

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 2471—2022

档案服务机构工作规范

Specification on the work of archives service organization

2022 - 04 - 02 发布

2022 - 05 - 02 实施

浙江省市场监督管理局

发 布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 档案服务总体要求 2

5 档案服务机构基本要求 2

6 档案服务的内容与计量 2

 6.1 档案服务内容 3

 6.2 档案服务计量 4

7 项目管理 5

 7.1 一般规定 5

 7.2 项目经理负责制 5

 7.3 项目范围管理 6

 7.4 项目进度管理 6

 7.5 项目成本管理 6

 7.6 项目质量管理 6

 7.7 项目资源管理 6

 7.8 项目沟通管理 7

 7.9 项目安全管理 7

8 档案服务流程 8

 8.1 流程图 8

 8.2 流程 9

9 纠纷解决方式 11

10 档案服务的监督管理 11

附录 A （资料性） 档案服务机构能力评价指标体系 12

参考文献 14

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由浙江省档案局提出、归口并组织实施。

本标准起草单位：杭州远大档案技术有限公司、浙江省档案教育培训中心有限责任公司。

本标准主要起草人：徐林娟、胡广成、王伟俊、孙芳芳、杨志祥、胡玉琴、毛竹青、郑陆凯、来栋、王燕妮、宋群、齐茗菲、陶慧、金霞、徐言娥。

档案服务机构工作规范

1 范围

本标准规定了档案服务总体要求、档案服务机构基本要求、档案服务的内容与计量、项目管理、档案服务流程、纠纷解决方式、档案服务的监督管理等内容。

本标准适用于档案服务机构的服务工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

DA/T 68.1 档案服务外包工作规范 第1部分：总则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

委托人 client

具有项目委托主体资格和支付服务价款能力的当事人。

3.2

档案服务 archives service

为委托人提供与档案事务相关服务的行为。

3.3

档案服务机构 archives service organization

依法设立的具备开展档案服务（3.2）能力和条件的企业。

3.4

档案服务项目 archives service project

在合同约定的时限内，通过提供档案服务（3.2）完成委托目标的临时性活动。

3.5

项目管理 project management

为达到项目既定目标而进行的策划、组织、实施、监测和控制的协调活动。

[来源：GB/T 23691—2009，2.1.4]

3.6

项目团队 project team

为执行项目或项目的一部分而组织起来的人员的集合。

[来源：GB/T 23691—2009，2.4.9]

3.7

项目经理 project manager

带领项目团队（3.6），有能力和责任通过项目管理（3.5）执行项目并达到项目目标的人。

[来源：GB/T 23691—2009，2.4.8]

3.8

项目经理负责制 project manager responsibility system

以项目经理（3.7）为责任主体的项目目标管理责任制度。

3.9

作业 operation

通过实施规范的流程、执行专业的标准、采用专门的技能和设备实现项目目标的过程。

3.10

项目作业指导书 operation instruction of project

项目作业技术文本，包括档案服务项目（3.4）的作业流程、作业标准规范、质量检验标准、委托人其他需求的技术解决方案等内容。

3.11

项目检验 project test

通过档案实体检查、档案数据检索验证、档案管理系统应用测试、项目实施记录查阅等方式对档案服务项目（3.4）进行的质量评价。

3.12

项目验收 completion acceptance of project

委托人（3.1）或授权的第三方机构按项目合同约定对项目成果进行最终项目检验（3.11）的行为。

4 档案服务总体要求

4.1 维护档案安全。档案服务应遵循安全第一、预防为主的原则，遵守有关安全保密规定，以确保委托人的档案安全为最基本要求。

4.2 实行项目管理。档案服务应以项目为对象实施管理，项目管理主要包括范围管理、进度管理、成本管理、质量管理、资源管理、沟通管理、安全管理等内容。

4.3 确保服务质量。档案服务应进行全过程的质量管理，严格控制影响档案服务质量的不良因素，持续提高服务质量，提升委托人满意度。

4.4 签订项目合同。档案服务应签订项目合同，形成正式的委托与被委托的法律关系，项目合同的签订应符合 DA/T 68.1 的要求。

5 档案服务机构基本要求

5.1 应依法办理注册登记，依法承担纳税和缴纳员工社会保险等法定义务。

5.2 应具有开展服务所必需的人员、场所及相应的设备、设施。

5.3 应确保档案安全和保障员工职业健康。

5.4 应明确档案服务内容并明码标价，服务范围符合法律、法规规定，维护良好信用。

5.5 档案服务机构从业人员应经过档案管理岗位培训。

5.6 档案服务行业组织可参照附录 A 适时开展档案服务机构能力评价。

6 档案服务的内容与计量

6.1 档案服务内容

6.1.1 档案咨询服务

为委托人提供档案工作体系建设、档案管理、档案信息开发利用、档案信息化、档案服务外包、档案工作用房建设、档案工作评估、档案培训、档案安全保管、档案查找等方面的咨询服务。

