
信息和文件记录管理系统实施指南

信息与文档—活动文档管理系统—实施指南



ISO 30302: 2015(E)



受版权保护的文档

@ ISO 2015, 瑞士出版

版权所有。除非另有说明，本出版物的任何部分均不得以任何形式或手段复制或使⤵用，包括电子或机械方式，如复印，或发布到互联网或内联网，未经事先书面许可。可向ISO或请求国的ISO成员机构申请许可。

ISO版权办公室
Ch .布兰东内特8·CP 401
瑞士日内瓦CH-1214 Vernier
Tel.+41227490111
传真+41227490947
copyright@ iso .org
www .iso .org

目录页

前言 iv

介绍 V

1范围 1

2规范性引用文件 1

3术语和定义 1

4组织背景 1

 4.1对组织及其环境的理解 1

 4.2商业、法律及其他要求 2

 4.3定义MS的范围 3

5领导力 4

 5.1管理承诺 4

 5.2政策.....4

 5.3组织机构的职责、权限 5

 5.3.1生成 5

 5.3.2管理职责 6

 5.3.3作业职责 7

6规划 7

 6.1应对风险和机遇的行动 7

 6.2记录目标和实现目标的计划 9

7 Suppor..... 10

 7.1资源 10

 7.2能力 1

 7.3认识 and 培训 12

 7.4通信 13

 7.5文档 14

 7.5.1生成 14

 7.5.2文件控制 15

8操作 16

 8.1运营规划和控制 16

 8.2记录流程设计 16

 8.3记录制度的实施 19

9业绩评价 21

 9.1监测、测量、分析和评价 21

 9.1.1确定监测、测量、分析和评价的内容和方式 21

 9.1.2记录过程、系统和文件的性能评估

 M的有效性 .SR..... 22

 9.1.3评估有效性 2

 9.2内部系统听证 23

 9.3管理评审 24

10 Improvemen 25

 10.1不合格控制和纠正措施 25

 10.2持续改进 26

附录A（参考）支持的信息来源和要求示例

 组织背景分析 27

参考书目 30

前言

国际标准化组织（ISO）是一个由各国标准机构(ISO成员机构) 组成的全球性联合会。国际标准的编制工作通常由ISO技术委员会进行，每个对已设立技术委员会的主题感兴趣的成员机构都有权派代表参加该委员会。国际组织，政府和非政府组织也与国际标准化组织联系，参与这项工作。国际电工委员会（IEC）在所有电工标准化事务上与ISO密切合作。

ISO/ IEC 指令第1部分中描述了用于开发本文件和进一步维护本文件的程序。特别是，应注意到不同类型ISO文件所需的不同的批准标准。本文件是根据ISO/ IEC指令第2部分的编辑规则起草的（见www.iso.org/指令）。

请注意，本文件中的一些要素可能受专利权保护。ISO不对识别任何或所有此类专利权负责。在文件开发过程中识别出的任何专利权详情将列于引言部分和/或ISO收到的专利声明列表中（参见www.iso.org/专利）。

本文档中使用的任何商品名称都是为了方便用户而提供的信息，不构成认可。

有关与符合性评估相关的ISO特定术语和表达的含意的解释，以及有关ISO在技术性贸易壁垒（TBT）方面遵守WTO原则的信息，请参见以下网址：前言-补充信息

负责本文件的委员会是ISO/ TC 46，信息和文件，分技术委员会SC 11，档案/记录管理。

介绍

ISO 30302是国际标准系列的一部分，总标题为信息和文件—记录管理体系：

- ISO 30300，信息和文件-记录管理体系-基础和词汇
- ISO 30301，信息和文件记录管理系统要求
- ISO 30302，信息和文件-记录管理体系-实施指南

ISO 30300规定了记录管理系统（MSR）系列标准的术语，以及MSR的目标和优势；ISO 30301规定了组织需要证明其有能力创建并控制业务活动所需记录的时间长度时的MSR要求；ISO 30302提供了实施MSR的指导。

本国际标准旨在提供实用指南，说明如何按照ISO 30301在组织内实施记录管理体系（MSR）。本国际标准涵盖了建立和维护MSR所需的内容。

MSR的实现通常作为项目执行。MSR可以在已有记录系统或计划审查和改进这些系统或程序的组织中实施，也可以在计划首次采用系统化和可验证的方法创建和控制记录的组织实施。本国际标准中描述的指南可用于这两种情况。

假定决定实施MSR的组织已对其现有记录和记录系统进行了初步评估，并确定了需要解决的风险和重大改进的机会。例如，实施MSR的决定可以作为降低风险的措施，用于进行重大信息技术平台变更或外包业务流程，这些流程被认定为高风险。或者，MSR可以提供一个标准化的管理框架，用于重大改进，如将记录流程与特定业务流程整合，或改善在线交易记录和社交媒体业务使用的控制与管理。

使用本指南必须灵活。这取决于组织的规模、性质和复杂性以及MSR的成熟度。每个组织的上下文和复杂性都是独特的，其特定的上下文要求将驱动MSR的实施。较小的组织会发现本国际标准中描述的活动可以简化。大型或复杂的组织可能会发现，需要一个分层管理系统来有效地实施和管理本国际标准中的活动。

本国际标准的指南遵循与ISO 30301相同的结构，描述了为满足ISO 30301要求而要开展的活动以及如何记录这些活动。

第4条讨论了如何执行实施MSR所需的分析。通过分析，明确了MSR的范围，明确了实施MSR与其他管理系统的关系。

第5条解释了如何获得最高管理层的承诺。承诺体现在记录政策、责任分配、MSR实施规划和采用记录目标中。

第6条涉及规划，其依据是高级别风险分析、背景分析（见第4条）和可用资源（见Z条）。条款Z概述了MSR所需的支持，如资源、能力、培训和沟通以及文件。

[第8条涉及定义或审查和规划将要执行的记录程序。](#) 本标准根据记录的实施计划，结合记录的环境要求和范围（见第4条），基于记录的政策（见第5.2条）、风险分析（见第6.1条）和所需资源（见第7.1条），以满足记录目标（见第6.2条）。
[8条解释了MSR需要实施哪些记录流程和系统。](#) 第

[第9和第10条涉及根据ISO 30301中规定的计划、目标和要求进行绩效评估和改进。](#)

对于ISO 30301: 2011的第4至第10条，本国际标准提供了以下内容：

- a) 为满足ISO30301的要求而必须进行的活动可以依次进行，而有些活动则需要同时使用相同的情境分析进行；
- b) 对活动的输入——这些是起点，可以是前一活动的输出；
- c) 活动的输出——这些是活动完成后的结果或可交付成果。

本国际标准旨在供负责领导MSR实施和维护的人员使用，也可帮助最高管理层就其组织内管理体系的建立、范围和实施做出决策。
由负责领导MSR实施和维护的人员使用。
如何设计操作记录流程的概念基于ISO15489-1确立的原则。
ISO/ TC46/ SC 11制定的其他国际标准和技术报告是设计、实施、监控和改进记录过程、控制和系统的主要工具，可与本国际标准结合使用，以实施MSR的详细操作要素。

已经实施ISO 15489-1的组织可以使用本国际标准来开发一个组织基础设施，以系统和可验证的方法管理记录。

信息和文件记录管理系统实施指南

1范围

本国际标准为按照ISO 30301实施MSR提供了指导。本国际标准预期与ISO 30300一起使用。

ISO 30301：本国际标准不修改和/或减少ISO 30301中规定的要求。它描述了设计和实施MSR时应进行的活动。

本国际标准旨在供任何实施MSR的组织使用，适用于所有类型、所有规模的组织（例如商业企业、政府机构、非营利组织）。

2规范性引用文件

下列文件全部或部分地被本文件引用，并且对于其应用是必不可少的。对于有日期的引用，仅适用所引用的版本。对于没有日期的引用，适用所引用文件的最新版本（包括任何修正案）。

