

江西腾标认证有限公司

档案数字化服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC049-2026

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

1 范围

本标准规定了档案数字化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数字化服务认证活动，也适用于各类提供档案数字化服务的组织（含专业数字化加工企业、档案服务外包公司、IT 服务企业等）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 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

DA/T 31—2017 纸质档案数字化规范

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

GB/T 20530—2006 文献档案资料数字化工作导则

《档案数字化外包安全管理规范》（档办发〔2014〕7号）

《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》（国认监发〔2026〕3号）

3 术语和定义

DA/T 31—2017、DA/T 68.2—2020 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 档案数字化服务 archival digitization service

指档案数字化服务组织（简称服务组织）受委托方委托，利用专业设备和技术，将传统载体（如纸质档案、照片、录音录像等）的档案信息转换为数字形式的服务活动，包括档案出库、前处理、扫描/拍摄、图像处理、数据著录、格式转换、数据挂接、成果验收与移交、档案实体入库等全部或部分环节。

3.2 服务接触点 service contact point

在服务过程中，服务组织与委托方发生直接或间接互动的具体环节，如：项目启动会与需求确认、档案出库交接、阶段性进度汇报、现场检查、问题反馈、成果验收与移交等。

3.3 服务特性 service characteristic

档案数字化服务过程中固有的、可被委托方感知的特征，如“方案周全性、操作规范性（对原件的保护）、图像清晰度、著录准确率、数据完整性、进度可控性、现场保密与安全”。

4 服务要求

4.1 项目启动与方案沟通

4.1.1 服务组织应在项目启动前与委托方深入沟通，明确数字化对象范围、工作目标、工期要求、交付标准及安全管理要求。**委托方体验感知：他们非常专业地梳理了我们档案的类型和数量，并明确了最终要交付什么格式和精度的文件。**

4.1.2 应根据沟通结果，提供详细的数字化实施方案，包括数字化对象确认、工艺流程、技术参数（如扫描分辨率、色彩模式）、人员安排、进度计划、应急预案、安全管理措施等。**委托方体验感知：方案写得很详细，每个环节的耗时和风险点都有说明，感觉很可靠。**

4.1.3 项目启动前应召开启动会，明确各方职责、沟通机制、问题反馈渠道。**委托方体验感知：启动会上大家明确了分工和沟通方式，感觉很正规。**

4.1.4 方案应经审批后严格执行，我方保留审批记录。**委托方体验感知：方案的每个细节都和我们确认过，并签字批准了。**

4.2 档案出库与前处理

4.2.1 服务组织应建立严格的档案出库、入库和临时保管登记制度，确保档案实体安全。**委托方体验感知：出库和归还时，我们当面一起清点、签字，流程非常规范。**

4.2.2 前处理（如拆除装订、编号、扫描页确定、破损修复）应细致、规范，最大限度保护档案原件。**委托方体验感知：他们拆卷很小心，对破损的纸张还用专用设备修复了，非常专业。**

4.2.3 前处理完毕后，应详细记录档案状况，并由双方确认。**委托方体验感知：他们对每卷档案的状况都有记录，并请我签字确认，让我很放心。**

4.2.4 对于尺寸超大幅的图纸或珍贵档案，应采取特殊保护措施（如使用无酸纸或专用衬垫）进行扫描。委托方体验感知：他们特别小心地处理了我们的工程蓝图，一点都没弄坏。

4.3 档案扫描与图像处理

4.3.1 应使用符合标准要求的专业扫描设备，并按经确认的技术参数（色彩模式、分辨率）进行扫描，确保图像清晰、无变形、不失真。委托方体验感知：扫描出来的图像非常清晰，文字清晰、印章可辨，完全满足长期保存和利用要求。

4.3.2 图像处理应遵循“保持档案原貌”的原则，进行去污、纠偏、去噪等处理，不得进行影响档案内容和原始状态的修改。委托方体验感知：他们对扫描件的处理很克制，只是去掉了底灰和污点，没有改动档案的原始内容。

4.3.3 元数据著录（如档号、题名、日期、页号）应准确、完整，与图像文件正确关联，著录准确率应不低于 99%。委托方体验感知：著录的信息非常准确，方便我们后期检索查找，基本没有回头修正的麻烦。

