

# 欧利斯认证有限公司

## 档案密集存储设备服务评价技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0180-2025

发布日期：2025-07-15

实施日期：2025-07-15

版本/版次：A/0

编制部门：技术开发部

评审人：蒲文雄

批准人：沈育谦

### 文件制/修订履历

制 / 修 订 日 期	制 / 修 订 单 号	制 / 修 订 类 别	版 本 / 版 次	制 / 修 订 说 明 (原 因、内 容 见 制 修 订 审 批 单)
2025-07-15	初始制订	<input checked="" type="checkbox"/> 制订 <input type="checkbox"/> 修订	A/0	初始发布、实施

### 前 言

# 欧利斯认证有限公司公开文件

本评价技术规范是欧利斯认证有限公司开展档案密集存储设备服务评价的依据。

本认证标准为首次发布。

本认证标准由欧利斯认证有限公司组织制定。

本认证标准主要起草人：沈育谦、蒲文雄。

本认证标准版权归欧利斯认证有限公司所有，任何组织及个人未经欧利斯认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。未通过欧利斯认证有限公司认证的项目不得明示符合此认证标准。

本认证标准自 2025 年 7 月 15 日起正式实施。为确保平稳过渡，对于已通过档案密集存储设备服务评价的组织，以及在 2025 年 10 月 15 日前已提交评审申请的企业，给予 1 年过渡期，须于 2026 年 10 月 15 日前完成体系改版及重新认证工作，逾期未完成的，原认证资格将自动失效。

本认证标准由欧利斯认证有限公司解释。

## 目录

前言 .....	1
1 范围 .....	4
2 引用标准 .....	4
3 术语和定义 .....	4
4 企业资质要求 .....	5
4.1 人员配备 .....	5
4.2 管理制度 .....	5
4.3 资质能力 .....	6
4.4 设备器具 .....	7
4.5 人员培训与档案 .....	7
4.6 售后服务 .....	8
4.7 作业人员要求 .....	8
4.8 环境保护要求 .....	8
4.9 安全要求 .....	8
5 认证模式 .....	9
6 认证流程 .....	9

## 1 范围

本技术规范适用于从事档案密集存储设备（如手动密集架、电动密集架、智能密集架等）设计、生产、销售、安装调试及运维服务的企业。服务内容涵盖设备需求对接、定制设计、生产制造、质量检测、现场安装、操作培训、售后维护等多个环节。需注意的是，本规范不适用于仅从事档案密集存储设备代理销售且未提供设计、安装及运维服务的企业。

## 2 引用标准

1. GB/T 33253-2016《档案密集架通用技术条件》：规定了档案密集架的材料、结构、性能、试验方法等要求，为档案密集存储设备的生产质量与服务效果评估提供核心技术依据，是设备服务评价的基础标准。
2. DA/T 67-2019《档案存储柜架 第 1 部分：手动密集架》：明确了手动密集架的技术参数、安全要求及检验规则，为手动密集存储设备的服务评价提供具体操作标准。
3. 其他相关的国家、行业标准及法律法规：包括金属家具安全通用技术条件（GB 28007-2011）、档案设备安全管理规范、环境保护相关法规等，确保档案密集存储设备服务全流程符合安全、环保及档案管理要求，保障设备使用安全性与档案存储稳定性。

## 3 术语和定义

1. 档案密集存储设备服务：围绕档案密集存储设备（手动 / 电动 / 智能密集架）开展的全流程服务活动，包括设备定制设计、生产制造、安装调试、操作培训、定期维护、故障维修等，旨在满足档案高效存储、安全防护及便捷管理需求。
2. 设备服务能力：档案密集存储设备相关企业所具备的完成设备服务项目所需的人员技术水平、生产设备精度、安装运维经验、管理体系完整性等综合能力，是衡量企业能否保障设备质量与服务效果的关键指标。

