

江西腾标认证有限公司

档案寄存托管服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC046-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根

张辉根

批准：周春阳

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

本标准规定了档案寄存托管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寄存托管服务认证活动，也适用于各类提供档案寄存托管服务的组织（含专业档案托管公司、综合档案馆寄存托管中心、企业内部档案管理中心等）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 27703—2011 信息与文献 图书馆和档案馆的文献保存要求
DA/T 42—2009 企业档案工作规范
DA/T 68.1—2020 档案服务外包工作规范 第1部分：总则
DA/T 68.2—2020 档案服务外包工作规范 第2部分：档案数字化服务

3 术语和定义

DA/T 68.1—2020 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 档案寄存托管服务 **archives storage and custody service**

指档案寄存托管服务组织（简称服务组织）受服务对象（立档单位或档案所有者）委托，运用专业库房、装具、设备和信息化管理系统，对委托档案提供接收、整理、上架、保管、调阅、利用、数字化处理及最终处置（销毁或移交）的全过程、专业化服务。

3.2 服务接触点

在档案寄存托管服务过程中，服务组织与服务对象（档案管理员、部门经办人）发生直接互动或间接影响的具体环节，如交接清点、库房参观、调阅申请、原件移送、数字化成果交付、结算对账等。

3.3 服务特性

档案寄存托管服务过程中固有的、可被服务对象体验感知的特征，如安全性、可靠性、规范性、及时性、保密性、可追溯性。

4 服务要求

4.1 业务接洽与服务策划与合规性

4.1.1 服务组织应详细了解服务对象的档案构成（如文书、财务、科技、人事等）、档案总量、保管期限、保密等级及利用需求。**服务对象体验感知：他们非常了解各类档案的保管规范，对我们的档案类型和利用需求摸得很清楚。**

4.1.2 应制定详尽的《档案寄存托管服务方案》，内容包括档案分类方案、库房分配方案、调阅流程、数字化策略、保密协议、应急预案及费用方案。方案必须符合 DA/T 68.1 的相关要求。**服务对象体验感知：方案非常专业，特别是有针对性的保密方案和应急措施，我们很放心。**

4.1.3 双方签订正式服务合同，明确服务范围、保管期限、保密责任、知识产权归属、档案所有权界定、服务终止后的档案处置方式等关键条款。**服务对象体验感知：合同条款清晰，特别是保密责任和档案所有权写得很明确。**

4.1.4 应在服务场所（如库房、接待区）设置清晰的管理制度公示牌和指引标识。**服务对象体验感知：库房标识清晰，管理规范一目了然。**

4.2 档案接收与入库管理

4.2.1 档案交接时，应使用标准化的交接清单，双方逐卷（件）清点并签字确认。**服务对象体验感知：交接时一卷一卷地核对，手续很严谨。**

4.2.2 入库档案应使用符合国家标准的档案装具（如无酸纸盒、档案箱），并在装具上粘贴唯一性条码或编号。**服务对象体验感知：用的档案盒质量很好，编号很规范，感觉档案很安全。**

4.2.3 入库后，服务组织应在约定时间内完成档案上架，并将上架位置信息录入档案管理系统，向服务对象提供入库确认报告。**服务对象体验感知：入库后很快就能在系统里查到位置，效率很高。**

4.2.4 对破损档案，应在入库前进行适当的修复和加固处理。**服务对象体验感知：他们会把一些破损的档案进行加固，很贴心。**

4.3 库房日常管理与环境监控

4.3.1 库房环境条件应符合 GB/T 27703-2011 的要求，包括温湿度（温度 14~24℃，相对湿度 45%~60%）、光照、空气质量等指标。**服务对象体验感知：库房温湿度控制得很好，档案保存环境很放心。**

4.3.2 应定期实施防虫、防霉、防鼠、防潮、防尘、防火、防盗等“八防”措施，并有完整的记录。**服务对象体验感知：库房里定期有防虫、防霉措施，也没有异味。**

4.3.3 库房应实行严格的出入管理，非授权人员不得进入。所有进出人员、时间、事由均应有详细记录。**服务对象体验感知：库房管理很严，进去都要登记，感觉很安全。**