ISO 30300，信息和文件记录管理—基本原理和词汇

ISO30301： 2011，信息和文件记录管理要求

3术语和定义

本文件中，ISO 3 0300给出的术语和定义适用。

4组织背景

4.1对组织及其环境的理解

组织的背景应决定并推动MSR的实施和改进。本条款的要求旨在确保组织在实施MSR时已考虑其背景和需求。这些要求通过分析组织的背景来满足。此分析应在实施的第一步中进行。

- a) 确定内部和外部因素（见4.1），
- b) 确定业务、法律和其他要求（见4.2），以及
- c) 定义MSR的范围（见4.3）并确定风险（见第6条）。

注1：当最高管理层在识别因素和记录需求之前，在起点说明MSR的范围时，上下文分析的程度由所述范围定义。

注2：本MSS方法用于上下文分析和需求识别，与ISO15489-1提出的分析过程（评估）兼容，该过程还包括计划元素（见第6条）和记录需求识别（见第8条）。

上下文信息需要来自可靠来源，准确、最新和完整。定期审查这些信息的来源可确保上下文分析的准确性和可靠性。

A.1提供了有关组织内部和外部环境的信息来源的示例，以及潜在利益相关者的示例。

在确定上下文如何影响MSR时，可以举出一些重要因素的例子

- 1)竞争市场如何影响展示有效流程的需求，
- 2) 外部利益相关者的价值观或认知如何影响记录保存决策或信息访问决策，
- 3) 信息技术基础设施和信息架构如何影响记录系统或记录的可用性，
- 4) 组织内部的技能和能力如何影响培训或外部援助的需求，
- 5) 立法文书、政策、标准和规范如何影响记录流程和控制的设计，
- 6) 组织文化如何影响MSR要求的遵守情况
- 7) 组织结构、业务和法律环境的复杂性如何影响记录政策、流程和控制（例如。在多管辖区的环境中）。

根据组织的不同，对内部和外部因素的识别可能已经为其他目的而进行，包括实施其他管理体系标准。在这种情况下，可能不需要新的分析，适应即可。

情境分析是一个连续的过程，它为MSR的建立和系统评价（见第9条）提供信息，并支持持续改进的循环（见第10条）。

输出

ISO 3030 1要求有文件证明已进行分析。 示例如下：

- 需要考虑的内部和外部因素的清单；
- 执行MSR的手册或项目计划中的一个章节；
- 关于分析组织内部和外部环境以及其如何影响MSR和受MSR影响的正式报告；
- 一系列关于组织背景的文件。

4.2商业、法律及其他要求

以第4.1节所述分析结果为起点，评估与业务活动相关的法律、业务和其他要求，并予以记录。业务活动是首先要分析的要素，以确定影响记录创建和控制的要求。

确定业务需求时应考虑以下几点：

- a)组织活动的性质（例如。 采矿、金融咨询、提供公共服务、制造业、制药、个人服务、非营利、社区服务)；
- b)该组织的特定形式或所有权（例如。 信托、公司或政府组织)；
- c)该组织所属的特定部门（即。 公共或私营部门，非营利组织)；
- d)该组织的管辖范围。

业务需求应从当前业务流程的绩效以及未来规划和发展角度来识别。当组织实施自动化或数字化业务流程时，需要特别注意。在这种情况下，需求可能会发生变化，需要与负责新流程开发和实施的人员进行讨论。

确定适用于组织的所有强制性法律和法规文书的活动包括：

- 1) 审查与行业相关的法规的合规要求；
- 2) 审查隐私和其他记录/数据管理法规的合规性。

A.2提供了与创建和控制记录有关的业务、法律和其他要求的例子，以及在确定业务、法律和其他要求方面提供专家协助的来源。

输出

为了符合ISO 30301，必须记录业务、法律和其他要求的识别。可以将要求全部记录在一起，也可以按要求类型分别记录。文件示例如下：

- 一份已确定的bytype (e. g. business、立法要求清单)；
- 手册或项目计划中关于实施MSR的章节；
- 关于MSR需求识别的正式报告；
- 适用于组织创建和控制记录的所有法律和其他编纂的法规或强制性文书的清单；
- 先例概况（一组与组织相关的特定主题的法律先例）。

4.3定义MSR的范围

MSR的范围是由最高管理层做出的决定，明确概述了MSR组成部分的界限、包含、排除、角色和关系。

范围可以定义为上下文分析的结果，考虑已识别的因素（见4.1）和要求（见4.2），也可以由最高管理层在识别因素和要求之前从起点说明。

范围包括：

- a) 确定组织中包含哪些部分或职能。可以是整个组织、一个领域或部门、一个特定的职能或业务流程或一组这些；
- b) 确定其他（相关）组织的哪些部分或职能被包括在内，以及它们之间的关系；
- c) 描述MSR如何与组织实施的总体管理体系和其他特定管理体系（例如ISO 9000、ISO 14000和ISO/IEC27000）相集成；
- d) 识别外包的、影响MSR的任何流程以及负责外包流程的实体的控制措施。

输出

定义MSR范围的文档化声明是MSR的要求。此声明可以是单个文档，也可以包含在其他MSR文档中，例如记录策略（见5.2）或手册或项目计划中，以实施MSR。

5领导力

5.1管理承诺

高层管理对实施MSR的承诺应与组织实施其他管理系统以及assets， e.g.human资源、财务和基础设施的承诺一样明确且详细。证明高层管理承诺的要求并不需要执行特定活动，但对MSR的成功至关重要。ISO 30301中与资源（见Z.1）、通信（见Z.4）和管理评审（见9.3）有关的其他要求也隐含了承诺。

输出

记录最高管理层对MSR的承诺不是强制性的，但记录政策（见5.2）除外，该政策可视为承诺的证据。承诺也可以通过行动或声明来体现，但根据组织的性质和复杂性，除了记录政策外，还应记录承诺的证据。以下提供了示例：

- 一董事会或管理委员会会议时长；
- 一战略和业务计划中的声明；
- 一管理决议和指令；
- 一预算、业务案例；
- 一通信计划。

5.2政策

组织的战略方向由最高管理层确定，是记录政策的基础。记录政策由最高管理层制定，作为实施和改进组织MSR的驱动力，并为评估MSR绩效提供基准。

高层管理者的指示需要在正式文件中说明。通常，该文件不是由最高管理层起草的，而是需要得到最高管理层的正式批准，与作者无关。根据组织的不同，最高管理层可以通过不同的职位来确定，但记录政策应得到被认定为最高职位的人的批准。

记录政策包含关于如何使记录创建和控制满足组织目标的总体方向，并提供行动原则。如果将记录政策整合到一个包含多个管理系统标准的总体管理政策中，则记录政策不需要单独的管理认可。

记录政策的输入包括：

- a) 组织环境分析和需求识别（见4.1至4.2）；
- b) 组织目标和战略；
- c) 政策对其他组织政策的影响或关系；
- d) MSR的范围（见4.3）；

e) 组织结构和授权。

记录策略是意图声明，包括以下内容：

- 1)目的，
- 2) 记录创建和控制的高级指令，
- 3) 对创建和控制记录承担的高级别责任或承诺， 4) 说明如何实施该政策，以及
- 5)定义。

记录政策的起草形式应使受MSR影响的所有人员都能轻易理解。在记录过程和系统实施中，一些技术文件包括决策被称为政策。在实施ISO 30301时，记录政策应是唯一的、简短的文件，作为最高管理层的声明，并且不包括目标、行动或记录过程的描述。

