



中华人民共和国档案行业标准

DA/T 68.4—2022

档案服务外包工作规范 第4部分：档案整理服务

Specifications on the work of archive service outsourcing—
Part 4: Archives arrangement service

2022-04-07 发布

2022-07-01 实施

前 言

本文件按照 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。

本文件为 DA/T 68《档案服务外包工作规范》的第 4 部分。DA/T 68 已经发布了以下部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：档案数字化服务；
- 第 3 部分：档案管理咨询服务；
- 第 4 部分：档案整理服务。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由国家档案局提出并归口。

本文件起草单位：国家档案局经科司、浙江省档案局、浙江省档案馆、浙江省档案事务所有限责任公司、杭州远大档案技术有限公司。

本文件主要起草人：姜延溪、李忱、蔡盈芳、郑金月、许春芝、赵真、陈晓霞、徐林娟、袁瑞。

引 言

档案服务外包已经发展成为当代档案事业的重要组成部分,规范档案服务外包的操作程序、方法及标准,对于促进档案服务业健康发展十分必要。

档案服务产业类型多,适用的标准、规范不一,操作程序和方法各不相同。档案服务外包工作规范按照档案服务业务类型分为总则、档案数字化服务、档案管理咨询服务、档案整理服务等部分,其中,档案整理服务为第4部分,几个部分分别根据具体操作流程和特点提出相应的档案服务外包工作要求:

- 第1部分:总则。规定了档案服务外包工作中相关主体之间的关系、发包方工作规范、承包方档案服务管理体系建设要求和第三方机构工作规范。
- 第2部分:档案数字化服务。规定了档案数字化服务外包工作中的发包方工作规范、承包方工作规范、信用评价与质量监督工作规范。
- 第3部分:档案管理咨询服务。规定了档案管理咨询服务外包相关方的工作,包括档案管理咨询服务内容、发包方工作规范、承包方工作规范、工作流程、信用评价与质量监督等要求。
- 第4部分:档案整理服务。规定了档案整理服务外包工作中发包方工作规范、承包方工作规范、信用评价与质量监督的要求。

档案服务外包工作规范

第4部分：档案整理服务

1 范围

本文件规定了档案整理服务外包工作中发包方工作规范、承包方工作规范、信用评价与质量监督的要求。

本文件适用于机关、团体、企业事业单位和其他组织开展不涉及国家秘密的传统载体档案整理服务外包工作。

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文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 17242 投诉处理指南

DA/T 68.1—2020 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文件。

3.1

档案整理 archives arrangement

按照一定的原则，对档案实体进行鉴定、审核、分类、组合、排列、编号、编目、装订、装盒，使之有序化的过程。

[来源：DA/T 1—2000，5.1，有修改]

3.2

档案整理外包 archives arrangement outsource

发包方根据需要，对指定范围内的档案，将档案整理(3.1)工作部分或全部委托给承包方的行为。

3.3

档案整理服务 archives arrangement service

承包方根据合同约定，按照一定的原则和方法，对发包方指定的待整理档案提供特定服务，以满足发包方需求的行为。

3.4

整理服务项目组 archives arrangement service project team

承包方根据发包方的业务需求、档案特点及其管理要求，为完成发包方的档案整理任务而建立的工作组。

4 发包方工作规范

4.1 总体要求

发包方应按照 DA/T 68.1—2020 的规定,坚持合法、安全、可控原则确定档案整理服务外包范围,开展外包工作。根据国家法律法规,结合各地区政策实际,选定符合条件的承包方,签订服务合同和保密协议,并履行组织、管理、检查、验收责任,做好对外包项目全过程、全方位的管控。

4.2 前期准备

4.2.1 发包方应提供待整理档案的清单。

4.2.2 发包方应提供与档案安全保管和整理工作量匹配的场所、设施、设备。

4.2.3 发包方应组建档案整理外包工作小组,指定专人负责与承包方对接,有序推进档案整理服务外包工作。

4.2.4 发包方应明确档案整理的工作内容、工作要求和应遵守的规章制度,审定承包方的整理服务方案,与承包方做到权责明晰。

4.2.5 发包方应与承包方履行待整理档案的交接手续,做好清点交接工作并形成交接文据。交接文据上应区分类别,标明数量、移交人、接收人和移交时间等内容。

4.3 人员管理

4.3.1 发包方应对承包方整理服务项目组人员名单的确定与调整进行审核备案(备案表见 DA/T 68.1—2020 中附录 B),并对承包方整理服务人员的情况进行监管。

