

江西腾标认证有限公司

档案信息服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTSTBSC047-2026

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

本标准规定了档案信息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信息服务认证活动,也适用于各类提供档案信息服务的组织(含档案数字化公司、档案托管中心、档案管理咨询公司、数字档案馆解决方案提供商等)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 3482—2019 电子文件归档与电子档案管理规范

DA/T 31—2017 纸质档案数字化技术规范

DA/T 68—2017 档案服务外包工作规范

3 术语和定义

DA/T 68—2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 档案信息服务

指档案信息服务组织(简称服务组织)受客户(档案形成单位或授权管理机构)委托,依据国家档案法规 and 标准,提供档案整理、数字化加工、存储托管、管理咨询、信息系统建设与运维、档案信息开发利用等全过程、专业化的技术服务过程。

3.2 服务接触点

在档案信息服务过程中,服务组织与客户发生直接互动或间接影响的具体环节,如需求沟通、方案汇报、档案交接、加工过程、项目验收、存储托管、信息利用、客户回访等。

3.3 服务特性

档案信息服务过程中固有的、可被客户体验感知的特征,如专业性、规范性、安全性、可靠性、高效性、保密性。

4 服务要求

4.1 业务咨询与方案策划

4.1.1 服务组织应在项目启动前，对客户档案构成、管理现状、信息化水平及安全保密要求进行全面了解。客户体验感知：他们对我们的档案情况摸底非常透彻，对相关的法规标准也很熟悉。

4.1.2 应根据客户需求和档案类型，制定详尽的《档案信息服务方案》，明确服务范围、技术路线、流程标准、人员配置、工期安排、保密措施及验收标准。客户体验感知：方案内容详尽，流程清晰，完全符合档案管理规范。

4.1.3 方案应符合 DA/T 31、DA/T 68 等国家及行业标准，确保服务过程的合规性。客户体验感知：方案引用了国家标准，很正规，我们很放心。

4.1.4 服务组织应与客户签订正式服务合同，明确服务内容、质量要求、交付物、知识产权归属及保密条款。客户体验感知：合同条款很严谨，特别是保密条款写得很清楚。

4.2 档案整理与数字化加工

4.2.1 档案整理应按标准分类、立卷、编目、装订，确保档案实体完整有序。客户体验感知：整理后的档案分类清晰，装订整齐，找文件方便多了。

4.2.2 数字化加工过程应严格遵循 DA/T 31 规定的流程，包括档案扫描、图像处理、元数据著录、数据挂接等。客户体验感知：数字化加工的流程很规范，每个环节都有标准。

4.2.3 应建立完善的检查机制，确保扫描图像清晰、排版正确、元数据与档案内容匹配，差错率控制在规定范围内。客户体验感知：他们提供的数据经得起抽查，质量很高。

4.2.4 加工过程中对档案实体应采取有效的保护措施，防止污损、丢失或顺序错乱。客户体验感知：他们处理档案时非常小心，没有出现任何损坏。

4.3 档案存储与托管

4.3.1 服务组织应提供符合国家标准的档案库房，具备防火、防水、防盗、防潮、防虫、防尘、防光、防高温等“八防”条件。客户体验感知：库房环境很好，温湿度控制很到位，档案保存在这里很放心。