为了传达记录政策，组织可以使用第7.4节中的方法。

输出

在实施MSR时，需要将授权记录策略作为正式文档。此正式文件应由整个组织控制和分发。记录政策是为实施MSR而制定的所有其他文件的总括性文件。

5.3组织机构的职责、权限

5.3.1概述

定义并分配给适当角色的MSR职责和权限。组织各级均应进行沟通，以便明确谁负责采取必要行动设计、实施和维护MSR。除以下条款中规定的正式任命管理层和运营代表外，为实施MSR，最高管理层应分配职责。

- a)政策制定和批准，
- b)资源分配，
- c) 程序和过程的开发及其批准， d) 系统设计，
- e)培训和指导，
- f) 政策、程序和流程的实施和维护， g) 合规性审计/监控， 以及
- h)绩效管理。

这些职责可以分配给组织中的不同角色。以下陈述可以用作职责分配的指导原则。

- 1) 最高管理者负责授权和支持整个组织的记录政策的应用。
- 2) MSR的领导责任和问责制由（特定角色）在最高管理层内承担。

- 3) 业务部门经理负责确保其部门的员工根据记录政策创建和管理记录。
- 4) 记录专业人员负责设计记录程序和控制、执行和维护记录系统，以及培训人员有关记录程序和控制以及使用记录系统，因为这些影响到个人的业务。
- 5) 系统管理员负责确保记录系统可靠、安全、合规、全面，并以系统化的方式管理记录，包括迁移和变更期间。
- 6) 信息技术员工负责实施和维护管理记录所需的持续可靠的技术方面，包括在需要时迁移系统。
- 7) 所有员工都有责任并应根据记录政策，通过使用本组织的记录系统、过程和控制措施，创建和管理其活动的记录。

本条款要求与7.2和7.3要求密切相关，应同时执行。

输出

责任分配是MSR实施过程中需要的文件化信息的一部分，可以采用不同的形式进行记录，以下是一些示例：

-记录政策中反映的高级别责任（见5.2）；

-管理代表和运营代表任命的文件；

一工作描述或类似声明；一职责的正式授权；

一手册或项目计划中与MSR实施职责相关的章节。

5.3.2 管理职责

指派并明确界定管理代表的职责。该职位负责领导MSR的实施和维护工作。管理代表应是组织最高管理层的一部分。根据组织的复杂性和要实施的MSR，领导应辅以运营代表（如5.3.3中所定义）。

最高管理者代表的职责应包括但不限于：

- a) 在必要时批准MSR和MSR项目的规划、设计、维护和评估的正式文件；
- b) 批准为实施和维护MSR而分配必要的资源；
- c) 批准分配一个或多个角色来实施和维护MSR。根据组织的复杂性和规模，可以将角色分配给特定职位或指定组；
- d) 通过沟通（见Z.4)和员工参与、授权、激励、认可和奖励等方法促进MSR行为的合规性；
- e) 定义分配实施和维护MSR职责的人员（员工或承包商）所需的能力。

职责的范围、性质和文件见5.3.1。

输出

一关于5.3.1。

5.3.3 作业职责

指定一名运营代表负责设计和指导运营实施所需的的活动，并向最高管理层报告MSR。运营代表可以是员工或承包商。

运营代表应具备7.2中规定的特定记录能力。

职责的范围、性质和文件见5.3.1。

业务代表将主要根据ISO 30301: 2011第8条和附录A中确定的任务开展工作。

业务代表可协调一个或多个MSR团队的活动，以在业务层面实施和维护MSR，并进行绩效改进。

运营代表应向最高管理层或管理代表提供关于MSR实施和过程改进建议有效性的报告及支持文件。报告可根据组织要求定期或分阶段提交。报告是记录，应按照ISO30301: 2011附录A中的记录流程和控制进行管理。

与外部各方就MSR事宜进行联络也是运营代表职责的一部分。可包括但不限于

- a) 征求legal和监管专家的意见，
- b) 遵守审计和质量控制专家的要求或指示；
- c) 指导和与产品或服务供应商谈判（例如。软件供应商、实施顾问），以及
- d) 从人力资源或信息技术承包商处获得额外技能和援助。

根据组织的复杂性和规模以及MSR的范围，管理代表和运营代表的角色可以由同一个人或组织完成。

输出

一关于5.3.1。

6 规划

6.1 针对风险和机会的行动

本条款侧重于围绕确保MSR实现其预期结果所涉及的战略风险进行规划。成功实施MSR需要将风险作为MSR实施计划的一部分进行识别、分析和评价。应结合风险评估完成因素（见4.1）和要求（见4.2）的分析。用于定义记录目标（见6.2）并确定实现这些目标所需采取的措施。这些措施被纳入MSR流程（见第8条）。

建立MSR有助于组织管理不确定性对其业务目标的影响。未能创建和保留足够的记录可能会造成业务不确定性，并产生负面影响

对实现组织目标的能力的影响。建立MSR有助于组织管理这种不确定性和影响。从这个意义上说，MSR是一种风险处理。MSR的战略机会可以看作是实施管理体系的积极因素或优势，这些因素可能与提高组织透明度和问责制、改善业务流程、成本效益和效率以及加强利益相关者和客户关系有关。MSR可以提供机会，纠正实践中的薄弱环节，防范外部经营环境或背景变化带来的业务威胁。通常在决定将MSR作为一般风险管理框架的一部分之前，对这类风险和机会进行识别、分析和评估。

在实施MSR时，需要将实现目标的不确定性识别为风险。这种风险评估还可以提供改进业务流程的机会，并对业务目标产生积极影响。本条款中要求的目的在于评估与MSR目标相关的这些风险和机会。这是MSR规划的一部分。组织可以决定采用何种风险管理方法以及如何识别并实施缓解风险的措施。

此外，还存在与记录本身和记录系统相关的风险。这些是操作风险，因此应在操作规划期间进行评估（见第8.1节）。

根据风险和机会的性质，需要不同类型的处理和行动。关键决定因素是这些风险和机会是否与MSR的目标或操作性质相关。尽管ISO 30301的不同条款中对这两者的要求不同，但它们可以作为一个单一活动来处理。

如果组织已建立正式的风险管理框架，则MSR计划应包含在该框架的风险识别、分析和评价过程中。

在MSR的战略规划中，需要考虑可能带来风险的不确定因素。可包括以下内容：

- a)情境变化，如法律和法规变化、经济或政治环境变化、结构变化；
- b)为支持组织实现其使命和目标而创建和控制证据所涉及的系统和过程；
- c)人力资源和技能，以实施和维护MSR；
- d)预算或财务影响和变化；
- e) 衡量和评价政策、目标和战略的实现情况；
- f) 与已实施的其他管理系统的关系。

战略风险识别与机会识别以及记录目标的制定可以相互影响。因此，这不能被看作是行动的线性序列。

在这一层次上，风险的识别应与MSR总体相关，或与特定目标相关。例如，上述“人力资源和技能”领域提到的不确定性风险可能与MSR本身或记录目标有关。

而MSR本身的风险可能是管理者对管理体系的目的及其对业务流程和目标的潜在影响存在误解，只关注与MSR实施相关的认证过程。

例如，如果记录目标要求在客户相关流程中使用特定的系统来捕获电子记录，那么风险就是员工会抵制改变，并使用替代技术(例如。在电子邮件应用程序中记录业务决策，而不是使用指定的系统来保存这些记录)。