6.1.2 传统载体档案整理服务

对委托人的纸质、照片、录音录像、实物等传统载体档案进行分类、组织保管单位、排序、编号、编目、上架，使之有序化的服务。

6.1.3 档案寄存服务

在不改变档案所有权和处置权的前提下，为委托人提供符合要求的档案保管库房、设施设备，进行日常保管、安全防护，并按需要提供利用的服务。

6.1.4 档案实体保护服务

为委托人提供档案实体修复、去酸、加固、虫霉防治、消毒、仿真等服务。

6.1.5 传统载体档案数字化服务

对委托人的传统载体档案进行数字化加工，使其转化为存储在磁带、磁盘、光盘、固态硬盘等载体上的数字图像、数字音视频等数字文件并与目录数据相关联的服务。

6.1.6 档案缩微品制作服务

对委托人的档案进行缩微拍摄或应用COM技术将数字图像输出为缩微影像，制作成缩微胶片的服务。

6.1.7 电子文件整理服务

对委托人的电子文件进行检测、分类、组织保管单位、排序、编号、编目、存储，使之有序化的服务。

6.1.8 档案数据化服务

根据委托人需求，通过全文识别、元数据著录、语义标注和组织等方式，将委托人的数字档案转换为可供计算机分析和处理的关联数据的服务。

6.1.9 档案信息保护服务

为委托人提供档案的介质安全存储、系统环境检测、网络安全维护、信息设备管理、容灾备份等服务。

6.1.10 电子档案管理信息系统开发服务

为委托人提供电子档案管理信息系统设计、开发、集成、运行测试等服务。

6.1.11 档案文化开发服务

为委托人提供档案编研、档案展览、档案影视作品制作、档案文创、档案网站建设、档案APP开发、档案文化IP开发等服务。

6.1.12 档案科研服务

为委托人提供档案科研课题申报、研发、推广、应用、成果转让等服务。

6.1.13 档案销毁服务

协助委托人对需销毁的档案进行处置的服务。

6.1.14 档案服务项目监理服务

为委托人提供档案服务项目的质量、进度、计量支付等的监督管理与控制的服务。

6.2 档案服务计量

6.2.1 一般规定

档案服务计量一般包括但不限于以下方式：

- a) 按档案保管单位数量计量；
- b) 按档案排架长度计量；
- c) 按图像页数计量；
- d) 根据委托内容的范围、深度、级别等因素，采用因素分析法、导向定价法计量。

