

档案服务管理体系 要求

Archive services management system——Requirements

2024 -09-25 发布

2024 -09-25 实施

中赣国际认证有限公司 发布

目录

前 言II

档案服务管理体系 要求 1

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 组织所处的环境 1

5 领导作用 2

6 策划 3

7 支持 4

8 运行 6

9 绩效评价 10

10 改进 11

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。

本标准由中赣国际认证有限公司制定。

本标准主要起草人：李成。

档案服务管理体系 要求

1 范围

本文件规定了建立、实施、保持和持续改进档案服务管理体系的具体要求，旨在使组织通过系统的方法实现企业内部或客户满意，逐步实现档案服务管理体系目标。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 19001 质量管理体系 要求

3 术语和定义

GB/T 19001 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

档案管理 file management

档案的收集、整理、保管、鉴定、统计和提供利用的活动。包括：档案收集、档案整理、档案价值鉴定、档案保管、档案编目和档案检索、档案统计、档案编辑和研究(见档案文献编纂)、档案提供利用。

3.2

档案服务管理体系 Archive services management system

建立档案服务管理体系管理方针、目标、绩效指标、措施计划和过程，以实现档案服务管理体系目标的管理体系。

4 组织所处的环境

4.1 理解组织及其环境

组织应确定与其宗旨和战略方向相关并影响其实现档案服务管理体系预期结果的各种外部和内部因素。

组织应对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审。

注 1：这些因素可以包括需要考虑的正面和负面要素或条件。

注 2：考虑国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素，有助于理解外部环境。

注 3：考虑组织的价值观、文化、知识和绩效等相关因素，有助于理解内部环境。

4.2 理解相关方的需求和期望

由于相关方对组织持续提供符合客户要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，组织应确定：

- a) 与档案服务管理体系有关的相关方；
- b) 这些相关方的要求。

组织应对这些相关方及其要求的相关信息监视和评审。

4.3 确定档案服务管理体系的范围

组织应确定档案服务管理体系的边界和适用性，以确定其范围。

在确定范围时，组织应考虑：

- a) 各种内部和外部因素，见 4.1；
- b) 相关方的要求，见 4.2；
- c) 组织的产品和服务。

对于本标准中适用于组织确定的档案服务管理体系范围的全部要求，组织应予以实施。组织的档案服务管理体系范围应作为形成文件的信息，可获得并得到保持。该范围应描述所覆盖的产品和服务类型，如果组织确定本标准的某些要求不适用于其档案服务管理体系范围，应说明理由。那些不适用组织的档案服务管理体系的要求，不能影响组织确保产品和服务合格以及增强客户满意的能力或责任，否则不能声称符合本标准。

4.4 档案服务管理体系

组织应依据本文件要求，建立、实施、保持并持续改进档案服务管理体系，包括所需的过程及其相互作用，并持续改进档案服务管理体系绩效。

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

5.1.1 总则

在持续改进档案服务管理体系有效性方面，最高管理者应通过以下方面证实其对档案服务管理体系的领导作用和承诺：

- a) 对档案服务管理体系的有效性负责；
- b) 确保建立档案服务管理体系方针和档案服务管理体系目标，并确保其与组织的战略方向及所处的环境相一致；
- c) 确保将档案服务管理体系要求融入组织的业务过程；
- d) 确保可获得档案服务管理体系所需的资源；
- e) 就有效档案服务管理体系的重要性进行沟通；
- f) 确保档案服务管理体系实现其预期结果；
- g) 指导并支持员工对档案服务管理体系的有效性做出贡献；
- h) 促进持续改进；

- i) 支持其他相关管理人员在其职责范围内证实其领导作用。

5.1.2 以客户为关注焦点

最高管理者应证实其以客户为关注焦点的领导作用和承诺,通过:

- a) 确定、理解并持续满足客户要求以及适用的法律法规要求;
- b) 确定和应对风险和机遇, 这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强客户满意的能力;
- c) 始终致力于增强客户满意。

5.2 方针

5.2.1 制定管理方针

最高管理者应制定、实施和保持管理方针, 管理方针应:

