

欧利斯认证有限公司

档案产品与服务类企业服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0118-2025

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

本认证规则是欧利斯认证有限公司开展档案产品与服务类企业服务认证的依据。

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，对于已通过档案产品与服务类企业服务认证的组织，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 ..... 2

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 ..... 7

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 ..... 10

## 1 范围

本规则适用于从事档案产品生产、销售以及提供档案相关服务的企业，包括但不限于档案数字化服务、档案管理咨询、档案修复、档案存储设备制造等。服务内容涵盖档案信息的收集、整理、存储、利用、保护等多个环节。需要注意的是，本规则不适用于仅偶尔涉及档案相关业务，且未形成完整服务体系的企业。

## 2 引用标准

1. GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》：规定了质量管理体系的通用要求，为档案产品与服务类企业建立和完善质量管理体系，提升服务质量提供了基础框架。
2. GB/T 22080-2016《信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求》：对信息安全管理体系提出要求，帮助企业确保档案信息在存储、传输、处理过程中的保密性、完整性和可用性，保障档案信息安全。
3. DA/T 31-2017《纸质档案数字化规范》：明确了纸质档案数字化的主要流程、技术要求和管理要求，为档案数字化服务企业规范作业提供了技术指导。
4. 其他相关的国家、行业标准及法律法规：包括档案管理、信息安全、知识产权保护等多方面的标准和法规，确保企业运营全方位符合要求，维护档案所有者的合法权益，保障档案事业健康发展。

## 3 术语和定义

1. 档案产品与服务：围绕档案资源开展的一系列产品生产和服务活动，包括档案管理软件、存储设备等产品，以及档案数字化加工、管理咨询、修复等服务，旨在满足社会对档案资源有效管理和利用的需求。

# 欧利斯认证有限公司公开文件

2. 服务体系：企业为提供档案产品与服务所建立的涵盖人员、技术、管理、流程等方面的综合系统，是保障服务质量、提高服务效率、实现服务目标的关键支撑。
3. 认证：由具备公信力的第三方认证机构依据特定标准和程序，对档案产品与服务类企业的服务体系进行评价，确认其是否符合规定要求的合格评定活动，有助于提升企业在市场中的信誉和竞争力。
4. 服务能力：企业运用自身资源，按照约定标准和要求，完成档案产品生产和服务任务的本领，包括专业技术水平、服务流程合理性、人员素质、设备设施性能等多方面能力的综合体现。

## 4 企业资质要求

### 4.1 人员配备

1. 企业应设立档案管理、技术研发、客户服务、质量控制等专职部门或配备专职人员，明确各部门和人员在档案产品与服务提供过程中的职责和分工。
2. 各级资质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和管理人员，如具有档案专业职称证书、信息安全管理证书、项目管理资格证书等的人员。
3. 所有作业人员（包括档案数字化操作人员、档案修复人员、技术支持人员等）均需经过专业培训，具备档案产品与服务相关的专业技能和知识，且数量满足企业业务规模和服务范围需求。

### 4.2 管理制度

1. 建立健全内部管理制度，包括档案管理服务流程、质量管理、信息安全管理、人员培训管理、客户服务管理等制度，确保各项业务活动有章可循。
2. 制定详细的档案产品生产标准、服务操作规范、质量检验方法及要求等文件，实现档案产品与服务的标准化、规范化运作。

3. 建立应急预案，具备应对档案信息泄露、设备故障、自然灾害等突发事件的能力，并定期组织应急演练。

### 4.3 资质能力

1. 具备专业的档案产品与服务能力，能按照相关标准和客户需求，完成档案产品生产、服务提供及后续维护等任务，如档案数字化准确率、档案修复成功率达到预期设计值等。
2. 从事档案产品与服务的企业应具备相关的经营资质，确保业务活动的合法性。
3. 具有良好的信誉和业绩，近 3 年内无重大服务失误、客户投诉及违法违规记录，档案产品与服务效果等指标符合国家相关要求。

#### 4.3.1 档案产品生产要求

1. **产品合规性：**档案产品（如档案管理软件、存储设备等）需符合国家相关标准和规范，具备合法的生产许可、检测报告等文件，确保产品质量和安全性。
2. **产品性能：**依据不同类型档案产品的相关标准，评估产品的性能指标。例如，档案管理软件的功能完整性、稳定性、易用性，档案存储设备的存储容量、耐久性、防护性能等应达到行业规定的要求，满足客户实际需求。
3. **技术创新：**鼓励企业开展技术研发，采用先进的技术和工艺，提升档案产品的性能和质量，增强产品在市场中的竞争力。