4.3.4 应形成规范的图像质量抽检报告，抽检比不低于 5%。委托方体验感知：他们会定期提交质检报告，抽检结果很透明，我信任他们的质量控制。

4.4 数据挂接与成果验收

4.4.1 数字化成果（图像文件、元数据、目录数据库等）应按照委托方要求，进行规范化存储与挂接，确保数据间的逻辑关联正确。委托方体验感知：数据挂接后，在系统里一点就能看到对应的档案原文，非常方便。

4.4.2 应在正式验收前，组织内部质检，并出具自检报告。委托方体验感知：他们会先自己检查一遍，把检查报告交给我，让我只用关注最关键的遗留问题。

4.4.3 验收过程应严格按照合同约定的标准进行，可采用计算机自动检验（100%全检）和人工抽检相结合的方式。对于计算机自动检验项目，合格率应为 100%；人工抽检合格率应不低于 95%。委托方体验感知：验收时，他们主动演示了自动检验的过程，并对抽检数据进行了仔细比对，非常透明。

4.4.4 对验收中发现的问题，应承诺整改时限并及时完成复验。委托方体验感知：验收发现的小问题，第二天就改好了并让我复验，效率很高。

4.5 档案实体入库与质保

4.5.1 所有数字化工作完成后，档案实体应按照出库记录进行清点、整理、装订（如需）并归还入库，确保一件不差。委托方体验感知：归还的档案按原顺序整理得很整齐，查阅起来非常方便。

4.5.2 服务组织应提供不少于一年期的质量保证，对交付后发现的质量问题（如图像丢失、数据无法读取）进行免费修复。委托方体验感知：合同里明确了质保期，有问题随时找他们处理，服务有保障。

4.6 现场安全与保密管理

4.6.1 数字化加工场所应设置在独立、封闭、可控的区域，并配备视频监控系统，监控覆盖全部工作区域。**委托方体验感知：他们的加工场所是独立的，有门禁和 24 小时监控，感觉很安全。**

4.6.2 工作人员应佩戴工牌，不得携带个人手机、相机等具有摄录功能的设备进入工作区；加工网络应与互联网物理隔离。**委托方体验感知：工人都穿统一工作服，手机都锁在外面了，保密措施很到位。**

4.6.3 服务组织应与所有接触档案的人员（包括外聘人员、临时工）签署保密协议。**委托方体验感知：他们都和我确认已经和所有员工签订了保密协议。**

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、DA/T 68.2 及《档案数字化外包安全管理规范》要求的档案数字化服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合档案数字化服务特点，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（包括档案出库/入库、前处理、扫描、图像处理、数据挂接、验收等各环节的作业规范、操作规程）；
- 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（如部分特种档案的修复、IT 系统开发与维护、数据存储服务等），组织应建立并实施对供方的选择和评价控制程序，确保其具备相应资质，并签订信息安全和保密协议。

5.2 特定要求

5.2.1 组织治理与合规管理规管理规管理规管理

组织应明确其档案数字化服务的业务范围，并建立包含委托方和监管视角的管理目标，包括但不限于：

- a) **质量绩效指标：**验收一次性通过率（ $\geq 95\%$ ）；图像质量合格率（ $\geq 98\%$ ）；著录准确率（ $\geq 99\%$ ）；项目按时交付率（ $\geq 98\%$ ）；客户满意度评分（ ≥ 90 分）；
- b) **合规与安全指标：**因服务组织责任导致的档案原件损坏、丢失或泄密事件数（应为 0）；受到行业主管部门或监管部门有效行政处罚数（应为 0）；与所有接触档案人员 100%签署保密协议。

5.2.2 人员管理与保密

组织应具备满足档案数字化服务需求的综合服务能力，包括但不限于：

- a) **资质与配置：**具备合法经营资质。项目经理应具备档案专业或相关领域知识，熟悉数字化全流程。关键岗位操作员应经过专业培训并考核合格；
- b) **培训体系：**建立标准化的培训体系，包括新员工入职培训（档案基础知识、设备操作、扫描/处理规范、保密纪律）、在岗技能提升培训（新技术、新标准应用）；
- c) **保密管理：**对所有人员（含外聘与临时工）进行严格的背景审查，并建立人员信息台账。所有人员上岗前必须签订保密承诺书。实行严格的门禁管理制度和手机等通讯工具管控措施。