- a) 适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向;
- b) 为建立管理目标提供框架;
- c) 包括满足适用要求的承诺;
- d) 包括持续改进档案服务管理体系的承诺。

5.2.2 沟通管理方针

管理方针应:

- a) 可获得并保持成文信息;
- b) 在组织内得到沟通、理解和应用;
- c) 适宜时, 可为有关相关方所获取。

5.3 组织的岗位、职责和权限

最高管理者应在组织内分配并沟通相关角色的职责和权限。

最高管理者应向档案服务管理体系管理团队分配职责和权限, 以:

- a) 确保档案服务管理体系符合本标准的要求;
- b) 确保各过程获得其预期输出;
- c) 确保档案服务管理体系的绩效以及改进机会 (见 10.1) , 特别是向最高管理者报告;
- d) 确保在整个组织中推动以客户为关注焦点;
- e) 确保在策划和实施档案服务管理体系变更时保持其完整性。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1

策划档案服务管理体系时, 组织应考虑 4.1 所确定的内部和外部因素以及 4.2 确定的相关方的需求和期望, 以:

- a) 确保档案服务管理体系能够实现其预期结果;
- b) 增强有利影响;
- c) 预防或减少不利影响;
- d) 实现改进。

6.1.2

组织应策划:

- a) 应对这些风险和机遇的措施；
- b) 如何：
 - 1) 在档案服务管理体系过程中整合并实施这些措施（见 4.4）；
 - 2) 评价这些措施的有效性。

应对措施应与风险和机遇对产品和服务符合性的潜在影响相适应。

注 1：应对风险可选择规避风险，为寻求机遇承担风险，消除风险源，改变风险的可能性或后果，分担风险，或通过信息充分的决策而保留风险。

注 2：机遇可能导致采用新实践、推出新产品、开辟新市场、赢得新客户、建立合作伙伴关系、利用新技术和其他可行之处，以应对组织或其客户的需求。

6.2 管理目标及其实现的策划

6.2.1 组织应对档案服务管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。

管理目标应：

- a) 与管理方针保持一致；
- b) 可测量；
- c) 考虑到适用的要求；
- d) 与产品和服务合格以及增强客户满意相关；
- e) 予以监视；
- f) 予以沟通；
- g) 适时更新。

组织应保留有关管理目标的形成文件的信息。

6.2.2 策划如何实现管理目标时，组织应确定：

- a) 采取的措施；
- b) 需要的资源；
- c) 由谁负责；
- d) 何时完成；
- e) 如何评价结果。

6.3 变更的策划

当组织确定需要对档案服务管理体系进行变更时，此种变更应经策划并系统地实施（见 4.4）。

组织应考虑：

- a) 变更目的及其潜在后果；
- b) 档案服务管理体系的完整性；
- c) 资源的可获得性；
- d) 职责和权限的分配或再分配。

7 支持

7.1 资源

7.1.1 总则

组织应确定并提供所需的资源，以建立、实施、保持和持续改进档案服务管理体系。

组织应考虑：

- a) 现有内部资源的能力和局限；
- b) 需要从外部供方获得的资源。

7.1.2 人员

组织应确定并配备所需的人员，以有效实施档案服务管理体系，并运行和控制其过程。

7.1.3 基础设施

组织应确定、提供并维护所需的基础设施，以运行过程，并获得合格产品和服务。

注：基础设施科包括：

- a) 建筑物和相关设施；
- b) 设备，包括硬件和软件；
- c) 运输资源；
- d) 信息和通讯技术。

7.1.4 过程运行环境

组织应确定、提供并维护所需的环境，以运行过程，并获得合格产品和服务。

注：适宜的过程运行环境可能是人为因素与物理因素的结合，例如：

- a) 社会因素（如非歧视、安定、非对抗）；
- b) 心理因素（如减压、预防过度疲劳、稳定情绪）；
- c) 物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声）；