4.3.4 档案装具、密集架应定期维护、保持整洁。库房通道应保持通畅，无堆物。**服务对象体验感知：密集架很整洁，库房通道宽敞通畅。**

4.4 档案调阅与利用服务

- 4.4.1 服务组织应提供多种便捷的调阅申请方式，如电话、邮件、在线平台等。**服务对象体验感知：申请调阅很方便，一个电话或邮件就行了。**
- 4.4.2 服务组织应在约定时限内（如常规调阅4小时内）响应并准备好调阅档案。紧急调阅应优先响应。**服务对象体验感知：调阅响应很快，一般半天内就能拿到档案。**
- 4.4.3 调阅服务人员应熟悉档案存放位置，准确、快速地将档案调出并移交给服务对象，确保档案实体完整无损。**服务对象体验感知：调出的档案和清单完全一致，而且没有破损。**
- 4.4.4 应提供安全的阅览环境，并监督档案利用过程，防止档案丢失、污损或篡改。**服务对象体验感知：阅览室很安静，工作人员也会提醒我们要爱惜档案。**

4.5 档案数字化与增值服务

- 4.5.1 服务组织若提供档案数字化服务，应遵循 DA/T 68.2-2020 的相关要求。包括业务流程、技术参数、质量控制和安全保密措施。**服务对象体验感知：数字化扫描很清晰，图像质量很好，处理过程也规范。**
- 4.5.2 数字化成果（如 PDF、TIFF、JPG 等）应按规定进行命名、存储和备份，并交付给服务对象。**服务对象体验感知：交付的电子文件命名规范，很容易查找。**
- 4.5.3 服务组织应能提供档案整理、编目、著录、鉴定、销毁等增值服务。**服务对象体验感知：他们能提供档案整理服务，帮我们节省了很多精力。**

4.6 应急保障与销毁处置

- 4.6.1 服务组织应制定针对水灾、火灾、电力中断、虫灾、霉菌爆发等突发事件的档案应急预案，并每年至少演练一次。**服务对象体验感知：他们每年都会组织应急演练，感觉训练有素。**
- 4.6.2 遇突发情况，服务组织应立即启动预案，并第一时间通知服务对象。**服务对象体验感知：如果有什么突发情况他们会第一时间通知我们。**
- 4.6.3 对于合同到期、需销毁的档案，应严格按照服务对象提供的销毁清单和保密要求执行销毁，并出具销毁证明。**服务对象体验感知：档案销毁流程很规范，是当着我们的面销毁的，还给我们出具了证明。**

5 管理要求

5.1 通用要求

- 5.1.1 组织应建立并保持满足 GB/T 19001 和 DA/T 68.1-2020 要求的档案寄存托管服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：
- a) 结合档案寄存托管服务接触理论，识别关键服务环节，建立服务总蓝图；
 - 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协、档案销毁外协等），组织应建立并实施控制程序。

5.2 特定要求

5.2.1 企业治理与管理目标

- a) **满意指标**：服务对象综合满意度；服务合同续签率；
- b) **质量指标**
- c) **合规与安全指标**

5.2.2 组织管理与能力建设

组织应具备满足档案寄存托管服务需求的综合服务能力，包括但不限于：

- a) **资质与信誉**
- b) **人才队伍**：拥有一支专业化的管理团队和作业人员队伍。项目负责人、档案管理员应熟悉档案法规和业务规范。所有员工应通过政审，并签订保密协议。定期进行档案业务、保密纪律和消防安全的培训；
- c) **设施设备**：配备满足服务需求的档案密集架、标准装具、温湿度监控系统、消防系统、安防监控系统、档案管理系统及数字化加工设备等，并保证其性能良好。