6.2.2 分项规定

6.2.2.1 档案咨询服务计量

档案工作体系建设、档案管理、档案信息开发利用、档案信息化、档案服务外包、档案工作评估、档案安全保管等咨询服务按咨询内容、时间、深度等计量。

档案工作用房建设咨询服务按功能需求、建筑面积计量，或按所属项目造价或标的额比例计量。

档案培训服务按培训项目、时间、师资水平、参训人数等计量，订单式培养按人或团体数量计量。

档案查找服务按档案保管单位数量、档案价值、查找难易程度计量。

6.2.2.2 传统载体档案整理服务计量

按档案保管单位数量，或排架长度，或全宗（单位）数量计量。

以人为对象的档案整理服务按人的数量计量。

以工程为对象的档案整理服务按所属项目造价或标的额比例，或建筑面积，或建筑里程，或建设周期计量。

6.2.2.3 档案寄存服务计量

寄存档案保管服务按排架长度，或存放空间计量。

寄存档案利用服务按保管单位数量、利用次数、利用方式计量。

6.2.2.4 档案实体保护服务计量

按档案保管单位数量、抢救保护对象的价值、档案受损程度等计量。

6.2.2.5 传统载体档案数字化服务计量

档案信息著录服务按条目数计量。

纸质档案扫描服务按折算成A4幅面的图像页数计量。

照片档案扫描服务按图像页数计量。

录音录像档案采集服务按档案件数或内容时长计量。

实物档案扫描、拍照、摄像服务按档案件数计量。

缩微胶片扫描服务按胶片盘数或图像页数计量。

6.2.2.6 档案缩微品制作服务计量

按缩微胶片盘数或图像页数计量。

6.2.2.7 电子文件整理服务计量

按电子文件件数计量。

6.2.2.8 档案数据化服务计量

按档案数据量、数据化深度等计量。

6.2.2.9 档案信息保护服务计量

按档案信息系统的数据量、端口数、信息安全防护等级等计量。

6.2.2.10 电子档案管理信息系统开发服务计量

按电子档案管理系统的功能需求、接口需求、性能需求、质量属性等计量。

6.2.2.11 档案文化开发服务计量

按档案文化开发产品或服务的范围、开发需求等计量。

6.2.2.12 档案科研服务计量

按科研项目的范围、级别、难度等计量。

6.2.2.13 档案销毁服务计量

按档案排架长度计量。

6.2.2.14 档案服务项目监理服务计量

按档案服务项目造价或标的额比例计量。

7 项目管理

7.1 一般规定

7.1.1 项目应以档案服务机构为承接主体，档案服务机构从业人员不应以个人名义接受委托。档案服务机构不应对项目私自进行转包、二次分包，不应进行资质挂靠。

7.1.2 项目宜实行项目经理负责制。

7.1.3 项目应建立科学有效的项目管理体系。

7.1.4 档案服务机构应明确部门或管理人员，负责对项目的监管、评估。

7.2 项目经理负责制

7.2.1 档案服务机构下达项目任务书，任命项目经理。

7.2.2 项目经理是项目的直接负责人，对项目的质量、安全、进度和成本等各方面全面负责。

7.2.3 项目经理对项目进行综合管理，包括项目启动、项目实施方案制定与组织实施、变更控制、项目收尾。

7.2.4 项目团队宜由项目经理负责组建。项目经理编制项目团队组建方案，档案服务机构对方案进行能力评估，评估通过后，批准其正式组建。

7.3 项目范围管理

7.3.1 项目团队根据项目合同要求、委托人的需求定义项目范围，创建工作分解结构（WBS）。项目范围应获得委托人的认可。

7.3.2 根据项目实际、利害相关方的要求，各方协商一致后，可变更项目范围。范围变更宜以变更联系单形式明确，必要时对原项目合同进行修订或签订补充协议。

7.4 项目进度管理

7.4.1 项目团队对项目涉及的所有活动环节进行定义、排序，估算每项活动环节的持续时间，制定项目进度计划。

7.4.2 项目团队根据项目进度计划实施进度控制，定期对实际进度及其偏差进行测量、分析，必要时采取纠正措施或变更进度计划，确保项目在合同约定的时间内完成。

7.5 项目成本管理

7.5.1 项目团队根据拟投入项目资源情况进行成本估算。

7.5.2 项目团队根据成本估算、项目进度计划、工作分解结构进行成本预算，提交档案服务机构审核。

7.5.3 项目团队根据项目成本预算进行成本控制，对实际费用及其偏差进行测量、分析，必要时采取纠正措施或进行成本变更，把项目成本控制在可接受的范围内。

7.6 项目质量管理

7.6.1 项目团队应根据项目实际明确项目的质量目标、质量控制方法、质量检验标准。

7.6.2 档案服务项目的质量控制，可采用项目团队自查、档案服务机构检查、档案服务机构组织综合自验等方式以及计算机自动检验、人工检验等手段进行。

7.6.3 项目团队编制项目质量管理计划，按计划进行质量检验，建立质量检验记录。

7.6.4 项目团队结合质量目标和实际质量控制结果，对质量控制方法进行分析、改进，必要时采取纠正措施，不断提升质量控制成效。

7.7 项目资源管理

7.7.1 在项目经理之外，可根据项目需求独立或合并设立但不限于以下岗位：业务管理人员、技术管理人员、质量管理人员、安全管理人员、作业人员，合并设立时应保证相应的岗位职责得到落实。

