3 服务设计与开发（适用时）	10	2	4	6	8	10
5.2.4 服务蓝图管理	15	3	6	9	12	15
5.2.5 应急管理	15	3	6	9	12	15
5.2.6 投诉处理	10	2	4	6	8	10
5.2.7 服务补救管理	5	1	2	3	4	5
5.2.8 档案实体与信息安全控制	5	1	2	3	4	5
5.2.9 顾客财产管理	5	1	2	3	4	5
5.2.10 顾客信息管理	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100

注：在实施档案保管外包服务管理要求的成熟度评价时：

- 1) 根据表B.1对5.2.1~5.2.10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；
- 2) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- 3) 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}，当档案保管外包服务管理发生下列任一情况时M=0，否则M=1：
 - a. 5.2.1~5.2.10中，同时有超过3项成熟度无法达到一级水平；
 - b. 5.2.1、5.2.4、5.2.8中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- 4) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - a. 20分（含）~40分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - b. 40分（含）~60分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - c. 60分（含）~80分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - d. 80分（含）~90分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - e. 90分（含）~100分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。