5.2.3 基础设施与设备管理

组织应建立并实施基础设施与设备管理制度，包括但不限于：

- a) **加工场地：**应具备符合要求的专用加工场地，实行功能分区（档案存放、前处理、扫描、图像处理、质检）。场地应配备视频监控、门禁、防火、防水、防盗等安全设施；
- b) **扫描设备：**配备满足各类档案（如大幅面图纸、古籍、照片等）扫描需求的、性能稳定的专业扫描仪（平板、高速文档、零边距、大幅面等设备）。建立设备台账和定期维保计划；
- c) **数据处理设备：**配备性能足够的图像处理工作站和数据服务器，建立完善的备份与恢复机制。

5.2.4 服务过程控制与质量管控

组织应建立并实施服务过程控制与质量管控制度，包括但不限于：

- a) **标准化作业规程（过程控制）：**制定并保持覆盖《项目启动与方案制定》、《档案出库与登记》、《前处理（拆卷/编号/修复）》、《扫描作业》、《图像处理》、《元数据著录》、《数据挂接》、《内部质检》、《成果交付与验收》、《档案入库与装订》等完整流程的标准化作业指导书（SOP）。SOP 应明确各工序的技术参数、操作手法和质量标准；
- b) **质量管控（质量控制规范）：**建立“操作员自检-组长复检-质检员终检”的三级质量管控制度。对扫描图像质量（清晰度、偏斜度）、著录字段（准确性、完整性）进行重点检查。质检记录应完整可追溯；
- c) **交付记录：**提供完整的数字化全流程记录，包括档案出入库登记单、前处理记录、扫描日志、图像处理记录、质检报告（含抽检比例和合格率）、验收单等，确保服务全过程可追溯；
- d) **问题反馈机制：**建立发现问题（如上工序图像倾斜、下工序无法挂接）及时反馈和修正的闭环机制。

5.2.5 信息安全与保密管理

组织应建立并实施信息安全与保密管理制度，包括但不限于：

- a) **组织与制度：**指定安全保密责任人。建立覆盖档案实体安全和数据信息安全的三重管理制度。生产网应与互联网物理隔离；
- b) **技术措施：**采取必要的技术措施保障数据安全，如数据加密、访问控制、移动存储设备管控（禁用 USB 口）、数据专线传输等。系统应具备完善的日志审计功能；
- c) **应急预案：**制定覆盖档案丢失/损坏、数据泄露、设备故障、自然灾害等突发事件的应急预案，并定期组织培训和演练。

5.2.6 客户投诉与满意度管理

组织应建立并实施客户投诉与满意度管理制度，以满足客户需求和增强客户满意，包括但不限于：

- a) 设立公开的投诉受理渠道，在规定期限内（如 4 小时响应，24 小时内提出解决方案）完成客户投诉的调查、核实、处理与反馈；
- b) 所有投诉应有完整记录，并定期分析，用于系统性改进；
- c) 每年至少开展一次已服务客户的满意度调查，分析调查结果。对于涉及档案实体安全和数据安全的投诉应作为最高优先级处理。

5.2.7 持续改进与技术创新

组织应制定并实施服务改进与创新管理制度，以满足客户需求和增强市场竞争力，包括但不限于：

- a) 对服务中出现的任何不合格项（如质量抽检不合格、客户投诉、档案损坏、数据差错等）进行根本原因分析（5Why 等），及时采取纠正和预防措施；
- b) 结合客户反馈、满意度调查、内部审核、管理评审，定期评估并改进服务体系；
- c) 鼓励服务创新，如应用 AI 辅助图像去污、自动著录、智能质检等技术，引入高速扫描机器人，应用区块链技术进行数据存证等，提升服务效率和安全性。

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 章给出的档案数字化要求，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，设定满分值为 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 档案数字化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 档案数字化的特定管理要求（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 档案数字化服务要求测评表