由于所提供的产品和服务不同，这些因素可能存在显著差异。

7.2 能力

组织应：

- a) 确定对实现档案服务管理体系目标具有影响的人员所需的能力；
- b) 基于适当的教育、培训或经验，确保人员能力满足要求；
- c) 适用时，采取措施以获得所需的能力，并评价措施的有效性；
- d) 保留适当的成文信息，作为人员能力的证据。

注：适用措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者聘用、外包胜任的人员。

7.3 意识

组织应确保在其控制下工作的人员知晓：

- a) 档案服务管理体系方针；
- b) 相关的管理目标；
- c) 他们对档案服务管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；
- d) 不符合档案服务管理体系的后果。

7.4 沟通

组织应确定与档案服务管理体系相关的内部和外部沟通，

包括：

- a) 沟通什么；
- b) 何时沟通；

- c) 与谁沟通;
- d) 如何沟通;
- e) 由谁负责。

7.5 文件化信息

7.5.1 总则

组织档案服务管理体系应包括:

- a) 本文件要求的文件化信息;
- b) 组织为确保档案服务管理体系有效性和证实档案服务管理体系绩效改进所必需的文件化信息。

注: 不同组织的档案服务管理体系文件化信息的复杂程度可能不同, 其取决于:

- 组织的规模及其活动、过程、服务的类型;
- 过程及其相互作用的复杂程度;
- 人员的能力。

7.5.2 创建与更新

创建和更新文件化信息时, 组织应确保适当的:

- a) 标识和说明 (例如: 标题、日期、作者和编号);
- b) 形式 (例如: 语言文字、软件版本、图表) 和载体 (例如: 纸质的、电子的);
- c) 评审和批准, 以确保适宜性和充分性。

7.5.3 文件化信息的控制

组织应对本文件要求的文件化信息应予以控制, 以确保在需要的时间和场所可获得适用的文件化信息。适用时, 组织应采取以下措施:

- a) 分发、访问、检索和使用;
- b) 存储和保护, 包括保持易读性、防止失密;
- c) 变更的控制, 包括版本控制;
- d) 保留和处置。

组织应识别与档案服务管理体系策划和运行相关的外部的文件化信息, 适当时, 应予以控制。

对所保留的、作为符合性证据的成文信息应予以保护, 防止非预期的更改。

注: 对成文信息的“访问”可能意味着仅允许查阅, 或者意味着允许查阅并授权修改。

8 运行

8.1 运行策划和控制

为满足档案服务管理体系的要求, 并实施第 6 章所确定的措施, 组织应通过以下措施对所需的过程 (见 4.4) 进行策划、实施和控制:

- a) 建立过程准则;
- b) 按照准则实施过程控制;
- c) 保持和保留必要的文件化信息, 以确信过程已按策划得到实施;
- d) 使工作适合于工作人员。

8.2 服务的要求

8.2.1 顾客沟通

与顾客沟通的内容应包括：

- a) 提供有关服务的信息；
- b) 处理问询、合同或订单，包括变更；
- c) 获取有关服务的顾客反馈，包括顾客抱怨；
- d) 处置或控制顾客财产；
- e) 关系重大时，制定有关应急措施的特定要求。

8.2.2 与服务有关的要求的确定

在确定向顾客提供的服务的要求时，组织应确保：

- a) 服务的要求得到规定，包括：
 - 1) 适用的法律法规要求；
 - 2) 组织认为的必要要求。
- b) 对其所提供的服务，能够满足组织声称的要求。

8.2.3 与服务有关的要求的评审

8.2.3.1 组织应确保有能力满足向顾客提供的服务的要求。在承诺向顾客提供服务之前，组织应对如下各项要求进行评审：

- a) 顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；
- b) 顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；
- c) 组织规定的要求；
- d) 适用于服务的法律法规要求；
- e) 与先前表述存在差异的合同或订单要求。