针对风险和机会的行动对每个组织来说都是具体的。它们也针对每个已确定的风险或机会。应将这些措施纳入实现目标的行动和记录流程的设计中。

输出

没有具体要求记录规划过程的这一方面。风险方法可以包括在实现目标的计划中（见6.2），也可以作为规划的单独部分记录。示例包括

-应用风险评估工具(IEC 31010，附录B包括一系列此类工具，ISO/ TR 18128包括一些示例) 的任何输出，以及

一记录为应对风险和机会而采取的行动。

6.2记录目标和实现目标的计划

MSR 的实施目标或记录目标是根据组织的上下文、要求和优先级来定义的。根据MSR的范围，确定实现这些目标的行动，并在整个组织内传达目标和计划。

记录目标定义的输入包括

- a) 组织环境分析和需求识别（见第4条）， b) 记录政策（见第5.2条），
- c) 为解决这些风险而确定的风险分析和行动以及优先领域（见6.1），以及
- d) 审查现有记录流程。

记录目标是组织特有的[由上下文分析（见第4条）和风险分析（见第6.1条）告知]，与组织的战略和目标相一致，并且能够进行衡量。

在确定记录目标时，组织应考虑已审查的现有记录和记录系统的充分性、确定优先处理的风险以及组织可从中获得最大利益的关键改进领域。

组织环境的变化（例如。立法变更）、记录政策、风险评估或绩效评估结果中要求对记录目标进行审查，必要时更新或修改。应使用7.4中的方法传达记录目标。

应确定实现记录目标的措施。每个目标可与一个或多个措施相关联。所确定的措施需要进行规划。

- 1) 确定预期行动的结果，
- 2) 确定行动的地点、时间、方式和由谁执行，
- 3) 根据组织的需求、背景、规模和复杂性，以及要采取的行动性质，可以使用正式的项目管理方法或更非正式的文件化项目或行动计划来规划实现记录目标的行动。这可能导致一个或多个项目计划，具体取决于行动的规模和复杂性。

计划变更的控制可以通过正式项目报告、规划和监控中的变更请求流程或重新设计程序来完成。

可通过业务案例阐明计划过程，该业务案例包括实施MSR的优先事项和目标。这将包括

- i) MSR的范围（见第4.3节），

ISO 30302: 2015(E)

ii) MSR应解决的风险, iii) 目标和

计划,

iv) 为实现目标而指定任务的优先次序和时间表, v) 分配给特定个人的

责任,

v) 项目依赖关系,

七) 对额外人力资源和技能的要求, 八) 对其他资源的要求, 以及

ix) 评价所采取行动结果的方法。

计划阶段使组织能够了解MSR的相关性, 并阐明MSR项目所需的组织内部的角色和职责。

计划阶段使组织能够了解MSR的相关性, 并阐明MSR项目所需的组织内部的角色和职责。

输出

创建关于记录目的的文件化信息是MSR的要求, 但不需要提供强制性表格或文件。

示例包括:

一特定记录目标文件;

一记录管理批准, 并承诺实施MSR;

一一份商业案例或其等效文件;

一一个或多个MSR项目计划, 包含关键里程碑。

7支持

7.1资源

规划MSR的实施和维护(见第6条)包括评估所需资源的类型和数量, 然后获得管理层对这些资源分配的承诺, 直至需要为止。

根据要开展的活动范围, 可以为不同的时间段分配资源, 并确保MSR的维护成为常规业务流程的一部分。资源可以是临时的或永久的, 外部的或内部的。

设计、实施和维护MSR所需的资源包括:

a) 人力资源——适当的人数、级别和技能;

b) 适合组织对记录流程和控制的需求的ICT环境;

c) 财政资源;

d) 设施和后勤, 例如。 以容纳更多的员工(如果需要)。

应为向本组织提供服务并与其签订合同的个人和组织就设计、实施和维护多边统计参考方法作出正式安排。 此类安排可包括:

- 职责定义;

- 对特定能力的要求;

- 服务供应的可持续性;

一供应商合同期满时的过渡安排。

输出

资源分配是最高管理层承诺的一部分，但没有具体要求保留特定的文件化信息。可以证明资源分配的典型文件包括预算、组织结构图、职责划分声明、MSR所需的系统、设施和其他基础设施的清单以及合同（例如：（用于外部提供的服务））。

7.2能力

人员必须有能力在MSR中履行其分配的角色。这需要定义所需的能力，获取具有适当能力的员工或承包商，并确保这些能力与角色保持一致。

业务角色所需的能力将视组织的规模和复杂程度、所要承担的角色和活动而有所不同。

记录业务代表通常需要具备的胜任能力包括：

- a)信息管理领域的资格；
- b)管理项目，包括项目规划、监控和报告；
- c)管理员工、承包商和团队；
- d)开发利益相关者参与技术；
- e)评估组织在特定领域的绩效，并提出变革或改进的建议。

负责设计、记录流程和控制的人员所需的能力将根据其角色在不同级别上进行定义。典型能力领域包括：

- 1)需求分析；
- 2)建立记录控制和维护的程序、工具和方法；
- 3)制定和实施访问规则；
- 4)设计和实施支持记录流程的系统；
- 5)确定记录处置程序、规则和实施处置；
- 6)维护记录系统。

能力标准适用于组织的员工以及代表组织工作的任何合同或临时雇员。

在确定实施MSR所需技能之后，可以制定记录流程和系统、责任声明或包括能力的工作描述。根据责任声明或工作说明评估当前雇员的经验、资格和技能，可以评估差距并采取行动以履行能力。这可能导致

- i)培训或指导现有员工，
- ii)重新分配员工，
- iii)招聘新员工，以及

四) 招聘合同工。

为获得必要的能力而采取的行动可由以下方面进行评估：

一根据商定的基准对个人业绩进行评估，并

-MSR性能评估的结果（见第9条）。

输出

ISO 30301要求提供被分配到不同角色的人员的能力证据。强制性输出是员工记录，证明技能、教育或培训，以及每个职位的技能和能力定义。

7.3认识 and 培训

需要制定策略来提高对MSR政策、目标 and 要求的认识，并让员工了解其在实现符合MSR方面的作用 and 责任。这可以通过各种培训 and 意识项目及方法来实现，并可纳入现有项目中。

培训 and 提高认识的战略可包括以下内容：

- a) 员工入职培训；
- b) 正规、有组织的培训计划；
- c) 管理和员工简报，例如，作为定期员工会议的一部分；
- d) 财务或实物认可或奖励；
- e) MSR特定方面的复习培训以及记录流程 and 控制的运行方面；
- f) 7.4中列出的沟通技巧；

培训可以通过多种方式提供，以满足组织的需求，包括：

- 1) 面对面培训；
- 2) 线上培训；
- 3) 一对一培训，例如。 供管理部门使用。

输出

本条款中没有要求提供关于实施要求的具体文件信息。 培训计划的实施可以通过多种方式来证明。 以下是输出示例，根据组织的规模和复杂性以及培训 and 意识计划的主题内容而有所不同：

- 一课程设计概念；
- 一教学计划；
- 一管理计划；
- 一项目评估计划；
- 一节目内容；
- 一培训材料，包括讲师笔记 and 学员资料；

一项目评估；一出席记录。

7.4通信

制定沟通程序和方法，确保有效实施并遵守MSR的要求。在制定这些程序和方法时，必须确定不同的目标群体或受众。不同的受众可能需要不同的信息和沟通方式，关于MSR的沟通可以融入到现有的沟通策略中。

关于MSR的沟通程序应包括以下内容：

- a)通信范围和内容摘要；
- b)通信方法；
- c)通信责任；
- d)评估沟通效果的方法。

MSR的通讯内容应包括：

- 1)MSR的目标；
- 2) 实施MSR的好处；
- 3) 岗位职责；
- 4)的位置，以及对MSR文档的访问，包括操作元素；
- 5) 与记录过程、控制和系统有关的操作程序的内容；
- 6)协助遵守记录政策、目标和业务要素的来源(例如。记录系统支持服务)。