7.7.2 项目团队的工作能力和员工数量应能胜任项目要求，档案服务机构应保证项目经理和其他项目人员具有一定的稳定性。

7.7.3 项目团队应配备档案服务所需的各种软件、硬件，进行有效管理、定期维护，并根据使用效果和项目需求不断更新、改进。

7.7.4 项目团队根据项目范围、项目进度、项目质量管理等实际情况，及时调配新的资源，以满足项目需求。

7.8 项目沟通管理

7.8.1 项目团队应与相关方协商制定项目沟通计划，明确沟通的形式、周期、参与人员等。

7.8.2 项目沟通过程中的信息传递和沟通结果应以文件形式进行固定，包括联系单、函件、备忘录、项目报告、项目演示介绍、会议纪要等。

7.9 项目安全管理

7.9.1 项目团队应配备必要的档案安全保护设备，建立安全保密制度，对项目中的作业人员、服务场所、作业设备、网络环境、数据载体、档案实体等安全因素进行全面控制。

7.9.2 项目人员应签订保密协议，经安全保密培训后才能上岗。开展涉密档案服务项目时，项目人员的保密管理要求按涉密人员相关规定执行。

7.9.3 项目团队应定期进行安全保密检查，处理安全保密风险点。

7.9.4 项目团队应在服务场所内配置必要的设备，保障项目人员的作业安全和健康。

7.9.5 项目团队应建立突发事件应急预案，适时进行演练，以提高发生紧急情况时的应对能力。

8 档案服务流程

8.1 流程图

一个档案服务项目的通用服务流程如图1所示。

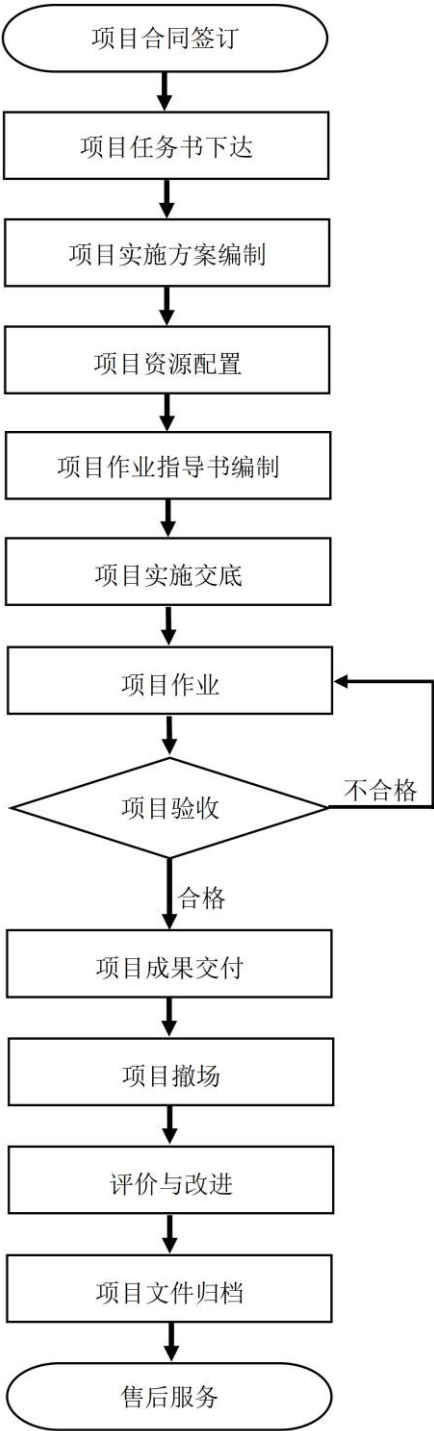


图1 档案服务流程图

8.2 流程

8.2.1 项目合同签订

8.2.1.1 档案服务机构应以市场主体身份与委托人签订项目合同，建立项目承接关系。

8.2.1.2 项目合同应包含服务内容、项目目标、服务场所、质量标准、验收方式、合同双方的义务和权利、计量方式、付款方式、项目成果交付方式和期限、售后服务、违约责任、争议解决方式、保密条款（或签订专门的保密协议）等内容。

8.2.2 项目任务书下达

档案服务机构根据项目合同的要求下达项目任务书。项目任务书的内容通常包括项目名称、项目编号、项目经理、服务内容、项目目标、实施地点、项目周期、密级、奖惩等。

8.2.3 项目实施方案编制

8.2.3.1 项目经理根据项目要求制定项目实施方案，明确项目范围、实施组织形式、进度安排、技术要求、安全保密管理要求等。

8.2.3.2 项目实施方案经委托人审核同意后方可执行。

8.2.4 项目资源配置

8.2.4.1 档案服务机构根据项目需求及时配置项目人员、软硬件、各类物资。

8.2.4.2 各类软硬件应符合国家法律法规、相关标准规范、委托人的要求。

8.2.5 项目作业指导书编制

8.2.5.1 项目团队调研编制项目作业指导书。作业指导书应科学、务实。

8.2.5.2 项目作业指导书的编制依据包括：项目招投标文件，项目合同，项目实施方案，档案和相关专业的法规、政策、标准规范，委托人制定的有关制度、规定、办法、规范、规程、指南、体系文件、权责文件和其他参考资料。

