档案管理服务认证要求

2024-02-18发布　　2026-9-16修订　　2026-9-16实施

奥邦检验认证集团有限公司 发布

奥邦检验认证集团公示用途

目 次

前 言
引 言
1 范围
2 规范性引用文件
3 术语和定义
4 评价原则与总则
5 服务特性要求
5.1 基本要求
5.2 服务资源特性
5.3 服务过程特性
5.4 服务结果特性
5.5 顾客体验与服务感知
6 服务管理要求
6.1 组织与战略管理
6.2 人力资源保障
6.3 技术、设施与信息化保障
6.4 环境与职业健康安全、合规与信用
6.5 保密与信息安全管理
6.6 风险管理与应急处置
6.7 资金与财务保障
6.8 服务质量监督、投诉处理与持续改进
7 评价方法
7.1 总则
7.2 服务特性测评
7.3 服务管理审核
7.4 指标权重与赋值
7.5 测算与评分
7.6 认证模式
8 认证结果
附录A（规范性） 服务认证指标、权重和赋值
附录B（规范性） 顾客体验测评量表
附录C（资料性） 技术指标对照与创新性说明

奥邦检验认证集团公示用途

前 言

本文件依据《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》（国认监发〔2026〕3 号）（四）4."服务认证技术规范要求"制定，涵盖服务特性要求、服务管理要求以及相应的评价方法；相关技术指标和要求优于现行国家标准或行业标准，并体现创新性（见附录 C）。

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。

本文件由奥邦检验认证集团有限公司技术部提出并归口。

本文件主要起草人员：张慧娟、邵优良。

本文件由奥邦检验认证集团有限公司解释。

本文件及其历次版本的发布情况为：

——2024 年 2 月首次发布，版本为 C/0；

——2026 年 9 月第一次修订，版本为 C/1；本次修订依据国认监发〔2026〕3 号文（四）4.的要求，将技术要素重构为"服务特性要求—服务管理要求—评价方法"结构，优化了指标维度、权重与赋值，新增顾客体验与服务感知要求（5.5）、附录 B 顾客体验测评量表和附录 C 技术指标对照及创新性说明。

奥邦检验认证集团公示用途

档案管理服务认证要求

1 范围

本文件规定了档案管理服务认证的服务特性要求、服务管理要求、评价方法以及认证结果。

本文件适用于奥邦检验认证集团有限公司对档案管理服务实施的认证或评价活动，也适用于档案管理服务提供者的自我评价。其他相关方对档案管理服务的评价可参考执行。

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 19011 管理体系审核指南

GB/T 22080 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求

GB/T 27065 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求

GB/T 27207 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T 7635.2 全国主要产品分类与代码 第 2 部分：不可运输产品

RB/T 301 合格评定 服务认证技术通则

RB/T 314 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

DA/T 1 档案工作基本术语

DA/T 6 档案装具

DA/T 7 直列式档案密集架

DA/T 24 无酸档案卷皮卷盒用纸及纸板

DA/T 31 纸质档案数字化规范

DA/T 58 电子档案管理基本术语

DA/T 67 档案保管外包服务管理规范

DA/T 68.1 档案服务外包工作规范 第 1 部分：总则

DA/T 68.2 档案服务外包工作规范 第 2 部分：档案数字化服务

DA/T 68.3 档案服务外包工作规范 第 3 部分：档案管理咨询服务

DA/T 68.4 档案服务外包工作规范 第 4 部分：档案整理服务

JGJ 25 档案馆建筑设计规范

3 术语和定义

DA/T 1、DA/T 58 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 档案服务

奥邦检验认证集团公示用途

公示说明

我司自主备案的认证规则通过网站公布；查询路径如下：

http://www.cnabic.com/文件下载/认证规则(或标准与规范)

如需获取全文，请联系奥邦检验认证集团客户服务部门：

1）通过邮件提出申请。请发送到邮箱：**17312273399@163.com**

2）也可通过客服电话咨询 **025-85307007**。

奥邦检验认证集团有限公司

奥邦检验认证集团公示用途