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 项目启动 (16.5)	4.1.1 需求理解 (4.0)	能准确理解我们的档案类型和数字化目的。	4.0		
2		4.1.2 方案详细 (4.0)	方案包含工艺流程、参数、计划、应急预案。	4.0		
3		4.1.3 启动有序 (2.5)	召开了启动会，明确了各方职责。	2.5		
4		4.1.4 沟通高效 (3.0)	日常沟通渠道畅通，问题反馈及时。	3.0		
5		4.1.5 整体体验 (3.0)	对项目启动与方案沟通服务整体感到满意。	3.0		
6	4.2 出库与前处理 (18.0)	4.2.1 出库规范 (3.5)	出库有登记，交接当面清点。	3.5		
7		4.2.2 前处理细致 (3.5)	拆卷小心，对破损档案有修复。	3.5		
8		4.2.3 记录完整 (2.5)	对每卷档案状况记录详细，并由我确认。	2.5		
9		4.2.4 编号规范 (2.5)	档号编制规范、无重号漏号。	2.5		
10		4.2.5 图纸扫描精细 (2.5)	对大幅面图纸或珍贵档案采取特殊保护措施。	2.5		
11		4.2.6 原件保护 (3.5)	操作过程对档案原件保护做到了极致。	3.5		
12	4.3 扫描与处理 (23.0)	4.3.1 图像清晰 (3.5)	扫描图像非常清晰，字迹、印章可辨识，满足利用要求。	3.5		

13		4.3.2 色彩准确 (2.0)	色彩模式正确，能真实还原原件。	2.0		
14		4.3.3 无变形 (3.5)	图像无几何变形，比例准确。	3.5		
15		4.3.4 保持原貌 (3.5)	图像处理仅去污、纠偏，未改动内容。	3.5		
16		4.3.5 著录准确 (3.5)	元数据（档号、题名等）著录准确率高（ $\geq 99\%$ ）。	3.5		
17		4.3.6 链接正确 (2.0)	图像与著录条目关联正确。	2.0		
18		4.3.7 图像处理精细 (2.5)	处理后的图像去污干净，无黑边，视觉舒服。	2.5		
19		4.3.8 整体体验 (2.5)	对档案扫描与图像处理服务整体感到满意。	2.5		
20	4.4 验收与交付 (18.0)	4.4.1 自检严格 (3.5)	交付前有内部质检报告，抽检比例明确。	3.5		
21		4.4.2 验收透明 (3.5)	验收方法公开，抽检过程公正。	3.5		
22		4.4.3 数据完整 (3.5)	交付的数据文件、目录、挂接关系完整，可正常打开。	3.5		
23		4.4.4 整改迅速 (2.5)	对验收发现的问题整改及时。	2.5		
24		4.4.5 格式规范 (2.5)	数据格式符合约定标准。	2.5		
25		4.4.6 整体体验 (2.5)	对数据挂接与成果验收服务整体感到满意。	2.5		
26	4.5 入库与质保 (11.0)	4.5.1 入库有序 (2.5)	档案归还按顺序整理好。	2.5		
27		4.5.2 装订到位 (2.0)	如需装订，恢复原状，牢固美观。	2.0		

28		4.5.3 数量准确 (2.5)	归还档案数量与出库记录一致。	2.5		
29		4.5.4 质保明确 (2.0)	有明确的售后质保承诺。	2.0		
30		4.5.5 整体体验 (2.0)	对档案实体入库与质保服务整体感到满意。	2.0		
31	4.6 安全与管理 (13.5)	4.6.1 场所安全 (2.5)	加工区独立封闭，有门禁和全覆盖监控。	2.5		
32		4.6.2 设备管控 (2.0)	工作人员无手机等违规设备，USB口封闭。	2.0		
33		4.6.3 网络隔离 (2.0)	加工网络与互联网物理隔离。	2.0		
34		4.6.4 保密协议 (3.0)	所有人员均签署了保密协议。	3.0		
35		4.6.5 人员背景 (2.0)	对工作人员进行了背景审查。	2.0		
36		4.6.6 整体体验 (2.0)	对现场安全与保密管理服务整体感到满意。	2.0		
总分	100	—	—	100		

附录 B

档案数字化服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 给出了档案数字化服务管理成熟度的等级划分准则。
B.2 表 B.2 给出了管理要求各条成熟度对应的分值。