5.2.3 档案接收与入库管理

组织应建立并实施档案接收与入库管理制度，包括但不限于：

- a) **接收流程**：制定标准化的档案交接流程，明确交接清单的格式、清点核对规则、签章程序和系统录入要求；
- b) **入库登记**：对每批次入库档案应在档案管理系统中进行详尽登记，包含所属单位、档案类型、数量、接受日期、存放位置等信息；
- c) **档案装具要求**

5.2.4 库房设施与环境管理

组织应建立并实施库房设施与环境管理制度，这是档案寄存托管服务的核心管理要求，包括但不限于：

- a) **库房建设**：库房选址、建筑应符合档案保管要求，具有防潮、防火、防盗、防虫等功能；
- b) **环境监控**：配备并定期校准温湿度记录仪、二氧化碳灭火系统、气体检测仪等环境监测与调控设备。每日记录温湿度数据，定期进行“八防”检查，并形成记录；
- c) **设施维护**：对密集架、空调、除湿机、消防设备、安防设备等制定定期维保计划并执行。

5.2.5 档案调阅与利用管理

组织应建立并实施档案调阅与利用管理制度，包括但不限于：

- a) **调阅流程**：制定标准化的调阅申请、审批、调取、出库、归还全流程管理规定；
- b) **利用平台**：建立便捷的线上或线下调阅申请通道，并记录调阅全过程；
- c) **安全保障**

5.2.6 档案数字化服务管理

组织应建立并实施档案数字化服务管理制度，包括但不限于：

- a) **流程管理**：制定标准化的数字化加工流程，涵盖档案出库、扫描、图像处理、著录、质检、数据挂接、数据备份与档案回库等环节；
- b) **质量控制**：建立标准化的一检、二检制度，确保数字化图像质量、著录信息的准确性和完整性；
- c) **数据管理**：制定数字化成果的存储、备份和交付规范。采用加密或专用介质存储，确保数据安全。

5.2.7 安全保密与应急管理

组织应建立并实施安全保密与应急管理制度，包括但不限于：

- a) **保密制度**：制定严格的保密管理制度，对所有接触档案的人员进行保密审查、签署保密协议。对库房、加工场所实行门禁控制及视频监控全覆盖；
- b) **应急预案**：建立火灾、水灾、断电、虫灾、信息系统故障、档案被盗等应急预案，明确应急处置指挥体系、处置流程和响应时限，并每年组织演练；
- c) **保险保障**：建议对寄存托管档案购买财产保险，以应对意外损毁风险。

5.2.8 档案处置与销毁管理

组织应建立并实施档案处置与销毁管理制度，包括但不限于：

- a) **处置流程**：制定合同期满档案的续约、移出或销毁的标准化流程；
- b) **销毁管理**：销毁必须严格按照服务对象的书面授权进行，采用环保且

5.2.9 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：

- b) 所有投诉应有完整记录，并用于趋势分析和改进。

5.2.10 服务改进与知识管理

组织应制定并实施服务改进与知识管理制度，以满足服务对象需求和增强服务对象满意，包括但不限于：

- a) 对服务中出现的任何不合格项进行根本原因分析，及时采取纠正和预防措施；
- b) 结合服务对象反馈、满意度调查、内部审核，定期评审并改进服务体系；
- c) 建立档案寄存托管服务案例库，积累不同档案类型、不同利用场景下的最佳实践和经验教训。

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章给出的档案寄存托管要求，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4.1~4.6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：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；

- 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$;
- 5) 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 $E=1$ ：
- 1) 评价期间，因养护组织责任（如严重病虫害防控失职、修剪错误导致树木死亡、施药不当导致人员中毒或大面积污染）导致委托方遭受处罚或严重负面舆情的；
- 2) 评价期间，因服务质量问题被委托方通报或主管部门行政处罚的。
- 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 档案寄存托管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 档案寄存托管的特定管理要求（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

	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
关键要素					
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

服务认证结果分为三个等级，从低至高依，分为 3 个等级，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 档案寄存托管服务要求测评表