#### 4.3.2 档案服务要求

1. **服务流程规范：**档案服务（如整理、数字化加工）的流程设计应符合相关标准，采用科学的工作方法，确保档案整理的有序性、数字化成果的准确性。例如，数字化加工需经过扫描、校对、著录等环节，每个环节设置质量控制点。
2. **档案安全保障：**建立严格的档案安全管理体系，在服务过程中采取防盗、防火、防潮、防信息泄露等措施，确保档案的实体安全和信息安全。

# 欧利斯认证有限公司公开文件

全。对数字化过程中产生的信息，需采取加密存储、权限管理等保密措施。

3. **服务质量控制：**建立服务质量控制机制，通过自检、互检、专检等方式，对档案服务成果进行质量把关，确保服务质量符合客户要求和相关标准。

## 4.3.3 档案利用与反馈要求

1. **利用合规性：**为客户提供档案利用服务时，需符合档案利用的相关规定，核对利用者身份和权限，防止档案信息被违规使用。
2. **反馈机制建立：**建立客户反馈机制，及时收集客户对档案产品使用、服务效果的意见和建议，作为改进产品和服务的依据。
3. **持续改进：**根据客户反馈和服务过程中发现的问题，持续优化档案产品设计和 service 流程，提升客户满意度。

## 4.4 设备器具

1. 拥有满足档案产品生产、档案服务需求的专用设备及器具，如档案存储柜生产设备、扫描仪、档案修复工具、质量检测仪器等，设备清单与企业业务范围匹配。设备应定期维护保养，确保性能良好、运行安全，满足档案产品生产和 service 的技术要求。
2. 配备必要的检测设备，如用于检测档案存储设备性能的仪器（如防潮测试仪、承重检测仪等），以及用于检测数字化成果质量的设备（如分辨率检测仪、色彩校准仪等），以监控档案产品和服务质量。

## 4.5 人员培训与档案

1. 制定员工培训计划，定期对员工进行档案专业知识、产品生产技术、服务操作规范、安全保密制度、相关法律法规等培训，保存完整培训记录。
2. 建立各类专业技术人员的技术档案，包括个人基本信息、资质证书、培训记录、工作业绩（如参与的档案服务项目成果等）等，便于人员管理和考核。

## 4.6 售后服务

## 欧利斯认证有限公司公开文件

1. 设立专门的客户服务部门或岗位，建立完善的售后服务体系，及时处理客户关于档案产品使用、服务质量的咨询、投诉和建议，建立客户反馈处理流程和记录，并进行跟踪回访，确保客户满意度。
2. 定期回访客户，了解档案产品的使用情况、服务效果等方面的反馈，提供必要的技术支持和维护服务，持续改进产品和服务质量。

### 4.7 作业人员要求

1. 作业人员身体健康，定期进行体检，持有健康证明，能胜任档案产品生产、档案服务等相关作业。
2. 具备良好的职业道德和保密意识，遵守企业规章制度和操作规程，在作业过程中严格执行安全保密规程，确保档案信息不被泄露。
3. 经过专业培训和考核合格后上岗，熟悉档案产品生产流程、档案服务规范和设备操作方法，能熟练使用相关设备和工具，按标准和规范作业。

### 4.8 环境保护要求

1. 在档案产品生产过程中注重环境保护，采用环保材料和生产工艺，减少生产过程中的废气、废水、废渣排放，符合环境影响评价要求。
2. 合理处理档案服务过程中产生的废弃物，如废弃档案包装材料、损坏的档案载体等，分类收集、妥善存放、依法处置，避免对环境造成污染和破坏。

### 4.9 安全要求

1. 建立健全安全生产管理制度，制定档案产品生产、档案服务等环节的安全操作规程，明确各岗位安全职责。对员工进行安全生产培训，提高安全意识和自我保护能力。
2. 为员工配备必要的劳动防护用品，如生产车间员工配备安全帽、防护手套，档案修复人员配备防毒面具等，并确保员工正确佩戴和使用。
3. 在作业现场（如生产车间、档案服务工作室、档案存放场所等）设置明显的安全警示标志，采取有效的安全防护措施。对涉及危险作业（如大