内部沟通方式的例子包括：

——宣传推广活动，如内网通知、海报、竞赛和奖品等；

一 floorwalkers , i. e. 业务冠军推广MSR信息；在定期的业务部门会议上进行简报；

一通讯和公告板。

组织需要决定是否与外部利益相关者沟通MSR、记录政策和目标。这需要对谁是外部利益相关者、他们对组织的兴趣性质以及他们对MSR实施和可持续性实际或潜在的影响有充分的了解（见4.1）。

例如，与组织供应链中的实体进行沟通可能很重要，以便为MSR或共享业务流程内的记录流程和控制实现一致和可持续的结果。在这些情况下，另一个实体或多个实体可能需要直接访问组织的某些记录系统。

组织可以根据与其他实体的关系以及这些实体对MSR的影响或输入，选择如何记录与其它实体关于记录政策、目标和操作程序的沟通。但是，当外部实体参与组织的日常业务流程时，沟通应涵盖受影响记录流程及控制措施和记录系统使用的相应角色、权限和条件。

输出

在实施ISO 30301时，必须有内部沟通的书面程序。如果组织决定对外部进行MSR沟通，则需要外部沟通程序，或者在一般沟通程序中包含内部和外部信息。

实施这一要求的其他输出是关于与外部利益相关者沟通或不沟通关于建立MSR的决定的信息、结果或证据以及书面记录的决定。

7.5文档

7.5.1概述

建立并维护文档，以描述MSR的核心元素及其相互关系。它包括描述MSR和来自MSR过程 and 控制的文件的结构、格式、元素和控制系统（）的定义。

MSR过程的计划、操作和控制记录取决于组织的规模和MSR的范围。ISO 30301规定了实施MSR所需的最低文档，但组织可根据需要提供额外的文档，以确保MSR的有效规划、运行和控制。

在各条款中确定并解释了实施ISO 30301所需的文件。特定的文件，如政策或程序，被确定为要求。其他文件要求没有定义具体的文件类型，因此可以以不同的方式满足。

ISO30301： 2011,7.5.1可用于检查其他条款的文件要求。[表1显示了其他条款中要求的文件。](#)

表1-文件要求

文件要求	ISO 30301 条款	指定的文档
外部和内部因素	4. 1	未说明
业务、法律和其他要求	4. 2	未说明
MSR的范围	4. 3	未说明
MSR与其他管理系统之间的相互依赖性和关系	4. 3	未说明
记录政策	5. 2	政策
职责与责任	5. 3	未说明
风险评估	6. 1	未说明
记录目标和计划	6. 2	未说明
所需能力	7. 2	未说明
内部沟通	7. 4	程序
外部沟通（有条件）	7. 4	程序
文件控制	7. 5. 2	程序
记录火灾过程	8. 1	未说明
记录过程控制	8. 1	未说明
业绩评价	9. 1	未说明
内部审计	9. 2	稽查方案
不符合项和纠正措施	10. 1	未说明

表1（续）

文件要求	ISO 30301 条款	指定的文档
记录标识	A. 1. 1	未说明
记录要求	A. 1. 1, A. 1. 2, A. 1. 3, A. 2. 1	未说明
记录保存	A. 1. 1	程序 处置时间表
记录捕获方法	A. 1. 1	未说明
记录捕获点	A. 1. 2. 2	工作流程程序
技术选择或变更	A. 1. 4	未说明
注册（条件性）	A. 2. 1	程序
分类	A. 2. 1	分类架构
事件历史	A. 2. 1	程序
访问权限	A. 2. 2	访问规则
完整性、真实性、可用性	A. 2. 3	程序
处置	A. 2. 4	程序
转移并移除	A. 2. 4	程序
记录系统	A. 2. 5. 1	记录系统的清单
执行关于记录系统的决定	A. 2. 5. 2	未说明
记录系统的可用性和完整性	A. 2. 5. 4和 A. 2. 5. 6	程序

7.5.2文件控制

建立并维护控制MSR文件的程序。

程序应确定不同层次的文件、命名和编码文件的惯例以及起草、审查和批准文件的作用和责任，可以为任何类型的文件建立表格或模板。

MSR要求的文件（见7.5.1）以及由记录过程和控制的设计、实施和维护产生的文件，均使用ISO 30301附录A中的记录过程和控制进行管理。

除了记录控制外，文件还应通过版本控制进行更新，并应遵循第7.4节中确立的沟通和分发程序。

ISO/ TC 46/ SC 11的国际标准和技术报告中包含有关设计和实施一系列记录流程 and 控制的额外指导来源。

当组织实施了其他管理体系标准（MSS）时，应使文件保持一致，文件程序应适用于两个或两个以上MSS。

输出

一文件程序控制。

8操作

8.1运营规划和控制

组织定义、规划和实施操作记录流程和系统，以满足记录目标（见6.2），包括采取措施应对6.1中确定的风险和机会。

大多数实施MSR的组织将拥有现有的记录、记录流程和记录系统，这些应使用下面描述的MSR程序进行审查，并根据ISO 30301附录A中描述的记录流程和控制进行评估。对现有记录、记录过程和记录系统的审查也有助于确定记录目标和业务规划与控制。

已确定并规划了所需的操作记录流程和系统。组织通过定义要实施的记录过程和系统、定义执行这些过程的标准以及描述（在需要的详细程度上）所涉及的不同活动、结果、人员和系统来计划MSR的操作。在定义记录过程时，必须确定需要哪些控制来证明每个过程按计划实施。运营规划和控制的输入是风险和机会分析以及为应对这些风险和机会而采取的行动（见6.1）。

为满足ISO 30301附录A的要求，实施了根据组织的具体需要创建和控制记录的操作过程。ISO/TC46/ SC 11的相关国际标准和技术报告可作为这些过程设计和实施的指南。本条款中的要求应与8.2和8.3中的要求一起考虑。

当任何业务流程或记录流程外包时，ISO 30301明确要求对这些流程进行控制。应
在外包供应商合同中规定并记录这些控制措施。

外包供应商进行的流程与公司进行相同的绩效评估
MSR的任何其他流程，按照第9条。

输出

本条款没有具体输出，结果包含在第8.2条中。

8.2记录流程设计

记录流程和控制的设计包括对现有记录流程的审查或新记录流程的设计。审查和设计新流程都基于对组织工作流程的分析，并且旨在满足记录目标。记录流程的设计和所用技术的范围和复杂性将根据上下文分析、风险评估、业务流程的要求、组织的规模和性质（见4.1和4.2）以及它们支持的业务活动的重要性而有所不同。

除了MSR级别确定的风险和机会外，还应将对记录流程的风险评估和处理纳入支持新或改进的记录流程设计的分析中。

除了ISO 30301,8.1中关于记录过程设计的要求外，还建立了一个包括以下内容的设计过程：

- a) 工作流程分析，作为记录流程设计的基础。对工作流程进行分析，以确定是否需要记录(ISO 30301，附录A)，并了解如何实施在附录A中定义的记录创建和控制要求。
ISO/ TR 26122提供了工作流程分析的指南；

b) 评估记录流程操作带来的风险，以及这些风险如何影响组织业务流程真实、可靠和可用记录的创建。 ISO/ TR 18128提供了关于评估与记录过程相关的风险的指南。

ISO 30301所建立的记录过程的设计和实施要求列于附录A中。 ISO15489-1提供了关于记录过程特征和实施关键概念的进一步指南。

ISO 30301附录A中的控制措施应用于证明记录过程按设计是适合于业务过程的。

符合ISO 30301附录A的要求并不意味着每个组织都必须以相同的方式实施记录流程。

如果与ISO 30301附录A中规定的特定要求相关的记录过程不适合组织，则不必强制执行所有过程并遵守相关要求。但是，应确定并记录证明该决定合理性的原因，作为记录流程设计的一部分。