8.2.5.3 项目作业指导书的内容通常包括：项目应执行的标准规范、项目的作业流程、项目质量检验标准、委托人其他需求的技术解决方案等。

8.2.6 项目实施交底

由项目相关方就项目实施的标准规范、作业流程、进度安排、各方人员组成、沟通配合等进行交底。交底的成果形成会议纪要，作为项目执行的依据。

8.2.7 项目作业

8.2.7.1 项目作业实施

项目经理向委托人提交开工报告，经委托人批准后正式开始项目作业。

项目团队进场后，项目经理组织落实项目管理体系。

项目团队按照项目作业指导书开展规范作业，并形成覆盖整个作业过程的记录文件。

项目团队应定期向档案服务机构、委托人报告项目进度、质量情况。

8.2.7.2 项目检验

质量管理人员根据项目质量管理计划组织作业成果检验，作业人员对检验不合格的工作内容及时进行整改。

委托人可引入档案服务项目监理服务，委托第三方对作业成果进行检验。

8.2.7.3 项目评估和检查

项目实施期间，档案服务机构应组织人员对项目的质量和进度进行评估、检查，如与项目作业指导书、质量目标、进度目标有偏差，则及时采取措施进行调整。

8.2.8 项目验收

8.2.8.1 项目团队完成项目合同约定的所有工作内容后，档案服务机构组织人员对项目成果进行综合自验，自验合格后提请委托人进行项目验收。

8.2.8.2 项目经理组织编制项目验收工作报告，经档案服务机构批准后提交给委托人。项目验收工作报告的内容通常包括项目基本情况、变更情况（如有）、质量与安全保障措施、项目成果统计、自我评价等。

8.2.8.3 项目验收由委托人组织，档案服务机构、委托人、第三方监理单位（如有）、专家组（如有）参加验收。

8.2.8.4 验收人员按照相关法规、政策、标准规范和合同要求，采用听取汇报、质询、查看作业记录、抽查项目成果、观看成果运行演示等方式进行验收。

8.2.8.5 验收合格后，委托人出具验收意见；验收不合格的，由验收人员提出整改意见，档案服务机构组织整改，整改完成后向委托人提请项目验收。

8.2.9 项目成果交付

8.2.9.1 项目验收合格后，项目团队向委托人移交项目成果，履行书面交接手续。

8.2.9.2 项目实施过程中形成的工作登记、检验记录、监控视频等记录文件，应与项目成果一同向委托人移交。

8.2.9.3 档案服务机构根据项目交付结果出具结算报告，委托人根据项目合同、结算报告、验收意见、发票支付服务费用。

8.2.10 项目撤场

项目成果交付完毕后，项目团队在委托人的监督下，对项目实施过程中的设备、软件中的相关信息进行彻底清理，对现场的设备、材料进行清点处置，办理撤场手续。

8.2.11 评价与改进

8.2.11.1 委托人可对档案服务机构的成果质量、服务质量进行评价，出具评价意见。

8.2.11.2 档案服务机构及时对项目实施过程、质量、效率、效益等进行评估，重视委托人的评价意见，总结经验教训，不断改进服务能力。

8.2.12 项目文件归档

项目完工后，项目经理应将项目实施中形成的所有项目文件（包括电子文件）向档案服务机构归档，档案服务机构按项目建立档案。

8.2.13 售后服务

档案服务机构应明确负责项目质保期内的售后服务的责任部门或人员，明确相关职责和服务流程，建立售后服务体系。相关责任部门或人员的信息应向委托人提交。

9 纠纷解决方式

除诉讼、仲裁外，可搭建其他低成本的纠纷快速解决通道，采用行政调解机制、人民调解等矛盾纠纷化解方式，客观、公平地解决项目中的争议。

10 档案服务的监督管理

10.1 档案服务机构开展档案服务应接受项目所在地档案主管部门等的监督检查。档案服务机构应建立档案服务管理制度，落实内控措施，加强对档案服务项目的质量、安全等方面的监督管理。

10.2 委托人、第三方监理单位（如有）应对档案服务进行全程跟踪和全面监控，监督档案服务机构履行合同的质量、进度等要求，督促档案服务机构落实安全保密义务。发生（可能导致）重大档案受损或泄密事件时，应主动向上级主管部门、档案主管部门和保密主管部门报告。