4.3.2 除发包方档案整理外包工作小组人员及承包方档案整理服务项目组的人员,凡进入整理场所的其他人员应履行登记手续。整理场所人员进出登记表见附录 A。

4.3.3 外单位人员及承包方非整理服务项目组备案人员,均作为访客管理。访客进入整理场所应经发包方审批。访客进入整理场所审批表见附录 B。

4.4 场所管理

4.4.1 档案整理场所一般宜安排在发包方的办公地点,确需安排在承包方提供的场所,应在合同中明确责任。

4.4.2 档案整理场所应符合安保、消防等档案安全管理要求。

4.4.3 档案整理场所应设置档案存放区、工作区。整理场所外应配备专柜,供存放私人物品。

4.4.4 发包方和承包方应落实专人,加强整理场所管理。

4.4.5 发包方应对整理场所进行定期或不定期的巡查并建立台账。台账应反映检查时间、检查人、检查事项、存在问题、整改措施及落实情况等。

4.4.6 整理场所应安装视频监控系统,实施全方位监控,重点覆盖档案整理场所的门窗、档案存放区、工作区,监控应避免直接拍摄档案内容。视频监控数据自产生之日起保存不少于 6 个月。

4.4.7 发包方应定期对视频进行回放检查,并建立回放记录台账。档案整理场所设于承包方的,应要求承包方移交视频监控数据及回放记录台账。

4.4.8 进出整理场所人员不应携带照相机、摄像机、手机、电脑、移动存储介质等电子设备和智能穿戴设备。确需携带的,应经发包方安全检查,形成进出场记录,并指定专人管理。

4.4.9 档案整理场所内除档案和必备的工具器材设备之外,严禁存放任何易燃易爆危险品,严禁将火柴、打火机、水杯、饮料、食品、动物等私人物品带入档案整理场所。

4.5 设备管理

- 4.5.1 发包方应做好整理服务所使用的信息设备和存储设备的管理。
- 4.5.2 整理服务项目组入场时,发包方应做好设备的信息安全技术检测和登记工作,并采用技术手段或专业物理设备封闭所有不必要的信息输出装置或端口。
- 4.5.3 整理服务过程中,应对设备使用情况进行检查,严禁连接互联网和其他公共信息网络,严禁档案整理服务项目组工作人员擅自删除或下载档案数据。
- 4.5.4 整理服务撤场前,发包方应对承包方携带的设备进行信息安全技术检测,彻底清除整理服务过程中产生的所有数据;或者由承包方按合同约定将设备移交发包方。

4.6 过程管理

- 4.6.1 发包方应加强对承包方档案服务过程中安全保密工作的监督检查,及时消除安全隐患。
- 4.6.2 发包方应对承包方的实施质量进行监督检查,必要时引进第三方机构进行服务监管。
- 4.6.3 发包方应及时协助解决承包方在档案整理服务过程中发现的档案应归未归、缺章少页、无处理结果等相关问题并做好收集、增补等工作。对确实无法收集、增补的,应出具情况说明。
- 4.6.4 发包方应定期听取承包方档案整理工作的进度汇报。发现实施进度与计划出现偏差、发包工作量与合同约定有出入等情况,双方应及时沟通,必要时签订补充协议。
- 4.6.5 发现档案丢失、损毁、信息泄露等情形的,发包方应采取应急措施并及时向同级档案主管部门报告。