若与先前合同或订单的要求存在差异，组织应确保有关事项已得到解决。

若顾客没有提供形成文件的要求，组织在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认。

注：在某些情况下，如网上销售，对每一个订单进行正式的评审可能是不实际的，作为替代方法，可对有关的服务信息，如服务目录、服务广告内容进行评审。

8.2.3.2 适用时，组织应保留下列形成文件的信息：

- a) 评审结果；
- b) 针对服务的新要求。

8.2.4 服务要求的更改

若服务要求发生更改，组织应确保相关的形成文件的信息得到修改，并确保相关人员知道已更改的要求。

8.3 外部提供过程、服务的控制

8.3.1 总则

组织应确保外部提供的过程、服务符合要求。在下列情况下，组织应确定对外部提供的过程、服务实施的控制：

- a) 外部供方的过程、服务构成组织自身的服务的一部分；
- b) 外部供方替组织直接将服务提供给顾客；
- c) 组织决定由外部供方提供过程或部分过程。

组织应基于外部供方提供所要求的过程、服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。对于这些活动和由评价引发的任何必要的措施，组织应保留所需的形成文件的信息。

8.3.2 控制类型和程度

组织应确保外部提供的过程、服务不会对组织稳定地向顾客交付合格服务的能力产生不利影响。

组织应：

- a) 确保外部提供的过程保持在其档案管理体系的控制之中；
- b) 规定对外部供方的控制及其输出结果的控制；
- c) 考虑：
 - 1) 外部提供的过程、服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；
 - 2) 外部供方自身控制的有效性；
- d) 确定必要的验证或其他活动，以确保外部提供的过程、服务满足要求。

8.3.3 外部供方的信息

组织应确保在与外部供方沟通之前所确定的要求是充分的。

组织应与外部供方沟通以下要求：

- a) 所提供的过程、服务；
- b) 对下列内容的批准：
 - 1) 服务；
 - 2) 方法、过程和设备；
 - 3) 服务的放行；
- c) 能力，包括所要求的人员资质；
- d) 外部供方与组织的接口；
- e) 组织对外部供方绩效的控制和监视；
 - f) 组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。

8.4 档案服务提供

8.4.1 档案服务提供的控制

组织应在受控条件下进行档案服务提供。适用时，受控条件应包括：

- a) 可获得形成文件的信息，以规定以下内容：
 - 1) 提供的服务或进行的活动的特征；
 - 2) 拟获得的结果。
- b) 可获得和使用适宜的监视和测量资源；

- c) 在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及服务的接收准则；
- d) 为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；
- e) 配备具备能力的人员，包括所要求的资格；
- f) 若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认和定期再确认；
- g) 采取措施防止人为错误；
- h) 实施放行、交付和交付后活动。

8.4.2 防护

组织应在服务提供期间对输出进行必要防护，以确保符合要求。

注：防护可包括标识、处置、污染控制、包装、储存、传送或运输以及保护。

8.4.3 交付后的活动

组织应满足与服务相关的交付后活动的要求。

在确定交付后活动的覆盖范围和程度时，组织应考虑：

- a) 法律法规要求；
- b) 与服务相关的潜在不期望的后果；
- c) 其服务的性质、用途和预期寿命；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈。

注：交付后活动可能包括担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的维护服务，以及回收或最终报废处置等附加服务等。

8.4.4 更改控制

组织应对服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保稳定地符合要求。

组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。

8.5 服务的放行

组织应在适当阶段实施策划的安排，以验证和服务的要求已被满足。

除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排已圆满完成之前，不应向顾客放行交付服务。

8.6 不合格输出的控制

8.6.1 组织应确保对不符合要求的输出进行识别和控制，以防止非预期的使用或交付。

组织应根据不合格的性质及其对服务的影响采取适当措施。这也适用于在服务提供期间或之后发现的不合格服务。

组织应通过下列一种或几种途径处置不合格输出：

- a) 纠正；
- b) 对提供服务进行隔离、限制、退货或暂停；
- c) 告知顾客；
- d) 获得让步接收的授权。

对不合格输出进行纠正之后应验证其是否符合要求。

8.6.2 组织应保留下列形成文件的信息：

- a) 有关不合格的描述；
- b) 所采取措施的描述；
- c) 获得让步的描述；
- d) 处置不合格的授权标识。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