对于外包或外购的记录流程，应建立可纳入合同、服务水平协议、报告和文档要求中的控制措施。

为设计符合ISO 30301要求的记录流程，可使用以下指标来确定是否满足这些要求。第1至第4点是与创建和捕获记录有关的指标。第5至第8点是与控制过程有关的指标，如ISO 30301附录A所述。括号中的参考文献与ISO 30301附录A相关。

ISO/TC 46/SC 11制定的国际标准和技术报告为进行记录过程 and 控制的审查和设计提供了详细的指导。

1) 组织已确定每个业务流程的记录应创建和捕获的内容、时间和方式（A.1.1）。

根据MSR的范围，记录目标和实施规划，组织已建立了一套系统流程，用于分析每个业务流程中创建和控制记录的需求。该分析可根据组织确定的方式进行，但结果需要记录。例如，这种分析可以如何进行并记录如下：

- i) 业务流程的流程图，指示记录创建点，
- ii) 任何业务流程的文档列表，以及
- iii) 对业务流程产生的记录进行广泛描述，记录在每个业务流程的程序中。

根据同样的分析，本组织已为记录确定了保留期限。具体程序中记录了如何进行该分析。处置分析程序确保考虑了所有法律、业务和其他要求，并且由适当人员批准所作的决定。分析结果记录在与特定业务流程或流程组相关联的处置计划表中。

组织可以使用不同的方法来设计记录创建过程。ISO 30301中的要求确定了确保在记录的行动/交易发生时，由适当人员或仪器创建记录，并通过最适当的方法捕获记录所需的流程。记录的捕获方法是记录信息的一部分。

2) 组织已确定记录中应包含的内容、背景和控制信息（元数据）（A.1.2）。

记录连同描述性和上下文信息一起被捕获，这使得它们能够被创建者以外的人或业务流程之外的人识别和理解。

ISO 30301没有定义要捕获的信息，但对负责记录的组织区域的识别除外。然而，要求记录每个工作流程中捕获描述性信息的点。这些信息可以包含在每个业务流程分析的结果中（A.1.1）。

根据业务部门、组织的规模和复杂性，可以预先定义元数据模式中要捕获的信息。ISO 23081-2提供了关于记录元数据模式的指南。

如果存在元数据架构，这包括ISO 30301，A.2.1中提到的控制信息。

3) 组织已决定记录应以何种形式和结构创建和捕获（A.1.3）。

确定要创建的记录（A.1.1）包括记录的形式和结构。应为每个业务流程记录这些信息。

4) 组织已确定了创建和记录的适当技术（A.1.4）。

识别要创建的记录（A.1.1）包括关于用于创建和捕获记录的技术的决策。这应该为每个业务流程进行记录。在具有单一职能和少量员工的小型组织中，可以通过记录创建纸质或计算机系统记录的决策以及选择要使用的计算机应用程序来满足这一要求。

5) 组织已确定应通过以下方式创建哪些控制信息（元数据）：记录流程以及如何将其与记录相链接并进行管理（A.2.1）。

设计必要的记录流程，以便在需要时对记录进行控制和管理，包括根据与工作流程相关的记录进行分组。

为了实现这一目的，组织制定了一套正式的、有文件记录的分组方案，称为分类方案。业务流程的任何变更都反映在方案中。

必要时，应设计每个记录的正式唯一标识流程，并需要有文件化的程序。

这些记录过程创建的信息作为控制信息与记录相关联。组织决定如何管理此控制信息，例如，使用预定义的元数据架构。

在小型组织中，可以通过记录创建的决定，并根据所选计算机应用程序中的广泛业务活动累积保存记录，或者通过存储手段在基于纸张的系统中保存记录，并记录相关员工的指示来满足这一要求。

6) 组织已建立记录使用规则和条件（A.2.2）。

定义访问记录的过程需要分析记录的使用情况并确定相应的访问或使用权限。定义并记录访问规则，包括任何强制性规定。

规则被实施，定义人员及其查看或使用记录的权限，并将这些规则实施到保存记录的系统中。

7) 组织已确定如何长期保持记录的可用性 (A.2.3)。

随着时间的推移，记录的可用性对于数字记录尤为重要。设计和实施这一过程（针对所有格式的记录）应涵盖安全问题，如防止未经授权的使用、修改、删除、隐藏和/或销毁。对于实施ISO/ IEC 27001的组织来说，安全要求已经涵盖。

ISO 30301规定了保存过程的要求。这包括使用媒体和技术的相关标准以及定期检查可用性维护的程序。在使用加密进行安全限制的情况下，确定限制的时间限制和解密记录的方法并予以记录。

8) 组织已实施授权的记录处置 (A.2.4)。

根据ISO 30301设计记录处置流程包括建立管理记录处置的程序，包括为记录指定保留期限、授权决策和执行处置决策。处置可以包括在需要时转移至其他组织、移除或更改存储位置以及销毁。销毁行动受到监督并记录在案，必要时，保存有关被销毁记录的控制信息。

输出

一记录工艺设计(s)。

一包含记录流程的业务流程程序。

-记录控制工具和支持性背景分析，例如。程序、分类方案/、元数据架构、访问规则、安全模型、处置策略或权限。

一系统要求和规格（针对技术）。

一技术选择和采购的文件。

一系统设计和配置的文档。

一对流程、程序和系统的评审。

一培训材料。

8.3记录制度的实施

ISO 30301,8.3中规定了记录系统实施要求，ISO 30301， A.2.5对这些要求进行了补充。两者都应被理解为一个整体。

符合ISO 30301要求的记录系统可以有多种形式。例如，

a)保留和管理事务记录的业务应用程序或系统， b)根据需要重新创建记录的数据库，以及

c) 用于自动化记录采集和管理的专用软件。

这些系统可以由内部或外部提供商驻留和管理。无论哪种情况，它们都应能够随着时间的推移捕获、管理和提供对记录的访问。它们还应能够以一种方式导出记录及其元数据，使其在任何系统变更后仍可访问、真实、可靠和可用。

ISO15489-1确立了记录系统的通用特征和实施的关键概念。ISO 16175-1、ISO 16175-2和ISO 16175- 3包含了电子办公环境中的记录原则和功能要求，可用于定义要求和选择合适的软件。其他国际标准和技术报告已开发

ISO/ TC46/ SC 11标准应在记录系统的设计、实施和维护中使用。

一个组织可以拥有多个记录系统，但必须识别所有记录系统及其负责人。

根据业务要求和记录目标定期监测记录系统的性能，应包括确保

- 1) 记录系统提供业务部门执行其职能所需的功能，
- 2) 记录系统按照其设计规范运行，
- 3) 记录系统在需要的时候对需要的人开放，
- 4) 记录系统以连续和可靠的方式运行，如果出现系统或基础设施故障，可以启动计划，并且
- 5) 业务连续性和灾难恢复计划包括记录系统。

管理记录系统的操作意味着确保这些系统继续在可靠、安全和合规的基础上运行，并涵盖组织的全部业务活动。
这可以通过以下方式完成

- i) 记录并实施系统管理和维护程序，
- ii) 定期测试系统是否符合设计规范，
- iii) 分析系统故障、用户问题和投诉产生的纠正措施，
- iv) 评估员工使用其他（非记录）系统的程度和原因，
- v) 定期测试系统可用性、可访问性和可用性，
- vi) 测试系统安全性，
- vii) 评估系统是否符合业务需求、利益相关者期望或法规要求的任何变更，并做出必要的变更以满足这些要求，以及
- viii) 采取必要措施，以便管理组织的任何新职能或业务流程的记录。