4.3.2 应建立严格的库房管理制度，包括出入库登记、定期巡查、温湿度记录等。客户体验感知：他们的库房管理非常严格，进出都有记录。

4.3.3 应提供数字档案异地备份或云存储服务，确保数据安全。客户体验感知：他们提供了异地备份方案，数据又多了一层保障。

4.4 档案信息检索与利用

4.4.1 服务组织应提供便捷的档案信息检索系统（如档案管理软件、云平台），支持多种检索方式。客户体验感知：检索系统很好用，输入关键词就能快速找到档案。

4.4.2 对客户提出的档案查阅、借阅或复制需求，应在承诺的时间内高效响应并完成服务。客户体验感知：查阅档案的流程很便捷，响应速度很快。

4.4.3 应提供必要的利用服务记录，确保档案利用过程可追溯。客户体验感知：每次查阅都有记录，很方便我们后续的管理。

4.5 客户沟通与持续服务

4.5.1 服务组织应建立与客户的定期沟通机制，及时通报项目进展和运营状态。客户体验感知：他们每月都会提交详细的项目进度报告。

4.5.2 对客户的档案信息、业务数据等敏感信息严格保密，建立完善的信息安全制度。客户体验感知：他们的保密意识很强，我们的档案信息没有外泄。

4.5.3 项目结束后，服务组织应进行满意度回访，并持续关注档案管理法规政策与技术进步，为客户提供持续改进建议。客户体验感知：项目结束后他们还定期回访，并给我们推送新的档案管理政策。

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 68-2017 要求的档案信息服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

a) 结合档案信息服务接触理论，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（如软件系统开发外包、部分数字化加工工序外包、档案运输外包等），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

组织应明确其档案信息服务的业务范围，并建立包含客户视角的管理目标，包括但不限于：

a) 满意指标：客户综合满意度；项目续签率；

b) 质量指标：纸质档案数字化差错率（应控制在万分之一以内）；项目按时交付率（应为 100%）；因服务质量导致的客户投诉率；

c) 合规与安全指标：发生档案实体或信息丢失、泄密事故数（应为 0）；发生档案实体毁损事故数（应为 0）；因服务违规受到的行政处罚数（应为 0）；

d) 效率指标：数字化加工日产量；档案调阅响应平均时间。

5.2.2 组织管理与能力建设

组织应具备满足档案信息服务需求的综合服务能力，包括但不限于：

a) 资质与信誉：具备合法经营资质，商业信誉良好，无重大档案安全事故或泄密记录；

b) 人才队伍：拥有一支档案管理、信息技术、数字化加工、项目管理等专业团队。关键岗位人员应具备档案管理专业技术职务或同等能力；

c) 设施设备：配备符合标准的档案库房（或长期稳定租用）、专用数字化加工设备、档案管理软件系统、安防监控系统等。

5.2.3 项目策划与合同管理

组织应建立并实施项目策划与合同管理制度，包括但不限于：

- a) 需求调研：制定标准化的客户需求调研清单和现场勘查流程；
- b) 方案编制：依据 DA/T 31、DA/T 68 等标准，编制详尽的《档案信息服务方案》，明确技术路线、流程标准、人员、工期、安全保密措施及验收标准；
- c) 合同管理：建立标准化的合同范本，明确服务内容、质量要求、交付物、知识产权归属及保密条款。

5.2.4 档案接收与前置管理

组织应建立并实施档案接收与前置管理制度，包括但不限于：

- a) 交接程序：制定标准化的档案出入库交接程序，包括清点、检查、签收、登记等环节；
- b) 档案消毒：对接收的档案实体进行必要的消毒、杀虫处理；
- c) 破损登记：对接收时已存在的档案破损情况进行登记、拍照，并制定修复方案。

5.2.5 数字化加工与质量控制

组织应建立并实施数字化加工与质量控制制度，包括但不限于：

- a) 标准化作业：制定覆盖“档案整理→扫描→图像处理→元数据著录→数据挂接→数据验收”各环节的 SOP（标准作业程序）；
- b) 过程控制：实施首件检验、过程巡检和成品抽检的三级质量检验制度；
- c) 档案保护：加工过程中，应制定档案实体保护措施，确保档案安全无损。

5.2.6 库房与实体安全管理

组织应建立并实施库房与实体安全管理制度，包括但不限于：

- a) 库房管理：制定标准化的库房管理制度，包括温湿度监控、定期巡查、出入库登记、应急演练等；
- b) 实体保护：制定档案实体在库房内、运输途中等环节的实体保护措施。

5.2.7 信息与数据安全

组织应建立并实施信息与数据安全管理制度，包括但不限于：

- a) 安全分级：对客户档案信息进行安全分级，实施差异化管控；
- b) 系统安全：确保档案管理信息系统、数字化成果、备份数据的安全，建立访问控制、数据加密、防泄密措施；
- c) 人员管理：与员工签订保密协议，开展定期的安全保密培训；
- d) 应急响应：制定信息安全事件应急预案，并定期演练。