4.7 项目验收

- 4.7.1 发包方在确定项目完成后,应及时组织验收。
- 4.7.2 档案数量较大、服务周期较长的项目,发包方可组织阶段性验收。
- 4.7.3 发包方应以国家有关标准规范和档案整理外包项目形成的招投标文件、合同、整理服务方案等为验收依据,从工作责任制和管理制度落实情况、整理场所设施设备配置使用情况、人员管理情况、整理服务质量情况、合同履行情况等方面进行验收。
- 4.7.4 整理服务质量主要从分类的准确性、文件和案卷排列的合理性、著录的规范性、条目数据与档案实体对应关系的一致性、档号编制的准确性等方面进行抽查,抽查比例不应低于各类档案总量的20%。整理服务质量准确率要求达95%及以上,其中条目数据与档案实体对应关系的一致性、档号准确率要求达100%。
- 4.7.5 验收未通过的,发包方应出具整改意见并要求承包方限期整改。整改完成后再次组织验收,直至验收通过。
- 4.7.6 验收通过后,发包方应出具验收报告,与承包方做好档案实体清点,办理交接手续。
- 4.7.7 项目自验收报告形成之日起进入质保期,质保期一般不少于1年。质保内容和范围可在合同中明确。
- 4.7.8 发包方应对档案整理外包项目形成的招投标文件、合同、整理服务方案、交接文据、工作联系单、检查台账、验收报告等材料及时收集并归档。

5 承包方工作规范

5.1 总体要求

承包方应按照 DA/T 68.1—2020 的要求,加强自身目标与原则管理、战略管理、资源管理、业务管理、安全管理,遵循有关标准规范,优质高效地完成档案整理服务工作。

5.2 开工准备

5.2.1 承包方应与发包方充分沟通,深入了解发包方的历史沿革、机构职能、拟发包项目的概况、服务内容、服务时间、服务数量、分类方案、管理现状等信息,必要时形成会议纪要。

5.2.2 承包方应编制整理服务方案,主要包括服务目标、服务依据、人员配置、服务时间、服务地点、整理方法、整理内容,以及进度控制、质量控制、安全保密措施等,并提交发包方审核确认。

5.2.3 承包方应对项目负责人、整理人员等项目组成员进行岗前培训和技术交底。

5.2.4 承包方制定的项目管理、质量管理、现场管理、保密管理、安全管理等制度,应提交发包方审核备案。

5.3 人员保障

5.3.1 承包方应根据招投标文件、合同等约定,成立整理服务项目组,按发包方要求配备具有相应知识水平、业务技能的项目负责人和整理人员,并保证项目组成员在服务过程中的稳定性。人员中途更换应征得发包方同意并及时报发包方备案。

5.3.2 承包方有责任对整理服务项目组人员进行背景调查,确保社会关系清楚,历史清白。

5.3.3 承包方应对档案整理服务项目组人员进行安全保密教育,签订劳动合同和保密责任书(保密协议)。保密协议条款见 DA/T 68.1—2020 中附录 C。

5.4 场所管理

5.4.1 承包方可对发包方提供的整理场所提出合理化建议。

5.4.2 承包方应与整理服务项目组负责人签订承诺书,明确其对整理场所负直接管理责任。

5.4.3 工作期间,整理场所应封闭管理,非整理服务项目组备案人员,未经发包方审批,访客不应随意进入。

5.4.4 整理场所应整洁有序。私人物品应放置在专柜,不应带入档案存放区和工作区。

5.5 作业管理

5.5.1 承包方应掌握所承接档案类型的整理标准和规范,按照标准和规范做好档案实体鉴定、审核、分类、组合、排列、编号、编目、装订、装盒等整理服务工作。

5.5.2 承包方在整理服务过程中应形成相应的工作流程单,对档案整理服务各操作环节或步骤做好相应记录,保证档案整理服务过程的可追溯性。

5.5.3 承包方在整理服务过程中,发现问题应向发包方出具工作联系单(见附录 C)。

5.5.4 承包方在整理服务过程中应建立质检管理机制,落实质检人员,对各操作环节或步骤进行质检,质检情况可形成项目问题跟踪表(见附录 D)。

5.5.5 承包方应定期向发包方汇报整理服务进展情况。

5.5.6 未经发包方允许,承包方不应将档案、档案复制件及其他各种文件材料带离整理场所,不应带入有信息录入、传播功能的设备,不应以任何形式泄漏、传播、公布档案信息。