输出

强制性文件信息包括以下内容：

- 一 保存记录的清单；
- 一 系统实施和变更的文档记录；
- 一 系统维护程序；
- 一 访问系统的规则；
- 一 提供系统测试证据的文档。

无论是否基于ISO/ IEC 27001，组织实施信息安全方案时，对记录系统的相同安全管理要求，包括对文件化信息的要求均适用。

9 业绩评价

9.1 监测、测量、分析和评价

9.1.1 确定监测、测量、分析和评价的内容和方式

MSR的有效性得到衡量，记录过程、控制和系统，以提供支持持续改进或表明需要采取纠正措施的信息（见10.1）。

在确定需要测量和监测的内容时，组织应考虑以下几点：

- a) 由于组织特定领域的记录或记录系统不完善而产生的业务风险水平；
- b) 其他管理体系标准的应用；
- c) 利益相关方的要求（示例见附录A）；
- d) 法律和法规要求；
- e) 业务领域最近实施的新流程、控制或系统。

应定期审查和根据组织环境的任何变化修改监测和测量标准（见第4条）。

监测、测量、分析和评价记录过程、控制和系统的各种方法将根据所评估的内容而有所不同。这些方法可以是定量的，也可以是定性的。方法可包括以下内容：

- 1) usersurveys;
- 2) 问题清单；
- 3) 观察；
- 4) 系统使用统计的收集和分析；
- 5) 系统运行数据的分析，如：停机时间、崩溃、数据丢失。

监测和测量的频率也会根据评估的内容而变化。例如：

- i) 大型组织定期评估特定的业务职能，
- ii) 小组织每年对整个组织进行评估，
- ii) 由于未能满足法律或监管要求或风险评估，组织更频繁地评估其MSR，以及
- iv) 在MSR实施特定阶段完成后进行评估。

输出：

本条款中没有要求提供文件，但是，实施过程中获得的输出示例如下：

- 一 监测和测量标准；
- 一 监测、测量、分析和评价方法；
- 监测和测量工具，如检查表和调查问卷；

- 一监测和测量结果，如统计、访谈记录、观察记录、系统报告、测试结果、调查等；
- 一监测和测量计划表。

9.1.2 记录流程、系统和MSR有效性绩效评估

对监测和测量的结果进行评价，以确保将行动整合并实施到组织的MSR流程（见8.1）中是有效的。本组织确保MSR的性能满足业务需求、法规要求并提高客户和利益相关者的满意度。在每次评估之后，应对监测和测量结果进行分析和评价。但是，可以按照业务需要进行趋势分析或用于管理报告目的的分析，这些分析使用累积结果，例如。按季度、按年。分析和评价过程的输入将包括监测和测量（见9.1.1）、内部系统审核（见9.2）和管理评审（见9.3）的结果，以及任何确定的定期或项目报告要求。该组织利用收集到的数据来衡量MSR的适当性和有效性，并评估可以改进的地方。

组织应建立、实施和维护MSR有效性绩效评估程序，包括记录流程、控制和系统的绩效评估。记录过程或系统的监测和评价是ISO 15489-1中概述的基本原则的一部分。当组织实施ISO 15489-1时，通常可以调整监督和评价程序以符合ISO 30301的要求。

应定期进行性能评估，以确保MSR按照记录政策和要求以及用户满意度运行。

如果发现性能结果不充分，应修改MSR和记录过程及控制。必要时应采取行动，以在出现不符合项之前解决不利趋势或结果。见10.1。

输出

- 一评价报告。

9.1.3 评估有效性

对MSR进行监测和测量，以评估其在满足记录政策要求、实现记录目标以及满足业务需求和利益相关者期望方面的有效性。

评估MSR有效性的输入包括绩效评价结果（见9.1.2）、内部系统审核（见9.2）和管理评审（见9.3）。

MSR的有效性可以通过以下指标来确定

- a) 符合用途的现行记录政策（见5.2），
- b) 当前的记录目标是可实现的，并满足当前和近期的业务需求（见6.2），
- c) 记录政策、目标、记录过程和控制，这些已根据业务、法律和其他要求的变化而修改（见4.2），
- d) 分配给MSR的适当资源水平（见Z.1），
- e) 与组织的规模和性质以及MSR的范围相称的角色、职责和权限的适当定义（见5.3），以及对这些角色的适当合格人员的分配（见7.2），

- f) 负责实施、报告和提高MSR意识的指定人员的绩效评估结果（见7.2），
- g) 记录过程和系统性能的结果（见9.1.2），
- h) MSR和文件控制程序的完整文档存在并运行（见Z.5），
- i) 实现组织战略、管理和财务目标的记录系统（见8.3），
- j) MSR培训和意识计划以及沟通策略，该计划是当前的、定期实施的，并根据记录政策、目标、记录流程和控制措施的变化进行修订（见7.3和Z.4），以及
- k) 用户和利益相关者满意度评估结果（见9.1.2）。

输出

绩效评估数据和文件应作为绩效评估过程的证据予以保存。 示例如下：

- 一评估MSR有效性的证据；
- 一绩效考核方案或计划；
- 一业绩考核程序；
- 一业绩考核标准和指标；
- 一业绩考核结果；
- 一差距分析，包括行动清单；
- 一持续监测数据；
- 一监控报告。

9.2内部系统审核

组织确定内部系统审核的频率，并进行审核，以评估MSR是否符合要求、是否有效实施以及是否根据记录政策和目标的任何变更进行维护。 ISO 19011中提供了关于内部审核、审核员特征、审核计划和程序以及审核报告的指南。

内部审计应由未参与MSR实施的人员进行。 应建立审计计划以满足ISO 30301的要求。 在实施不同的MSS时，组织可以进行联合内部审核。

为确定MSR是否得到有效实施和维护，进行评估

- a) MSR文件的充分性，以及文件在实践中得到反映的程度，
- b) 记录政策和目标的货币；
- c) 审查组织环境和对变化的响应的频率， d) 对具有指定角色和职责的人员的理解，
- e) 为维持MSR而提供的支持是否充分，以及

f)是否按照设计实施和维护记录过程和控制。

输出

一审计方案。

一内部审计报告和支持性文件。

有些组织可以发现内部审计文档化程序很有用，特别是在整合不同的管理系统时。

9.3管理评审

最高管理层对MSR进行评审，以确定其当前的性能，确保其持续的适用性、充分性和有效性，并在必要时指导改进或变更。管理评审是对MSR的全面评估，而不是针对特定领域的评估。但是，可以特别关注已确定风险的领域。

管理评审的输入将为

- a)以往管理评审的结果， b)组织的环境（见第4章），
- c) 监测、测量、分析和评价的结果（见9.1), 以及
- d) 以前的内部系统审核（见9.2)。

管理评审的频率取决于组织的需求和环境。影响可以是

- 1) MSR是新产品还是已经使用了一段时间，
- 2) 以往管理评审的结果和对以往管理评审的回应， 3) 以往审计的结果，
- 4) 利益相关者的期望， 以及
- 5.适用法律和法规的新规定或变更。

MSR的管理评审可以通过以下方式开展：

- i) 以往管理审查和采取的措施；
- ii)可能影响MSR范围或组织风险水平的内部和外部环境变化，
- iii)以前的监视和测量结果， iv)以前的内部审核结果，
- v)由监测、测量和审核引起的纠正措施， 以及
- v) 记录机会和行动，以证明持续改进。