5.2.8 客户服务与交付管理

组织应建立并实施客户服务与交付管理制度，包括但不限于：

- a) 履约保证：按合同约定，按时、高质量完成各项服务；
- b) 沟通与报告：建立与客户的定期沟通机制，按时提交项目进展报告、加工质量报告、库房巡检报告等；
- c) 利用服务：建立客户查阅、借阅、复制档案的高效响应流程。

5.2.9 投诉与纠纷处理

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章给出的档案信息服务要求,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:

1) 远低于预期: $0 \leq \alpha \leq 0.2$;

1. 2) 低于预期: $0.2 < \alpha \leq 0.4$;

2. 3) 符合预期: $0.4 < \alpha \leq 0.6$;

3. 4) 高于预期: $0.6 < \alpha \leq 0.8$;

4. 5) 远高于预期: $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

5. 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,发生因服务组织责任导致的档案实体丢失、损毁或信息泄露的严重事件;

2) 评价期间,因服务组织责任导致数字化成果数据大面积丢失、损坏或无法恢复。

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 档案信息服务的服务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 档案信息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	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

6.1.2.5 根据表 B.1 给出的管理要求审核工具实施第 5 章的管理要求的成熟度评价。

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 档案信息服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容（基于客户视角体验）	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 咨询与方案 (20.0)	4.1.1 需求理解精准性 (2.0)	服务组织充分理解我们的档案管理需求和业务特点。	1.0		
2		4.1.2 方案专业性 (2.0)	方案非常专业，流程清晰，符合档案管理标准。	1.0		
3		4.1.3 标准符合性 (2.0)	方案引用了国家标准（DA/T等），合规性很强。	1.0		
4		4.1.4 成本分析清晰 (2.0)	报价明细清晰，没有隐形费用。	1.0		
5		4.1.5 工期承诺合理 (2.0)	项目时间计划安排合理。	1.0		
6		4.1.6 保密方案明确 (2.0)	方案中对档案信息安全有专门的保密措施。	1.0		
7		4.1.7 团队专业性 (2.0)	项目团队展现出档案、信息、技术等领域的专业素养。	1.0		
8		4.1.8 合同规范性 (2.0)	合同条款严谨，保密条款清晰。	1.0		
9		4.1.9 成功案例展示 (2.0)	能提供类似项目的成功案例供参考。	1.0		
10		4.1.10 问题解答专业 (2.0)	对我们提出的问题解答专业、耐心。	1.0		
11	4.2 加工与整理 (20.0)	4.2.1 整理规范性 (2.0)	档案整理非常规范，分类清晰，装订整齐。	1.0		
12		4.2.2 数字化流程	数字化加工流程标准、规范。	1.0		

		(2.0)				
13		4.2.3 图像质量 (2.0)	扫描图像清晰，排版正确。	1.0		
14		4.2.4 元数据质量 (2.0)	元数据著录准确，与档案内容匹配。	1.0		
15		4.2.5 数据挂接准确性 (2.0)	数据挂接正确，检索能精准定位。	1.0		
16		4.2.6 档案实体保护 (2.0)	加工过程中档案实体保护得很好，没有损坏。	1.0		
17		4.2.7 过程透明度 (2.0)	加工过程记录清晰，可追溯。	1.0		
18		4.2.8 交付及时性 (2.0)	数字化成果按时交付。	1.0		
19		4.2.9 整改配合度 (2.0)	发现问题后能及时整改。	1.0		
20		4.2.10 整体加工感受 (2.0)	对加工整理阶段整体感到满意。	1.0		
21	4.3 存储与托管 (20.0)	4.3.1 库房环境 (2.0)	库房环境符合“八防”要求，条件良好。	1.0		
22		4.3.2 安全管理 (2.0)	库房安防措施严密，让人放心。	1.0		
23		4.3.3 出入库管理 (2.0)	出入库程序严格，记录完整。	1.0		
24		4.3.4 温湿度控制 (2.0)	温湿度控制到位，有记录可查。	1.0		
25		4.3.5 应急能力 (2.0)	具备应对突发事件的应急能力。	1.0		
26		4.3.6 定期巡查 (2.0)	定期巡查，有巡检报告。	1.0		