# 欧利斯认证有限公司公开文件

3. 服务等级评价：依据相关标准和规范，对档案密集存储设备企业的资质条件、设备质量、安装规范性、运维响应速度、客户满意度等进行全面评估，确定其服务等级的过程，为档案管理单位选择优质设备服务提供商提供依据。
4. 评价：由具备公信力的第三方机构证明档案密集存储设备企业的服务符合特定技术规范或标准的合格评定活动，增强企业在档案设备服务市场中的可信度与竞争力。

## 4 企业资质要求

### 4.1 人员配备

1. 企业应设立设备设计研发、生产管理、质量检测、安装运维、客户服务等专职部门或配备专职管理人员，明确各部门和人员在设备设计、生产、安装、服务等环节的职责（如设计人员负责定制方案输出、安装人员负责现场组装调试等）。
2. 各级服务等级企业需按照对应要求配备足够数量且具备相应资质的专业技术人员，如机械设计工程师证书、电气安装资格证书、档案设备运维培训证书等，其中具备 5 年以上行业经验的技术人员占比不低于 30%。
3. 所有作业人员（包括生产加工人员、现场安装人员、运维服务人员等）均需经过专业培训，熟悉档案密集存储设备的结构原理、安装流程及安全操作规范，且人员数量满足企业业务规模与服务范围需求。

### 4.2 管理制度

1. 建立健全内部管理制度，包括设备设计评审制度、生产过程质量管控办法、安装服务流程规范、运维服务响应机制、客户反馈处理制度、安全生产管理制度等。
2. 制定详细的技术文件，如设备设计标准、生产工艺说明书、安装调试作业指导书、设备质量检测细则（含承重、稳定性、防护性能检测方法）、售后服务手册等，确保设备服务全流程规范化、标准化。

3. 建立应急预案，具备应对设备生产安装过程中突发事件（如设备部件损坏、安装安全事故、客户紧急运维需求等）的能力，定期组织安装安全演练与运维应急响应演练。

## 4.3 资质能力

1. 具备稳定的档案密集存储设备设计与生产能力，能根据客户需求（如档案库房尺寸、存储容量、智能管理需求等）提供定制化设备，近 3 年生产设备合格率不低于 98%，安装验收一次通过率不低于 95%。
2. 从事智能密集存储设备服务的企业，应具备相应的软件著作权（如智能档案管理系统）或合作授权证明，确保智能设备功能合规性与稳定性。
3. 具有良好的行业信誉，近 3 年内无重大设备质量事故（如设备坍塌、承重不达标导致档案损坏）、安装安全事故及违法违规行为记录，客户投诉处理及时率达 100%。

### 4.3.1 设备设计与生产要求

1. **设计合规性：**设备设计方案需符合 GB/T 33253-2016 等相关标准，明确设备承重（单层承重不低于 80kg）、轨道精度（直线度偏差≤1mm/m）、防护性能（防倾倒、防夹手设计）等关键参数，且需提供设计图纸审核报告。
2. **材料与工艺：**采用符合标准的优质材料（如冷轧钢板厚度不低于 1.2mm），生产工艺需满足表面喷涂（涂层附着力达到 GB/T 9286-1998 中的 2 级以上）、焊接牢固（焊点强度符合 GB/T 12467.3-2009 要求）等规范，确保设备耐用性与安全性。
3. **智能功能（若有）：**智能密集架需具备档案定位、温湿度监测、异常报警（如倾斜、超载报警）等功能，且与档案管理系统兼容，数据传输准确率不低于 99%。

### 4.3.2 设备安装与调试要求

1. **安装规范性：**安装前需对档案库房地面平整度（偏差≤2mm/m）、承重能力进行检测；安装过程中严格按照设计图纸施工，轨道安装平行度偏差≤0.5mm/m，设备组装后垂直度偏差≤1mm/m，确保设备运行顺畅。