附 录 A
(资料性)
档案服务机构能力评价指标体系

档案服务机构能力评价划分为组织运作能力、档案服务能力、技术创新能力三个模块，各模块的评价指标分别见表A. 1、表A. 2、表A. 3所示。表中的各项指标均与“档案服务”相关，为方便表述，部分指标内容省略了相应文字。

表 A. 1 组织运作能力评价指标

序号	指标名称	指标内容
1	组织架构	机构设置和职责分工情况，包括但不限于行政管理、财务管理、人事管理、市场开发、项目（业务）管理、信息技术管理、品质管理、技术研发等职能
2	岗位设置	员工岗位职责设置情况
3	队伍建设	员工上岗、在岗管理情况，员工能力建设情况
4	制度管理	制度制定情况，包括但不限于行政管理、财务管理、人力资源管理、项目（业务）管理、资产管理等制度内容
5	体系建设	包括但不限于 GB/T 19001、GB/T 22080、GB/T 27922、GB/T 45001、ISO/IEC 20000—1 等体系建设、认证情况
6	运行管控	制度、体系执行情况，各部门人员履职情况，各项业务活动的执行、跟踪、审查、控制和反馈的机制运行情况
7	治理改进	内部评估检查、管理评审、纠错改进机制的建立和执行情况
8	项目建档	档案服务项目档案建立情况
9	资信评级	包括但不限于市场监管部门、税务部门、征信部门、档案主管部门、档案服务行业组织、银行等部门授予的良好资信评级情况

表 A. 2 档案服务能力评价指标

序号	指标名称	指标内容
1	营业收入	档案服务营业收入及收入增长率、利润率
2	服务年限	机构从事档案服务的年限
3	服务范围	已开展的服务内容
4	服务人员	在职服务人员数量、学历，获得相关专业技术资格、职业资格的情况，技能竞赛获奖、先进表彰情况，服务人员教育培训情况
5	设施设备	属于本单位的档案服务相关的设施设备的种类、数量、先进性
6	技术管理	包括但不限于档案服务的标准规范、操作规程、工作指南、作业指导书等技术规范的制定和实施情况
7	质量管理	质量的控制方法、措施的制定和实施情况
8	保密认证	档案数字化加工类国家秘密载体印制资质认证情况

表 A.2 档案服务能力评价指标（续）

序号	指标名称	指标内容
9	服务业绩	包括但不限于： （1）合同项目数量、金额、履约情况 （2）重大档案服务项目承接情况 （3）数字档案馆（室）项目承接情况 （4）项目成果为项目主体获奖作重要支撑的情况
10	服务荣誉	机构获得委托人、档案主管部门、社会团体的表彰奖励情况
11	项目管理	项目管理制度制定情况以及项目进度、质量、安全等各方面的管理情况

表 A.3 技术创新能力评价指标

序号	指标名称	指标内容
1	研发投入	研发费用、研发费用占营业收入的比例
2	科技人员	科技人员学历、数量、占职工总数的比例
3	科研开发	科研项目的立项、完成情况，科研成果的转化、认证认可、获奖情况
4	知识产权	包括但不限于专利、软件著作权等（不含商标）的获取、获奖情况
5	标准制定	参与制定国家标准、行业标准、地方标准、技术规范的情况
6	技术创新 机构认定	包括但不限于高新技术企业、专利示范企业、科技型中小企业、高新技术企业研究开发中心、科技企业研发中心等认定情况
7	技术创新 管理	研发管理制度、技术成果转化激励奖励制度的制定和实施情况，科技人员的培养、培训、引进以及人才绩效评价奖励制度的制定和实施情况

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001 质量管理体系 要求
 - [2] GB/T 22080 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求
 - [3] GB/T 23691—2009 项目管理 术语
 - [4] GB/Z 23692—2009 项目管理 框架
 - [5] GB/Z 23693—2009 项目管理 知识领域
 - [6] GB/T 27922 商品售后服务评价体系
 - [7] GB/T 39755.1—2021 电子文件管理能力体系 第1部分：通用要求
 - [8] GB/T 39755.2—2021 电子文件管理能力体系 第2部分：评估规范
 - [9] GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南
 - [10] GB/T 50358—2017 建设项目工程总承包管理规范
 - [11] ISO/IEC 20000-1 Information technology—Service management—Part 1: Service management system requirements
-