27		4.3.7 数据备份 (2.0)	数字档案有可靠备份方案。	1.0		
28		4.3.8 虫霉防治 (2.0)	有定期的虫霉防治措施。	1.0		
29		4.3.9 库房整洁度 (2.0)	库房整洁有序，档案摆放整齐。	1.0		
30		4.3.10 整体托管感受 (2.0)	对存储托管阶段整体感到满意。	1.0		
31	4.4 检索与利用 (20.0)	4.4.1 系统易用性 (2.0)	检索系统好用，操作简单。	1.0		
32		4.4.2 检索速度 (2.0)	检索速度很快，结果准确。	1.0		
33		4.4.3 利用响应速度 (2.0)	查阅、借阅档案的响应速度很快。	1.0		
34		4.4.4 利用流程便捷 (2.0)	利用档案的流程很便捷，不繁琐。	1.0		
35		4.4.5 利用记录完整 (2.0)	每次利用都有详细记录。	1.0		
36		4.4.6 服务人员态度 (2.0)	利用接待人员服务态度好，专业。	1.0		
37		4.4.7 远程利用支持 (2.0)	支持远程查询和利用，很方便。	1.0		
38		4.4.8 系统稳定性 (2.0)	检索系统运行稳定，很少出问题。	1.0		
39		4.4.9 功能满足需求 (2.0)	系统的功能完全满足我们的利用需求。	1.0		
40		4.4.10 整体利用感受 (2.0)	对检索利用服务整体感到满意。	1.0		
41	4.5 沟通与保密 (20.0)	4.5.1 沟通渠道便利 (2.0)	有多种沟通方式，联系方便。	1.0		

42		4.5.2 进度反馈主动性 (2.0)	主动告知项目进展和关键节点。	1.0		
43		4.5.3 问题反馈透明度 (2.0)	对服务中的问题坦诚沟通。	1.0		
44		4.5.4 保密协议签署 (2.0)	签订了保密协议，条款明确。	1.0		
45		4.5.5 信息保护措施 (2.0)	对档案信息采取了扎实的保护措施。	1.0		
46		4.5.6 信息不外泄 (2.0)	档案信息没有发生泄露情况。	1.0		
47		4.5.7 费用结算清晰 (2.0)	结算单清晰，无隐形收费。	1.0		
48		4.5.8 投诉响应及时 (2.0)	投诉后响应及时，处理到位。	1.0		
49		4.5.9 品牌信任度 (2.0)	合作中对该服务组织产生了信任。	1.0		
50		4.5.10 长期合作意愿 (2.0)	愿意继续与该服务组织合作或推荐给他人。	1.0		
总分	100	—	—	50.0	—	—

附录 B

表 B.1 档案信息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 企业治理与目标	组织未建立明确的档案信息服务管理目标，或目标不可测量。对行业法规标准不熟悉。公司管理粗放。	组织明确了档案信息服务的管理目标，各项目标可测量。初步了解档案法规标准要求。	组织在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI分解到部门，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。能通过数据分析识别服务过程中的系统性薄弱点。	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（如推出数字档案AI开发平台）。在行业内影响力。
5.2.2 组织管理与能力建设	缺乏系统的专业培训。技术人员多靠经验，缺乏对DA/T标准的系统学习。缺乏专业库房和设备。	建立了初步的培训制度。开始使用基本的档案管理软件。	建立了覆盖全员的能力管理体系。有标准化的培训教材和考核标准。定期组织标准学习。	满足第三级要求。具有科学的员工满意度测评，员工满意度与项目绩效有关联分析。员工创新意识强。	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。企业被认为是行业人才培养和输出中心。
5.2.3 项目策划与合同管理	未建立标准化的项目策划流程。方案质量依赖个人能力，标准引用不准确。	建立了初步的项目策划流程。有方案的基本模板，明确了标准引用的基本要求。	建立并实施了标准化的项目策划管理制度（SOP）。有标准化的需求调研表、方案模板和审核流程。	满足第三级要求。并能提供方案优化案例，如通过历史数据提高质量预估的精准度。方案策划更加精细化。	满足第四级要求。服务策划可实现预测性分析，能主动预警客户档案管理风险并提供定制化解决方案。
5.2.4 档案接收与前置管理	未建立标准化的档案交接流程。交接记录简单，无档案状态检查。	建立了初步的档案交接流程。有基本的交接登记表。	建立并实施了标准化的档案接收与前置管理程序（SOP）。有标准化的交接检查清单和消毒处理记录。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如档案破损率趋势）优化接收检查流程和包装方案。	满足第四级要求。过程控制实现数字化、智能化（如AI自动检测档案破损、自动消毒）。在行业内分享