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 α	评价得分
1	4.1 接洽与策划 (20.0)	4.1.1 需求理解精准性 (2.0)	服务组织充分了解我单位的档案类型、数量和利用需求。	2.0		
2		4.1.2 方案专业详尽 (2.0)	方案非常详实，库房分配和调阅流程设计合理。	2.0		
3		4.1.3 保密方案完善 (2.0)	保密方案考虑周全，让人放心。	2.0		
4		4.1.4 应急预案明确 (2.0)	应急预案写得很详细，有针对性。	2.0		
5		4.1.5 合同规范性 (2.0)	合同条款清晰，保密责任和所有权明确。	2.0		
6		4.1.6 报价透明度 (2.0)	报价明细清晰，没有隐形费用。	2.0		
7		4.1.7 现场查看体验 (2.0)	库房参观后感觉管理水平很好。	2.0		
8		4.1.8 团队专业性 (2.0)	项目团队展现出了档案管理领域的专业素养。	2.0		
9		4.1.9 问题解答专业 (2.0)	对我们提出的档案专业问题解答很到位。	2.0		
10		4.1.10 整体策划体验 (2.0)	对服务策划阶段整体感到满意。	2.0		
11	4.2 接收与入库 (20.0)	4.2.1 交接手续严谨 (2.0)	交接时一卷一卷核对，手续很严谨。	2.0		
12		4.2.2 装具质量好 (2.0)	使用的档案盒/箱质量好，符合国标。	2.0		

13		4.2.3 编码规范 (2.0)	档案编号很规范，方便查找。	2.0		
14		4.2.4 上架及时 (2.0)	入库后上架很及时。	2.0		
15		4.2.5 系统录入准确 (2.0)	入库后在系统里能查到准确位置。	2.0		
16		4.2.6 破损档案处理 (2.0)	对入库的破损档案进行了加固处理。	2.0		
17		4.2.7 交接清单清晰 (2.0)	交接清单很清晰，双方确认无误。	2.0		
18		4.2.8 入库报告及时 (2.0)	入库确认报告提交很及时。	2.0		
19		4.2.9 搬运过程规范 (2.0)	搬运过程中没有污损档案。	2.0		
20		4.2.10 整体入库体 验 (2.0)	对档案接收与入库服务整体感到满意。	2.0		
21	4.3 库房管理 (20.0)	4.3.1 温湿度恒定 (2.0)	库房温湿度控制得很好，很舒适。	2.0		
22		4.3.2 无异味 (2.0)	库房内没有霉味、虫味等异常气味。	2.0		
23		4.3.3 库房整洁有序 (2.0)	库房非常整洁，档案排列有序。	2.0		
24		4.3.4 密集架完好 (2.0)	密集架操作顺畅，没有异常。	2.0		
25		4.3.5 安防设施齐全 (2.0)	监控摄像头、门禁等安防设施运行正常。	2.0		
26		4.3.6 消防设施有效 (2.0)	消防器材摆放规范，在有效期内。	2.0		
27		4.3.7 防虫防霉到位 (2.0)	能感受到有定期防虫防霉措施。	2.0		

28		4.3.8 出入管理严格 (2.0)	库房出入登记很严格。	2.0		
29		4.3.9 巡检记录完整 (2.0)	库房巡检记录很完整。	2.0		
30		4.3.10 整体库房体 验 (2.0)	对库房日常管理与环境监控整体感到满意。	2.0		
31	4.4 调阅利用 (20.0)	4.4.1 申请方式便捷 (2.0)	申请调阅很方便。	2.0		
32		4.4.2 响应速度快 (2.0)	调阅响应很快。	2.0		
33		4.4.3 档案完整无损 (2.0)	调出的档案实体完整，没有破损。	2.0		
34		4.4.4 服务人员专业 (2.0)	服务人员熟悉档案位置，查找很快。	2.0		
35		4.4.5 阅览环境舒适 (2.0)	阅览室环境安静、舒适。	2.0		
36		4.4.6 归还流程简便 (2.0)	归还档案流程简便。	2.0		
37		4.4.7 电子调阅支持 (2.0)	支持电子调阅等功能。	2.0		
38		4.4.8 紧急调阅保障 (2.0)	紧急调阅也能快速响应。	2.0		
39		4.4.9 复印件服务 (2.0)	复印服务及时且质量好。	2.0		
40		4.4.10 整体调阅体 验 (2.0)	对档案调阅与利用服务整体感到满意。	2.0		
41	4.5 数字化与增值 (10.0)	4.5.1 扫描质量清晰 (1.5)	数字化扫描图像很清晰。	1.5		
42		4.5.2 命名规范 (1.5)	电子文件命名规范，方便查找。	1.5		