# 欧利斯认证有限公司公开文件

2. **调试完整性:** 安装完成后需进行全面调试，包括手动 / 电动操作测试（运行噪音≤55dB）、承重测试（满载运行无变形）、安全防护功能测试（防夹手、防倾倒装置有效），并出具调试报告。
3. **现场培训:** 向客户提供设备操作培训（含手动操作、电动 / 智能控制、应急处理），确保客户操作人员掌握使用方法，培训后需签署培训确认书。

## 4.3.3 设备运维服务要求

1. **响应时效:** 建立 7×24 小时运维服务热线，接到客户故障报修后，市区内 24 小时内到达现场，异地 48 小时内到达现场；一般故障 4 小时内解决，复杂故障 24 小时内提供临时替代方案。
2. **维护周期:** 定期维护服务（如每年 1 次）需涵盖设备清洁、部件润滑、螺丝紧固、功能检测等内容，形成维护记录并交由客户存档。
3. **备件保障:** 建立常用备件库（如轨道轮、电机、控制模块等），备件供应周期不超过 7 个工作日，确保设备故障快速修复。

## 4.4 设备器具

1. 拥有满足设备生产、检测、安装需求的专用设备，如数控剪板机、折弯机、焊接设备、表面喷涂生产线（符合环保要求）、承重测试装置、水平仪（精度 0.02mm/m）、噪音检测仪等，设备清单与业务范围匹配，且定期校准（校准周期不超过 1 年）。
2. 配备安装运维专用工具，如便携式电钻、扭矩扳手、调试专用软件（智能设备）、应急维修工具箱等，确保安装调试与运维服务高效开展。

## 4.5 人员培训与档案

1. 制定年度人员培训计划，定期开展技术培训（如智能设备控制系统升级培训）、安全培训（如高空安装安全、电气安全）、服务规范培训，保存培训记录与考核结果，确保人员能力持续符合要求。
2. 建立人员技术档案，包括个人基本信息、资质证书、培训经历、负责项目（设备设计、安装、运维项目清单及客户评价）等，作为人员考核与服务能力评估的依据。

#### 4.6 售后服务

1. 设立专职售后服务部门，建立客户档案（含设备信息、安装调试记录、维护记录），定期回访客户（每季度 1 次），了解设备使用情况与服务需求，收集客户反馈并持续改进服务。
2. 提供设备质保服务，手动密集架质保期不低于 5 年，电动 / 智能密集架核心部件（电机、控制模块）质保期不低于 3 年，质保期内免费提供维修与备件更换服务。

#### 4.7 作业人员要求

1. 作业人员身体健康，定期进行体检（每年 1 次），持有健康证明，无妨碍设备生产安装的疾病（如高血压、恐高症）。
2. 具备良好的职业道德，遵守客户档案保密规定，不泄露客户档案信息；安装运维过程中爱护客户场地设施，保持现场整洁。
3. 经培训考核合格后上岗，熟悉设备生产工艺、安装流程及运维规范，能熟练操作生产设备与安装工具，严格执行安全操作规程。

#### 4.8 环境保护要求

1. 生产过程中注重环境保护，表面喷涂、焊接等工序需配备废气处理设备（如活性炭吸附装置），废水、固废（如金属废料）分类收集并交由合规单位处置，符合当地环保要求。
2. 选用环保材料（如低 VOCs 涂料），减少生产过程中有害物质排放；安装过程中产生的包装废料（如纸箱、泡沫）及时清理并回收，避免环境污染。

#### 4.9 安全要求

1. 建立安全生产管理制度，明确生产、安装各环节安全职责；对员工进行安全生产培训（如机械操作安全、电气安全、高空作业安全），培训考核不合格者不得上岗。
2. 为作业人员配备必要的劳动防护用品，如生产人员配备安全帽、防护手套，安装人员配备安全带（高空作业）、绝缘手套（电气调试），并确保正确佩戴使用。