					最佳实践。
5.2.5 数字化加工与质量控制	未建立标准化的数字化加工流程。质量控制主要靠个人，无三级检验制度。	建立了初步的数字化加工流程。有基本的质量检验要求。	建立并实施了标准化的数字化加工与质量控制制度（SOP）。有标准化的各环节作业指导书和三级检验流程。	满足第三级要求。并能进行质量趋势分析（如差错率趋势），系统优化质量管控点。	满足第四级要求。质检实现AI自动抽检，能预测潜在质量风险并主动干预。
5.2.6 库房与实体安全管理	未建立标准化的库房管理制度。库房条件简陋，实体保护措施缺失。	建立了初步的库房管理制度。有基本的温湿度记录和出入库登记。	建立并实施了标准化的库房与实体安全管理制度（SOP）。有标准化的温湿度监控、巡查路线、出入库SOP。	满足第三级要求。并能利用物联网技术（如温湿度传感器、RFID标签）实现库房环境的实时监控和自动化管理。	满足第四级要求。库房管理实现全智能化，能基于AI进行虫霉预警、环境自动调控。
5.2.7 信息与数据安全	未建立信息与数据安全管理制度。对档案信息保密意识薄弱。	建立了初步的信息与数据安全管理制度，与员工签订了简单的保密协议。	建立并实施了标准化的信息与数据安全管理制度（SOP）。所有员工签署保密协议。系统有访问控制和加密措施。	满足第三级要求。信息安全管理实现数字化、自动化（如权限自动审计、数据加密）。通过信息安全管理体系认证。	满足第四级要求。数据安全达到行业最高标准。
5.2.8 客户服务与交付管理	未建立客户服务与交付管理制度。无定期沟通机制。	建立了初步的客户服务管理制度，明确了基本的服务承诺。	建立并实施了标准化的客户服务与交付管理制度（SOP）。有标准的月报模板、交付确认单。	满足第三级要求。并能进行客户满意度趋势分析，系统提升客户体验。客户续约率呈上升趋势。	满足第四级要求，并能提供行业最佳实践。客户关系管理实现预测性分析，主动预警客户流失风险。
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，明确了受理和反馈的基本流程。	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	未建立系统性的服务	建立了初步的服务改	建立并实施了标准化	满足第三级要求。并	满足第四级要求，并

知识管理	改进措施。项目做完就结束。	进措施，对项目中的明显问题进行了总结。	的服务改进与知识管理制度。定期召开项目总结会。建立了不同领域档案服务的案例库。	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。	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 档案信息服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业治理与目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 组织管理与能力建设	10	2	4	6	8	10
5.2.3 项目策划与合同管理	10	2	4	6	8	10
5.2.4 档案接收与前置管理	10	2	4	6	8	10
5.2.5 数字化加工与质量控制	10	2	4	6	8	10
5.2.6 库房与实体安全管理	15	3	6	9	12	15
5.2.7 信息与数据安全	15	3	6	9	12	15
5.2.8 客户服务与交付管理	10	2	4	6	8	10
5.2.9 投诉与纠纷处理	5	1	2	3	4	5
5.2.10 服务改进与知识管理	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施档案信息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 $M=1$ ：

- 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；
- 2. 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：

- 3. 20 分（含）~38 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
- 4. 38 分（含）~59 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
- 5. 59 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
- 6. 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
- 7. 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。