# 欧利斯认证有限公司公开文件

型设备操作、化学试剂使用等），严格执行相关安全规定，办理作业许可手续，安排专人监护。

4. 加强消防安全管理，配备必要的消防器材和设施，定期组织消防演练，确保员工掌握消防安全知识和技能，具备火灾应急处置能力。

## 5 认证模式

采用 “文件审核 + 现场审核 + 用户满意度调查 + 持续监督” 的综合认证模式。

1. 文件审核：对企业提交的申请材料、管理制度文件、人员资质证明、设备清单、档案产品生产及服务记录等进行详细审查，判断企业是否满足对应资质等级的基本条件以及文件化管理要求，从书面资料层面初步评估企业的合规性与管理规范性。
2. 现场审核：认证机构派遣专业审核员到企业的档案产品生产车间、档案服务场所、设备存放地等现场，实地检查企业的生产流程、服务操作、人员技能、环境保护措施、安全管理等实际情况，验证企业实际运营与标准要求的符合性，直观了解企业的真实运营水平。
3. 用户满意度调查：通过科学设计的问卷调查、电话回访等多样化方式，收集档案产品与服务用户的满意度反馈，深入了解企业服务质量在用户层面的实际表现，以用户视角评估企业服务效果。用户满意度需达到 80% 以上（含 80%），否则企业需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。
4. 持续监督：在证书有效期内，认证机构每年对获证企业进行至少一次监督审核。监督审核内容包括企业认证范围内档案产品与服务的持续符合性、管理体系运行有效性、用户反馈情况、是否有重大变更（如生产设备改造、服务范围调整等）等。监督审核发现企业存在一般不符合项，企业需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情况进行验证。如发现严重不符合项或企业出现影响认证有效性的重大问题（如发生重大档案

# 欧利斯认证有限公司公开文件

安全事故、产品与服务指标不达标等），认证机构将视情况暂停或撤销企业认证证书。

## 6 认证流程

### 申请受理

1. 企业向认证机构提交正式书面认证申请，同时需一并提交企业营业执照、相关生产经营许可证、档案服务项目合同、企业简介、服务范围说明、管理制度文件、人员资质证书、设备清单、档案产品生产及服务案例等详实申请材料。
2. 认证机构在收到申请材料后的 5 个工作日内，对申请材料进行初步审查，确定是否受理申请。如申请材料存在不完整或不符合要求的情况，及时通知企业补充或修改材料。

### 文件审核

1. 认证机构组织审核员对受理企业的申请材料开展详细文件审核，审核内容全面涵盖企业的组织架构、人员配备、管理制度、档案产品生产流程、服务操作规范、设备管理、应急预案、服务案例等是否符合对应资质等级标准要求。
2. 文件审核完成后，审核员出具专业的文件审核报告，明确指出企业存在的不符合项。企业需在规定时间内对不符合项进行认真整改，并提交整改报告。认证机构对整改报告进行严格验证，确认整改有效后方可进入现场审核阶段。

### 现场审核

1. 认证机构与企业协商确定现场审核时间，提前 7 个工作日向企业发出现场审核通知。审核组由具有相应资质和丰富经验的审核员组成，审核员应熟悉档案产品生产、档案服务等相关专业知识。
2. 现场审核严格依据相关标准和企业申请认证范围，对企业的档案产品生产车间、档案服务场所、设备存放地、运营管理场所等进行全面、细致检查。审核内容包括但不限于人员操作规范、设备设施状况、档案产品

# 欧利斯认证有限公司公开文件

质量指标、服务效果、环境保护措施、安全管理措施、客户服务等关键方面。

3. 现场审核过程中，审核员认真记录发现的不符合项，并与企业相关人员进行充分沟通确认。现场审核结束后，审核组召开末次会议，向企业通报审核结果，明确提出不符合项整改要求。

## 用户满意度调查

1. 在现场审核前后，认证机构通过随机抽样方式，选取一定数量具有代表性的档案产品与服务用户进行满意度调查。调查内容全面涵盖产品质量、服务专业性、档案安全性、响应及时性、问题解决效果等方面。
2. 对用户满意度调查结果进行科学统计分析，用户满意度需达到 80% 以上，否则企业需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。

## 认证决定

1. 认证机构根据文件审核、现场审核和用户满意度调查结果，对企业是否符合认证要求进行综合评价。经认证机构技术委员会审议，作出认证决定。
2. 对符合认证要求的企业，颁发相应等级的档案产品与服务类企业服务认证证书，证书有效期为 3 年。对不符合认证要求的企业，认证机构向企业出具不予认证通知，详细说明原因，并告知企业可在整改完成后重新申请认证。

## 持续监督

1. 在证书有效期内，认证机构每年对获证企业进行至少一次监督审核。监督审核内容包括企业认证范围内档案产品与服务的持续符合性、管理体系运行有效性、用户反馈情况、是否有重大变更（如生产规模调整、服务流程改造等）等。
2. 监督审核发现企业存在一般不符合项，企业需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情况进行验证。如发现严重不符合项或企业出现影响认

## 欧利斯认证有限公司公开文件

证有效性的重大问题（如档案安全指标严重不达标、发生重大安全事故等），认证机构将视情况暂停或撤销企业认证证书。