43		4.5.3 数据备份安全 (2.0)	数据备份工作做得很好。	2.0		
44		4.5.4 增值服务专业 (2.0)	整理的档案很规范，著录准确。	2.0		
45		4.5.5 交付及时 (1.0)	数字化成果交付很及时。	1.0		
46		4.5.6 整体数字化体 验 (2.0)	对数字化与增值服务整体感到满意。	2.0		
47	4.6 应急与处置 (10.0)	4.6.1 应急演练 (2.0)	每年都组织应急演练。	2.0	—	
48		4.6.2 应急处置及时 (2.0)	紧急情况时处置很果断。	2.0		
49		4.6.3 销毁规范 (2.0)	档案销毁流程很规范。	2.0		
50		4.6.4 整体信任感 (4.0)	合作中对该服务组织产生了完全的信任。	4.0		
总分	100	—	—	100		

附录 B

档案寄存托管服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 和表 B.2 给出了管理要求的审核工具。
B.2 表 B.1 给出了档案寄存托管服务管理成熟度的等级划分准则。

表 B.1 档案寄存托管服务管理成熟度等级描述（第一级至第五级）

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 企业治理与目标	组织未建立明确的档案托管服务管理目标，或目标不可测量。对档案法规标准不熟悉。对档案安全保密风险认识不足。	组织明确了档案托管服务的管理目标，各项目标可测量。初步了解了相关行业标准与法规。	组织在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI（如档案完好率、调阅及时率）分解到项目，并系统收集分析。	各项目标如期实现。管理层依据KPI进行决策。能通过数据分析（如不同档案类型利用率、库房能耗趋势）识别系统性风险。	提供3年以上KPI数据并进行对比。能根据数据预测趋势并推动服务模式创新（如推出智能库房、在线利用平台）。在行业内影响力。
5.2.2 组织管理与能力	缺乏系统的员工培训与政审。人员持证管理混乱。未签订保密协议。	建立了初步的员工培训制度。开始进行人员政审和签订保密协议。	建立了覆盖全员的标准化管理能力体系。有标准化的培训教材（覆盖档案法规、保密纪律、安全消防等）和考核标准。所有人员政审、保密协议率100%。	满足第三级要求。具有科学的员工培训有效性评估。员工的创新意识和参与改进的积极性强。	满足第四级要求。建立了员工满意度与客户满意度的相关性分析。企业被认为是行业档案管理人才的标杆。
5.2.3 接收与入库管理	档案接收无标准流程，交接手续不完善。入库后无系统上架记录。档案装具不符合	建立了初步的档案接收交接流程。有基本的入库登记记录。	建立并实施了标准化的档案接收与入库管理制度（SOP）。有标准化的交接清单、入	满足第三级要求。并能利用数据分析（如高峰期入库量）优化人力资源配置。	满足第四级要求。接收与入库管理实现数字化、智能化（如通过RFID技术实现自动