9.1.1 总则

组织应监视、测量、分析和评价其档案服务管理体系绩效。

组织应确定：

- a) 需要监视和测量的内容；
- b) 需要什么方法进行监视、测量、分析和评价，以确保结果有效；
- c) 何时应实施监视和测量；
- d) 何时应分析和评价监视和测量的结果。

组织应评价其管理体系绩效和管理体系的有效性。

组织应保留适当的成文信息，以作为结果的证据。

9.1.2 客户满意

组织应监视客户对其需求和期望获得满足的程度的感受。组织应确定这些信息的获取、监视和评审方法。

注：监视客户感受的例子可包括客户调查、客户对交付服务的反馈、客户会晤、市场占有率分析、赞扬、担保索赔和经销商报告。

9.1.3 分析与评价

组织应分析和评价通过监视和测量获得的适宜数据和信息。

应利用分析结果评价：

- a) 产品和服务的符合性；
- b) 客户满意程度；
- c) 档案服务管理体系的绩效和有效性；
- d) 策划是否得到有效实施；
- e) 针对风险和机遇所采取措施的有效性；
- f) 档案服务管理体系改进的需求。

注：数据分析方法可包括统计技术。

9.2 内部审核

9.2.1 组织应按计划的时间间隔实施内部审核，通过提供档案服务管理体系下列信息，以评价档案服务管理体系的有效性：

- a) 是否符合：
 - 组织自身对档案服务管理体系的要求；
 - 本文件的要求。

b) 是否得到了有效的实施和保持。

9.2.2 组织应

a) 依据有关过程的重要性，对组织产生影响的变化和以往的审核结果，策划、制定、实施和保持审核方案，审核方案包括频次、方法、职责、策划要求和报告；

- b) 规定每次审核的准则和范围；
- c) 选择审核员并实施审核，确保审核过程的客观性与公正性；
- d) 确保向最高管理者及相关负责人报告审核结果；
- e) 针对发现的不符合采取适当的纠正和（或）纠正措施。
- f) 保留成文信息，作为实施审核方案以及审核结果的证据。

9.3 管理评审

9.3.1 最高管理者应按策划的时间间隔对组织的档案服务管理体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向保持一致。

9.3.2 管理评审的输入应包括以下事项：

- a) 以往管理评审所采取措施的状况；
- b) 与档案服务管理体系相关的内外部因素的变化；
- c) 下列有关档案服务管理体系绩效和有效性的信息，包括其趋势；
 - 1) 客户满意和有关相关方的反馈；
 - 2) 档案服务管理体系目标的实现程度；
 - 3) 过程绩效以及产品和服务的合格情况；
 - 4) 不合格及纠正措施；
 - 5) 监视和测量结果；
 - 6) 审核记过；
 - 7) 外部供方的绩效。
- d) 资源的充分性；
- e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性（见 6.1）；
- f) 改进的机会。

9.3.3 管理评审的输出应包括：

管理评审的输出应包括与下列事项相关的决定和措施：

- a) 改进的机会
- b) 档案服务管理体系所需的变更；
- c) 资源需求。

组织应保留成文信息，作为管理评审结果的证据。

10 改进

10.1 不符合和纠正措施

发生不符合时，组织应：

a) 对不符合做出响应，适用时，采取措施控制及纠正不符合，并处置不符合所产生的后果；

- b) 确定不符合的性质和原因，并检查是否存在类似的不符合。评价是否需要采取措施，以消除产生不符合的原因，防止不符合再次发生或在其他区域发生。纠正措施应与所发生的不符合造成影响的重要程度相适应；
- c) 实施任何所需的措施；
- d) 评审所采取的任何纠正措施的有效性；
- e) 需要时，更新在策划期间确定的风险和机遇；
- f) 必要时，对档案服务管理体系进行变更。

组织应保留不符合内容及采取任何后续措施的记录。

10.2 持续改进

组织应持续改进档案服务管理体系的适宜性、充分性与有效性。

组织应考虑分析和评价的结果以及管理评审的输出，以确定是否存在需求或机遇，这些需求或机遇应作为持续改进的一部分加以应对。