5.5.7 承包方在整理服务过程中发现需要调整分类方案,或发包工作量与合同约定有出入等问题时,双方应及时沟通,必要时签订补充协议。

5.5.8 承包方应将整理服务过程中形成的备查资料或认为不需要归档的文件登记造册,供发包方审定、处置。严禁擅自销毁文件。

5.5.9 承包方在整理服务过程中,应落实好档案安全和保密制度,确保档案实体和信息安全,保守国家秘密,保护发包方的知识产权、商业秘密和个人隐私安全。

5.5.10 在档案整理过程中需要提供利用档案的,承包方应协助做好相关工作。

5.6 交付撤场

- 5.6.1 项目完成后,承包方应提出验收申请,配合发包方开展验收工作。
- 5.6.2 通过验收后,承包方应及时办理交接手续。
- 5.6.3 承包方撤场前应将档案实体、电子目录、纸质目录、整理说明、工作台账、数据及存储设备、办公设备、耗材、办公用品等移交给发包方。
- 5.6.4 承包方携带进场的信息设备、存储设备等应经发包方安全确认,方可带离。
- 5.6.5 由承包方安装的视频监控系统,应将监控数据和回放记录移交发包方保存。发包方应对监控数据做好安全保密工作。
- 5.6.6 承包方撤场前应向发包方有关人员做好整理成果的使用说明,并按要求做好相关培训。

5.7 后续管理

- 5.7.1 承包方因服务项目形成的招标文件、投标文件、合同文件、整理服务方案、工作联系单、验收报告、客户满意度调查表、核算材料、支付凭证等文件材料,应及时归档。
- 5.7.2 承包方对验收发现的问题应落实整改,直至验收通过并积极总结经验,提升服务能力。
- 5.7.3 承包方应以发包方需求为中心,在整理服务流程中按照“计划—实施—评估—改进”循环执行,持续提升服务质量和用户满意度。
- 5.7.4 在质保期内,承包方应依据合同约定对发包方进行回访,向发包方提供技术指导,总结项目情况并持续改进。

6 信用评价与质量监督

6.1 信用评价

- 6.1.1 发包方可对承包方的工作质量进行评价,必要时出具评价意见。
- 6.1.2 承包方应根据企业信用评价情况建立服务信用评价档案。
- 6.1.3 承包方应配合档案主管部门、保密行政管理部门及其他部门,做好业务管理、安全保密等各项检查。

6.2 服务质量监督

- 6.2.1 发包方档案整理服务外包工作应接受国家有关部门的监督。
- 6.2.2 承包方应依法合规开展档案整理服务,并接受国家有关部门的监督。
- 6.2.3 档案主管部门依法履行行业监管责任,督促档案服务外包单位落实管理责任,检查档案服务外包中的档案安全、服务质量、管理措施和条件保障等情况。

6.3 服务质量投诉

- 6.3.1 承包方应建立服务质量投诉机制,对外公布投诉联系方式。
- 6.3.2 承包方应按照 GB/T 17242 的要求建立投诉受理机构,定期或不定期收集各方反馈意见和建议并建立反馈意见档案。
- 6.3.3 发包方和承包方发生服务质量争议时,双方应协商处理;协商不成的,可申请调解、仲裁或提请诉讼。

附 录 B
(资料性)
访客进入整理场所审批表

表 B.1 给出了访客进入整理场所审批表的样式。

表 B.1 访客进入整理场所审批表

申请进入 人员姓名		性别	
身份证号码		联系电话	
单位名称		陪同人员	
进入事由			
场所管理 负责人意见	签字： _____ 年 月 日		
发包方 意见	签字： _____ 年 月 日		

附 录 C
(资料性)
工作联系单

表 C.1 给出了承包方和发包方工作联系单的样式。

表 C.1 承包方和发包方工作联系单

编号：

日期：

项目名称				
联系单位及部门		联系人		
联系内容 说明	序号	问题	解决方案 (协商)	处理结果
备注				
承包方移交人(签字)		发包方接收人(签字)		

注：一式两份，双方各执一份。

附 录 D
(资料性)
项目问题跟踪表

表 D.1 给出了项目问题跟踪表的样式。

表 D.1 项目问题跟踪表

项目名称：

检查时间：

质检发现的问题	
整改期限	
整改情况跟踪	
经验总结	
质检负责人 (签字)	年 月 日
项目负责人 (签字)	年 月 日

参 考 文 献

- [1] DA/T 42—2009 企业档案工作规范
 - [2] 机关档案管理规定(国家档案局令第13号)
-