	标准。		库登记流程、系统录入规则和装具标准。		化盘点入库）。在行业内分享最佳实践。
5.2.4 库房设施与环境	库房环境条件（温湿度等）不达标，无监控记录。无“八防”措施记录。库房出入管理松散。	库房有基本的温湿度控制设备。初步建立了“八防”意识。	建立并实施了标准化的库房设施与环境管理制度（SOP）。有标准化的温湿度记录表、“八防”检查表和设施维保计划。库房出入实行标准化的登记制度。	满足第三级要求。并能利用环境数据分析（如温湿度异常趋势）进行预测性维护，优化库房管理策略。	满足第四级要求。库房管理实现全数字化、智能化（如自动环境调控、智能巡检机器人）。在行业内分享最佳实践。
5.2.5 调阅与利用管理	调阅流程混乱，无审批制度。利用过程无监控，档案存在丢失或污损风险。	建立了初步的调阅申请和审批流程。	建立并实施了标准化的调阅与利用管理SOP。有标准化的调阅申请表、审批流程、出库/入库登记和利用安全守则。	满足第三级要求。并能进行调阅利用趋势分析（如高频调阅档案、用户行为），主动优化服务质量。	满足第四级要求。调阅利用实现数字化、智能化（如在线身份认证、档案电子借阅、自动归还提醒）。
5.2.6 数字化服务管理	数字化流程不规范，无质量控制。数据备份缺失。	建立了初步的数字化加工流程。	建立并实施了标准化的数字化服务管理SOP。有标准化的加工、质检、数据备份和交付流程。	满足第三级要求。并能利用数据（如不同类型档案的扫描效率、错误率）优化数字化流程。	满足第四级要求。数字化服务实现数据驱动，能预测潜在质量风险并主动干预。
5.2.7 安全保密与应急	未建立系统性的安全保密与应急管理制度。保密教育不足，应急预案缺失。	建立了初步的安全保密制度。有基本的消防设施。	建立并实施了标准化的安全保密与应急管理制度（SOP）。有标准化的保密检查记录和应急预案。应急预案经培训与演练。	满足第三级要求。风险识别实现数据化（如基于历史事件的薄弱环节分析）。应急预案能基于演练数据进行优化。	满足第四级要求。安全管理实现全智能化，能基于AI进行风险预警和自动派单。
5.2.8 档案处置与销毁	无档案销毁或移出流程。销毁无记录、无监督。	建立了初步的档案销毁或移出流程。	建立并实施了标准化的档案处置与销毁SOP。有标准化的授权	满足第三级要求。并能进行到期档案清理预测，主动与客户沟	满足第四级要求。处置与销毁实现全流程数字化、智能化（如

			流程、销毁操作规范（含录像）、销毁证明出具规定。	通处置方案。	在线审批、销毁过程视频AI分析）。
5.2.9 投诉与纠纷处理	未建立投诉与纠纷处理机制。	建立了投诉处理程序。	建立并实施了标准化的投诉与纠纷处理程序，明确流程和时限。投诉台账完整，用于改进。	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，投诉几乎为零，纠纷极少，成为行业处理规范。
5.2.10 服务改进与知识管理	未建立系统性的服务改进措施。	建立了初步的服务改进措施，对明显问题进行了总结。	建立并实施了标准化的服务改进与知识管理制度。定期召开质量分析会。建立了案例库。	满足第三级要求。并能提供案例库在多个项目中成功复用的案例，显著降低重复犯错率。	满足第四级要求，并建立了完善的持续改进文化，使服务质量在行业中处于引领地位。知识资产成为核心竞争力。

表 B.2 社备维护保养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
	10	2	4	6	8	10
5.2.1 企业治理与目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 组织管理与能力	10	2	4	6	8	10
5.2.3 接收与入库管理	10	2	4	6	8	10
5.2.4 库房设施与环境	10	2	4	6	8	10
5.2.5 调阅与利用管理	10	2	4	6	8	10
5.2.6 数字化服务管理	10	2	4	6	8	10

5.2.7 安全保密与应急	10	2	4	6	8	10
5.2.8 档案处置与销毁	10	2	4	6	8	10
5.2.9 投诉与纠纷处理	10	2	4	6	8	10
5.2.10 服务改进与知识管理	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施档案寄存托管服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.8 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 $M=1$ ：
 - 1) 5.2.1~5.2.8 中，同时有超过 3 项成熟度无法达到一级水平；
 - 2) 5.2.4（库房设施与环境）、5.2.7（安全保密与应急）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：
 - 1) 20 分（含）~38 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 2) 38 分（含）~60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - 3) 60 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 4) 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 5) 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。