



中华人民共和国档案行业标准

DA/T 68.3—2020

档案服务外包工作规范 第3部分：档案管理咨询服务

Specifications on the work of archives service outsourcing—
Part 3: Archives management consulting service

2020-05-18 发布

2020-06-01 实施

国家档案局 发布

前 言

DA/T 68《档案服务外包工作规范》分为如下部分：

- 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；
- 第 5 部分：档案保管服务；
- 第 6 部分：档案销毁服务；

.....

本部分为 DA/T 68 的第 3 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由国家档案局提出并归口。

本部分起草单位：国家档案局经科司、浙江省档案局、浙江省档案事务所、杭州中大档案管理咨询有限公司、杭州远大档案技术有限公司。

本部分主要起草人：姜延溪、蔡盈芳、张晶晶、许春芝、赵真、夏振华、莫剑彪、金波、陈晓霞、胡志华、徐林娟、袁瑞。

档案服务外包工作规范

第3部分：档案管理咨询服务

1 范围

DA/T 68 的本部分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。

本部分适用于机关、团体、企业事业单位及其他组织开展档案管理咨询服务外包工作。

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 17242 投诉处理指南

GB/T 22119 信用服务机构 诚信评价业务规范

DA/T 68.1 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

档案管理咨询服务 **archives management consulting service**

承包方受发包方委托,运用先进的管理思想、科学方法和技术手段,通过调查、研究、分析为发包方提供档案工作体系设计、档案管理方案设计、档案信息开发利用方案设计、档案信息化方案设计、档案外包服务项目方案设计、档案科研、档案工作用房建设咨询、档案工作评估、档案培训等服务的行为。

3.2

档案管理咨询服务机构 **archives management consultative agency**

依法设立、提供档案管理咨询服务、实行独立核算的社会组织。

3.3

项目经理 **consulting project manager**

档案管理咨询服务机构(3.2)派出的,对整个项目策划、实施进行全面管控的管理人员。

3.4

咨询员 **consultant**

档案管理咨询服务机构(3.2)派出的,在项目经理领导下具体承担咨询工作的人员。

4 档案管理咨询服务内容

4.1 档案工作体系设计服务

为发包方提供档案工作战略规划编制、档案工作机制策划、档案管理制度和业务规范编制、档案工

作流程设计等服务的行为。

4.2 档案管理方案设计服务

为发包方提供文件资料的收集、整理、鉴定、保管、查询、统计等管理方案咨询服务的行为。

4.3 档案信息开发利用方案设计服务

为发包方提供档案编研成果、开展档案展陈及其他档案利用形式的设计方案等服务的行为。

4.4 档案信息化方案设计服务

为发包方提供档案信息化建设规划设计、档案信息化实施方案设计、电子档案管理系统需求分析等服务的行为。

4.5 档案服务外包项目方案设计服务

为发包方提供档案服务外包项目在服务内容、质量、预算、风险防范等方面设计方案或制作招标文书的行为。

4.6 档案科研服务

指导发包方或与发包方合作,进行档案科研课题申报、研究和成果推广应用等服务的行为。

4.7 档案工作用房建设咨询服务

为发包方开展档案库房、技术用房、利用用房等建设选址、加固改造、功能布局和设施设备配置可行性研究或提供方案等服务的行为。

4.8 档案工作评估服务

为发包方提供全面或局部的档案工作能力、效率、安全、合规性等方面评估服务的行为。

4.9 档案培训服务

为发包方提供档案规章制度和标准规范的解读、档案管理知识传授、档案业务操作技能训练、档案馆(室)安全应急演练等服务的行为。

4.10 其他服务

根据发包方需要提供的其他档案管理咨询服务的行为。

5 发包方工作规范

5.1 工作原则

发包方应按照 DA/T 68.1 中 6.1 的规定,遵循合法、安全、可控原则,经过规划与审批、承包方筛选与确定、合同签订、合同执行与监督、评估与改进等程序,实施档案管理咨询服务工作。

5.2 项目的确定

发包方应遵循国家法律法规、工作有关标准等规定,在项目发包前,对档案管理咨询的需求进行信息敏感性评估,确定咨询服务外包的范围、内容,明确涉密或敏感信息项目的服务外包承包方须持有涉密资质等特殊要求,编制科学、合理、可行、标的明确的招标文件。无须对外招标的项目参照本部分

执行。

5.3 合同执行与监督

5.3.1 合同的执行与监督应符合 DA/T 68.1 的规定。在合同履行中,标的量或技术要求发生重大变化的,应及时提出书面说明,必要时需签订补充协议。

5.3.2 发包方在档案管理咨询服务过程中,应全程参与并加强对档案出入库、承包方人员查阅档案的审批、登记,确保档案安全保密。

5.3.3 发包方应对合同执行情况进行监控,及时检查实施记录,掌握项目进度,督促项目实施,加强质量监督管理,防范承包方违约风险,确保咨询服务符合要求。

5.3.4 档案咨询服务成果应根据合同明确权益,未经成果拥有方同意,另一方不得擅自发表。

6 承包方工作规范

6.1 工作原则

6.1.1 承包方应按照 DA/T 68.1 的要求,做好档案管理咨询服务体系建设,在加强基本服务能力建设的同时,提高档案咨询服务所需的专业服务能力。

6.1.2 承包方应以发包方需求为中心,在咨询服务流程中按照 PDCA(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。

6.1.3 承包方开展工作指导、业务培训、方案设计等咨询服务工作时,应严格执行国家有关法律法规和标准规范,提出的制度建设和收集、整理、鉴定、统计、利用、信息化等业务建设意见须符合规定。