# 欧利斯认证有限公司公开文件

3. 作业现场（生产车间、安装现场）设置安全警示标志（如“禁止违章操作”“注意高空坠物”）；涉及电气作业（如智能设备接线）需执行断电操作，安排专人监护，避免触电事故。
4. 加强消防安全管理，生产车间、备件库配备灭火器（每 50 m<sup>2</sup>不少于 2 具）、消防栓等设施，定期组织消防演练，确保员工掌握火灾应急处置能力。

## 5 认证模式

采用“文件审核 + 现场审核 + 客户满意度调查 + 持续监督”的综合评价模式。

1. 文件审核：对企业提交的资质证明、人员档案、管理制度、设备设计图纸、生产工艺文件、安装调试记录、运维服务案例等进行审查，判断企业是否满足服务等级基本条件及文件化管理要求，初步评估服务合规性。
2. 现场审核：评价机构派遣专业审核员到企业生产车间（检查生产设备、材料质量、环保措施）、设备安装现场（检查安装规范性、调试完整性）、运维服务现场（检查响应时效、维护质量），验证实际服务与标准要求的符合性。
3. 客户满意度调查：通过问卷调查、电话回访等方式，随机选取企业近 2 年服务的 10-15 家客户，调查内容包括设备质量、安装服务、运维响应、人员专业性等，客户满意度需达到 85% 以上（含 85%），否则企业需限期整改并复查。
4. 持续监督：在评价证书有效期内，评价机构每年开展 1 次监督审核，重点检查设备服务质量稳定性（如新增客户投诉情况）、运维响应时效、环保与安全措施持续符合性等。若发现严重不符合项（如设备质量事故、安全违规），将暂停或撤销评价证书。

## 6 认证流程

### 申请受理

# 欧利斯认证有限公司公开文件

1. 企业向评价机构提交书面评价申请，同时提交企业营业执照、生产许可（若需）、人员资质证书、设备清单及校准报告、近 3 年服务案例（含合同关键页、验收报告）、管理制度文件等材料。
2. 评价机构在收到材料后 5 个工作日内完成初步审查，材料不完整的通知企业补充，符合要求的出具受理通知书。

## 文件审核

1. 审核员对受理材料进行详细审查，重点核查人员资质达标情况、设备设计生产标准符合性、安装运维流程完整性、售后服务制度完善性等，出具文件审核报告并指出不符合项。
2. 企业在 30 个工作日内完成整改并提交整改报告，评价机构验证整改有效后，进入现场审核阶段。

## 现场审核

1. 评价机构与企业协商确定现场审核时间，提前 7 个工作日发出审核通知，审核组由 2 名及以上熟悉档案密集存储设备的审核员组成。
2. 现场审核覆盖生产车间（检查设备、工艺、环保措施）、安装 / 运维现场（检查操作规范、服务质量），通过查阅记录、人员访谈、现场测试（如设备运行噪音、承重）等方式收集证据，记录不符合项。
3. 现场审核结束后召开末次会议，通报审核结果，明确整改要求及期限（一般 20 个工作日）。

## 客户满意度调查

1. 现场审核期间同步开展客户满意度调查，统计满意度得分；若未达标，企业需分析原因并制定改进措施，评价机构在 3 个月后复查，复查合格方可进入评价决定环节。

## 评价决定

1. 评价机构根据文件审核、现场审核、客户满意度调查结果综合评价，经技术委员会审议后作出评价决定。

# 欧利斯认证有限公司公开文件

- 对符合要求的企业颁发档案密集存储设备服务等级证书（有效期 3 年）；对不符合要求的出具不予评价通知，说明原因并允许 6 个月后重新申请。

## 持续监督

- 获证企业在证书有效期内每年接受 1 次监督审核，提交年度服务报告（含新增案例、客户投诉处理、设备质量反馈）。
- 监督审核发现一般不符合项的，企业需在 1 个月内整改；发现严重不符合项（如设备质量不达标导致客户损失、安全事故）的，暂停证书，整改合格后可申请恢复，逾期未整改的撤销证书。