在审查MSR并寻找持续改进的机会时，管理层应考虑

- 一MSR与可能影响MSR的组织战略方向保持一致，
- 一MSR的范围和覆盖范围是否适合组织的业务流程，

-可能影响MSR的上下文变化，如监管变化、利益相关者输入或由于结构变化而引起的组织功能变化，

一需要修订记录政策和/或目标，

-资源和技能是否足以对MSR进行持续维护和改进，

-员工和承包商对MSR的认识和理解水平及其

符合记录政策和目标的要求，以及MSR已经并将继续实现其
预期结果。

输出

管理评审结果的文件化信息是ISO 30301的要求。

评审的输出包括管理决策和与流程改进或MSR整体有效性改进相关的措施，以及MSR变更的文件记录。
变更可能会影响记录政策、记录目标或资源。

10改进

10.1不合格控制和纠正措施

对MSR要求的不符合项进行了识别，并采取了适当的措施。对不符合项的原因进行了评估，必要时采取了措施以消除这些原因。
以下情况会导致识别出不合格：

a) 监测和测量（见9.1）；

b) 内部审计（见9.2）；

c) 管理评审（见9.3）；

d) 特别报告。

不符合项需要分析产生不符合项的原因。必要时，需要实施纠正措施。控制、遏制或纠正不符合项的措施将取决于以下因素：

1) 风险程度；

2) 不合格项的影响程度；

3) 有资源采取必要的行动。

采取纠正措施所需的计划可包括以下内容：

i) 分配职责和责任；

ii) 确定要采取的具体行动；

三) 根据需要，调配额外资源；

iv) 制定时间表并确定成果和产出；

v) 报告采取的行动。

在评估消除不合格原因的行动需求或行动范围时，应考虑以下问题：

一组织面临的风险水平；

ISO30302: 2015(E)

- MSR面临的风险水平；
- 对记录流程、控制和系统适当运行的风险水平；
- 原因再次发生的可能性；
- 采取纠正措施所需资源。

纠正措施的评审应由指定员工和承包商根据其在第5.3条中确定的角色进行。这些报告反过来又为持续改进过程中的定期监测和测量、内部系统审计和管理评审提供未来输入。

输出

记录不合格控制和纠正措施产生的文件信息是ISO 30301的要求，示例如下：

- 不合格品记录；
- 描述将要采取的纠正措施；
- 如适用，—记录不采取纠正措施的决定；
- 纠正措施的计划文件；
- 采取纠正措施的证据；—纠正措施的审查；
- 评估消除不合格原因的行动需求；
- 预防措施的计划文件；
- 采取预防措施的证据；
- 审查预防措施。

10.2持续改进

本组织通过由最高管理层领导的计划、支持、操作和绩效评估循环，提高MSR的有效性。这也有助于组织随着时间推移管理其记录的能力，满足其问责要求并支持其业务需求。组织通过确保记录政策和目标与组织的目的及其战略方向保持一致，并反映在更新的记录流程、控制和系统中，证明了这一持续改进周期的有效运作。

可通过以下方式证明持续改进循环

- a) 正在进行的绩效评估结果，b) 采取的纠正措施，
- c) 采取的改进措施，
- d) 修订记录政策和目标，
- e) 根据变化的需求，修订MSR的支持基础架构，并
- f) 持续的情境和风险分析。

输出

- 持续改进周期的输出是上述指标的文件。

附件A 提供信息的

支持组织背景分析的信息来源和要求示例

A.1 信息来源

有关组织外部环境的信息来源可包括：

- 利益相关者提供的信息和关于利益相关者的信息；
- 法律、法规、标准、行为准则、行业监管规则、公司治理规则和指令；
- 一该组织的诉讼概况和影响该组织的监管行动；一来自政府或行业分析师的经济、财务或环境分析；
- 一媒体报道。

有关组织内部环境的信息来源可包括以下内容：

- 一关键企业文件，如政策、战略、业务计划、年报等；
- 一 auditreports；
- 一组织结构，角色、职责和授权的定义；
- 一内部标准、准则、规范；
- 一业务流程图或说明；
- 一skills评估；
- 一信息系统库存；
- 一信息或数据模型；一利益相关者分析；
- 一 riskanalyses；
- 一信息安全框架；
- 一其他管理系统标准实施的背景分析；
- 一项目管理方法；
- 一采购和承包模式；
- 一对组织文化的了解（可能没有记录）。利益相关方可以是以下人员：
- 一代表组织工作的内部员工和承包商；

- 在管理记录方面具有领导作用的内部雇员，例如。 审计、风险、法律、合规、信息技术；
- 一业务合作伙伴，例如。 研究合作者，贸易伙伴；
- 一股东、所有者、受托人、董事；
- 一产品和服务的供应商；
- 一客户；
- 对该组织及其活动感兴趣的公民、非政府组织和其他社区团体；
- 组织可能受其监管的一监督/监管机构；
- 一政府，包括为跨不同司法管辖区运营的组织提供多种政府服务。

A.2要求示例

与创建和控制记录相关的业务需求示例如下：

- 创建记录以执行或完成特定业务流程（包括基于网络的交易，以及但不限于社交媒体、移动计算和云计算等新兴技术中的业务交易）的要求；
- 一创建财务/运营报告和控制记录的要求；
- 一创建内部和外部报告记录的要求；
- 创建记录以控制和监控外包服务或流程的要求； -创建记录以进行分析和规划的要求；
- 对不同地点和特定时间段内需要控制和访问的记录的要求；
- 关于获取和使用记录所需的证据的要求(例如。 个人资料
- 一要求共享和重复使用记录中的信息。

与创建和控制记录相关的法律要求示例如下：

- 一创建特定记录的要求；
- 要求向特定的利益相关者，如股东或客户，提供有关组织活动的信息；
- 保留记录的要求（例如。 特定的保留期可能与固定或可变日期或事件相关联）；
- 对以特定格式保存的记录的要求；
- 一对特定位置保存记录的要求；
- 一对提供记录访问方式的要求和规范；
- 向另一组织或司法管辖区移交记录的要求。

与创建和控制记录有关的其他要求示例如下：

- 由自愿性行为守则制定的记录要求，包括其他管理体系标准的实施；
- 要求有特定的记录来满足外部利益相关者的期望。

可从一系列内部和外部利益相关者获得有关确定业务、法律和其他要求的协助，例如：

——具有民法和普通法知识以及二者之间相互作用的法律专家（在组织跨多个司法管辖区运作时，这一点尤为重要），

——具有广泛业务知识的操作员工，——记录、信息技术和系统专业人员，

——审计师、风险和其他合规专业人士，以及

——记录/档案机构或监管机构，他们有兴趣看到一个组织实施MSR。

参考书目

[1] ISO 9000, 质量管理体系—基础和词汇

[2] ISO 13008, 信息和文件—数字记录转换和迁移过程

[3] ISO/ TR 13028, 信息和文件记录数字化实施指南

[4] ISO 14001, 环境管理体系-要求及使用指南

[5] ISO 15489-1, 信息和文件记录管理第1部分：总则

[6] ISO/ TR 15489-2, 信息和文件记录管理第2部分：指南

[7] ISO16175-1, 信息和文件—电子办公环境中的记录原则和功能要求—第1部分：概述和原则声明

[8] ISO 16175-2, 信息和文件——电子办公环境中的记录原则和功能要求——第2部分：数字记录管理系统指南和功能要求

[9] ISO16175-3, 信息和文件——电子办公环境中的记录原则和功能要求—第3部分：业务系统中记录的指南和功能要求

[10] ISO/ TR 18128, 信息和文件记录过程和系统的风险评估

[11] ISO 19011, 管理体系审核指南

[12] ISO 23081-1, 信息和文件记录管理过程——记录元数据——第1部分：原则

[13] ISO 23081-2, 信息和文件——记录元数据管理——第2部分：概念和实施问题

[14] ISO/ TR 26122, 信息和文件记录工作流程分析

[15] ISO 28000, 供应链安全管理系统规范

[16] ISO/ IEC 27001, 信息技术-安全技术-信息安全管理体系-要求

[17] IEC 31010, 风险管理-风险评估技术

ISO 30302: 2015(E)