6.1.4 承包方的工作指导、意见建议应具有针对性、可操作性,符合发包方实际情况,应跟踪指导发包方咨询意见建议的实施,出具档案管理咨询服务报告。

6.2 服务能力建设

6.2.1 承包方应依法取得法人资格,并具有档案管理咨询相关业务范围的资质。

6.2.2 在开展档案管理咨询服务之前,承包方应根据发包方的实际需求进行调查研究,明确完成目标所需的人员、时间、技术、设备、制度等条件。

6.2.3 承包方应与员工签订安全保密协议,履行用人单位管理义务,维护档案安全。

6.2.4 承包方应根据项目需要,配备具有相应知识水平、工作经验和业务能力的项目经理和咨询员,并保证项目团队成员在服务过程中的稳定性。

6.2.5 承包方应组织项目人员参加档案管理岗位培训、继续教育和相应业务培训,不断提升服务能力。

7 工作流程

7.1 洽谈

7.1.1 发包方应与承包方通过商务洽谈,明确咨询服务的目的、内容、需求等。

7.1.2 根据咨询服务内容,明确服务可行性,制定咨询建议方案,确定服务目标、范围、工作方法和计划、工作成果、人员及费用等。

7.2 签订合同

发包方和承包方应按照相关法律法规和 DA/T 68.1 的规定签订合同。

7.3 项目实施

7.3.1 工作准备

7.3.1.1 实施前承包方应成立项目组,确定项目经理和咨询员,明确职责、服务内容、进度和要求。

7.3.1.2 确定工作场所,配备相应设施,制定服务细则。

7.3.2 工作开展

7.3.2.1 开展必要的调研

根据服务内容进行深入调研,掌握全面可靠数据和第一手材料。调研应遵循以下程序和要求:

- a) 确定调研范围,设计调查问卷;
- b) 收集调研数据、材料;
- c) 调研应全面、详细,数据应科学、准确。

7.3.2.2 形成初步成果

根据服务内容,经调研分析设计,形成相应的咨询成果。成果包括但不限于以下内容:

- a) 调研的基本情况;
- b) 主要问题分析及解决问题建议或设计方案;
- c) 成果的实施及相关工作建议。

7.3.2.3 讨论审定

提交初步成果,由发包方进行审定,并符合以下要求:

- a) 审定应依据合同条约进行;
- b) 审定方式应由发包方组织确定;
- c) 审定应形成书面意见。

7.3.2.4 提交成果

根据审定的意见,承包方改进后提交成果。

7.4 项目验收

7.4.1 项目自评。项目完工后,承包方应对项目成果进行自评,形成咨询服务工作总结报告,报告内容至少应包括项目概况、合同变更与履行情况、项目成果统计表、经验与存在问题总结、后续改进对策等。

7.4.2 项目验收。根据合同约定,发包方应组织相关部门或专家组对成果的技术指标、可行性、效果质量等方面进行验收,出具验收报告。

7.5 后续工作

7.5.1 费用核算。发包方根据项目合同、验收报告等进行结算,支付服务费用。

7.5.2 材料归档。咨询服务结束后,承包方应将有关文件及时存档,存档文件主要包括:合同文件、项目实施方案、咨询工作总结报告、咨询工作成果,以及项目实施过程中形成的主要技术文件、项目大事记、评审意见、验收报告、评价意见表等。

7.5.3 后续改进。承包方应在项目结束后,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。

8 信用评价与质量监督

8.1 信用评价

- 8.1.1 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(参见附录 A)。
- 8.1.2 承包方应根据企业信用评价建立企业信用评价档案。
- 8.1.3 承包方应配合档案行政管理部门、保密行政管理部门及其他部门对业务、安全、保密等的各项检查或调查。

8.2 服务质量监督

- 8.2.1 发包方咨询服务外包工作应接受国家有关部门监督。
- 8.2.2 承包方咨询服务外包工作应接受国家有关部门监督,保证资质证书有效。
- 8.2.3 采用第三方监督,应按照 DA/T 68.1、GB/T 22119 有关要求开展质量监督工作。

8.3 服务质量投诉

- 8.3.1 承包方应建立服务质量投诉机制,对外公布投诉联系方式。
- 8.3.2 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(参见附录 B)。
- 8.3.3 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 A
(资料性附录)
档案管理咨询服务评价意见示例

甲方：
乙方：

根据双方签订的档案咨询服务协议,乙方于 年 月 日将咨询服务成果提交甲方。现结合项目实施情况,形成档案管理咨询服务评价意见如下:

- 一、基本情况
- (一)服务项目
 - (二)服务人员
 - (三)服务内容
 - (四)服务时间
 - (五)服务情况说明
- 二、评价内容
- (一)服务质量
 - (二)服务及时性
 - (三)服务纪律
 - (四)安全管理
 - (五)服务人员档案专业能力
- 三、总体评价(请在□内打“√”)
- 非常满意 ☐
 - 满 意 ☐
 - 基本满意 ☐
 - 不 满 意 ☐
 - 很不满意 ☐
- 四、改进意见和建议

单位盖章(甲方)

年 月 日

附 录 B
(资料性附录)
受理投诉登记表样式

承包方应建立投诉受理机构并填写受理投诉登记表,受理投诉登记表样式见表 B.1。

表 B.1 受理投诉登记表

投诉方			
投诉方联系人		联系电话	
投诉方地址		邮编	
投诉受理时间		受理人	
投诉内容			
投诉处理意见	年 月 日		
经办人		批准人	