表 B.1 档案数字化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 组织治理与合规管理	未建立明确的管理目标。基本了解DA/T 31等规范。	明确了管理目标（如合格率、交付率等），各项目标基本可测量。了解并遵守基本法规。	在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI分解到项目、部门。建立了系统化的法规库和合规性评审机制。	各项目标如期实现。管理层依据KPI与合规数据进行绩效决策。能通过数据分析识别系统性风险（如多项目存在的共性问题）。	提供3年以上合规与绩效数据。能根据数据预测监管趋势并推动行业自律。企业被评为行业标杆。
5.2.2 人员管理与保密	缺乏系统培训。人员背景审查不严格。无统一的保密协议签署记录。	建立了初步的培训制度。有基本的人员资质要求。有保密协议范本。	建立了覆盖全员的标准化能力管理与保密体系。所有人员上岗前100%通过政审和保密培训，签署保密协议。建立了手机等违	满足第三级要求。具有科学的培训有效性评估。员工流动性低。建立了保密风险评估和预警机制。	满足第四级要求。建立了员工技能与项目质量的相关性分析。企业被认为是行业人才高地和保密管理标杆。

			禁品管理制度。		
5.2.3 基础设施与设备管理	无专用或独立加工场地。设备台账缺失。场地安全设施不到位。	有基本加工场地和分区概念。有初步的设备台账和基础安全设施。	建立了标准化的专用加工场地和设备管理体系。场地功能分区清晰。设备台账完善，有日/周点检记录。场地有监控、门禁等安全设施。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如设备故障率、停机时间）优化维护策略。实施了预防性维护。	满足第四级要求。场地和设备管理实现数字化监控。加工环境（温湿度）实现自动调节。
5.2.4 服务过程控制与质量管控	未建立标准化作业指导书。作业凭经验。质量依靠完工后检查。	建立了初步的作业指导书和基本质量检查记录。有基础的问题反馈机制。	建立并实施了标准化的服务全过程管理体系。有覆盖全流程的SOP（出库/前处理/扫描/处理/挂接/验收）。建立了操作员-组长-质检员三级质量管控制度。交付记录完整可追溯。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如常见质量问题类型、高发工序）优化SOP和质检重点。能运用过程能力指数进行控制。质量趋势可预测。	满足第四级要求。过程控制实现数字化、闭环化（如任务实时分配、进度在线监控、图像自动质检、系统自动判断不合规项）。
5.2.5 信息安全与保密管理	未建立成文的信息安全保密管理制度。生产网与互联网未隔离。	建立了初步的信息安全保密制度。生产网与互联网有基本隔离。有存储介质管理。	建立并实施了标准化的信息安全管理体系统。生产网与互联网物理隔离。有完善的访问控制、日志审计、数据加密和数据备份/恢复机制。有应急预案并演练。	满足第三级要求。能基于演练和案例进行风险评估，持续优化安全策略。通过了第三方信息安全认证。	满足第四级要求。安全体系成熟稳定。实现零档案丢失、零数据泄露事件。在行业内输出最佳实践。
5.2.6 客户投诉与满意度	无系统性的投诉处理流程。	建立了投诉处理程序。有基本台账。	建立了标准化的投诉处理程序，有完整台账并定期分析。每年开展客户满意度调查。安全类投诉有专	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。满意度调查结果用于系	满足第四级要求，客户忠诚度极高，投诉率低于行业标准。建立了主动的客户期望管理和超前服务机制

			项处理流程并升级汇报。	统改进。	（如主动回访、定期发送项目进展）。
5.2.7 持续改进与技术创新	未建立系统性的改进措施。	对明显问题有总结，有改进意识。	建立并实施了标准化的持续改进与创新制度。定期组织项目复盘和管理评审。有鼓励创新的激励机制（如新技术应用提案）。	满足第三级要求。能提供改进案例的成功复现数据。能主动发起改进项目，如引入AI辅助质检、应用高速扫描机器人、开发数据校验工具等。	满足第四级要求，建立了完善的持续改进文化。企业创新能力强，在技术研发和行业标准制定方面引领行业。

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
5.2.1 组织治理与合规管理	10	2	4	6	8	10
5.2.2 人员管理与保密	10	2	4	6	8	10
5.2.3 基础设施与设备管理	20	4	8	12	16	20
5.2.4 服务过程控制与质量管控	20	4	8	12	16	20
5.2.5 信息安全与保密管理	20	4	8	12	16	20
5.2.6 客户投诉与满意度	10	2	4	6	8	10
5.2.7 持续改进与技术创新	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施档案数字化服务管理要求的成熟度评价时：
a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.6 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) 5.2.1~5.2.6 中，同时有超过 2 项成熟度无法达到一级水平；
 - 2) **5.2.4（服务过程控制与质量管控）、5.2.5（信息安全与保密管理）** 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）~40 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 2) 40 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。