



档案数字化技术规范

文件编号：DNI-GZ-JS-41

技术规范编号：CTS DNISC1204-2026

文档版本：A/0

编制： 技术部 日期： 2026.02.12

审核： 杨舒 日期： 2026.02.12

批准： 杨舒 日期： 2026.02.12

受控状态：

受控文件

发布日期：2026.02.12

实施日期：2026.02.12



档案数字化技术规范

1. 目的及适用范围

为确保档案数字化服务认证项目的合规、有效实施，方便此项目相关的认证人员熟悉档案数字化服务认证项目的实施流程和相关规范，特编制此技术规范。

2. 引用文件

- CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》
- CNAS-GC25 《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》
- GB/T27400 《合格评定 服务认证技术通则》
- RB/T301 《合格评定 服务认证技术通则》
- RB/T024 《合格评定 服务认证技术应用指南》
- GB/T27065 《合格评定 产品、过程、服务认证机构通用要求》；
- GB/T24620 《服务标准制定导则 考虑消费者需求》
- SB/T10382 《服务管理体系规范及实施指南》
- GB/T36733 《服务质量评价通则》
- 《中华人民共和国档案法》
- 《中华人民共和国档案法实施办法》
- 档案数字化外包安全管理规范(档办发[2014]7号)
- GB/T39784-2021 《电子档案管理系统通用功能要求》
- GB/T18894-2016 《电子文件归档与电子档案管理规范》
- DA/T31 《纸质档案数字化规范》
- DA/T43 《缩微胶片数字化规范》
- DA/T62 《录音录像档案数字化规范》
- DA/T71 《纸质档案缩微数字一体化技术规范》
- DA/T68.1 《档案服务外包工作规范 第1部分：总则》
- DA/T68.2 《档案服务外包工作规范 第2部分：档案数字化服务》
- DA/T42 《企业档案工作规范》

3. 术语和定义

采用下述标准/规范中的术语和定义：



《中华人民共和国档案法实施办法》

DA/T68.1《档案服务外包工作规范 第1部分：总则》

DA/T68.2《档案服务外包工作规范 第2部分：档案数字化服务》

DA/T42《企业档案工作规范》

4. 具体要求

4.1 证书等级

档案数字化服务认证证书分为“合格级”、“三星级”、“四星级”、“五星级”，共4个级别，其中五星级最高，不合格不推荐注册，不颁发证书。

本认证规则设置2个维度：服务管理及服务提供部分（包括基本服务能力和特定服务能力）、服务特性测评部分，通过2个维度对申请方档案数字化服务能力进行评价。

服务管理及服务提供部分包括基本服务能力部分和特定服务能力部分（档案数字化方向部分），基本服务能力部分和特定服务能力部分均设置100分，服务管理及服务提供部分最终得分取决于基本服务能力部分得分和特定服务能力部分得分中的最低分。

4.1.2 档案数字化服务

档案数字化服务是指承包方利用计算机技术对发包方的纸质档案、音像档案、缩微档案等进行数字化加工，将其转化为存储在磁带、磁盘、光盘、固态硬盘等载体上并能被计算机识别的数字图像或数字文本的服务过程。

4.3 评价维度

基本服务能力部分（依据DA/T68.1《档案服务外包工作规范 第1部分：总则》）+特定服务能力部分（依据DA/T68.2《档案服务外包工作规范 第2部分：档案数字化服务》）+服务特性测评部分。

注：具体维度内容及分值设计参见审核用表。

4.4 现场评价

4.4.1 现场评价流程

4.4.1.1 先评价服务管理及服务提供部分中的基本服务能力部分，基本服务能力部分设置100分，该部分得分与该部分星级对应关系如下：

- a) 达到70分（含70分）以上，合格级；
- b) 达到80分（含80分）以上，三星级；
- c) 达到90分（含90分）以上，四星级；



d) 达到 95 分（含 95 分）以上，五星级。

注：如果该部分结果为不合格，则终止后续的评价。

4.4.1.2 服务管理及服务提供部分中的特定服务能力部分（档案数字化服务），特定服务能力部分同样设置 100 分，该部分得分与该部分星级对应关系如下：

a) 达到 70 分（含 70 分）以上，合格级；

b) 达到 80 分（含 80 分）以上，五星级；

c) 达到 90 分（含 90 分）以上，四星级；

d) 达到 95 分（含 95 分）以上，五星级。

注：如果该部分结果为不合格，则终止后续的评价。

4.4.1.3 服务管理及服务提供部分最终得分规则为：取基本服务能力部分得分和特定服务能力部分得分中最低分，服务管理及服务提供部分最终得分对应的星级如下：

a) 达到 70 分（含 70 分）以上，合格级；

b) 达到 80 分（含 80 分）以上，五星级；

c) 达到 90 分（含 90 分）以上，四星级；

d) 达到 95 分（含 95 分）以上，五星级。

4.4.1.4 服务特性测评部分

服务特性测评是依据对特定方向的服务特性测评结果进行评价，服务特性测评应在实施了服务规范评价后进行。

服务特性测评具体项目及要求见本文件《附录 A：服务特性测试指标及要求》

4.4.2 分值的计算

涉及项得分=涉及项得分总合/涉及项总分*100（未涉及项包括初审不适用指标以及监督审查时未纳入评价计划的指标），未涉及项不计分。

4.4.3 给分比例及原则

符合需按以下比例给分：

a) 不符合：计 0 分

b) 基本符合：70%（含 70%）以上；

c) 良：90%（含 90%）以上；

d) 优：95%（含 95%）以上。

注：不符合需开具不符合项报告，且不能多于 5 项，且需完成整改，整改后验证通过后才能获得对应的等级。



4.3.1.4 服务特性测评部分

服务特性测评是依据对特定方向的服务特性测评结果进行评价，服务特性测评应在实施了服务规范评价后进行。

4.3 监督的必查条款

评价表中“√”为监督必查条款。

4.4 定量指标分值的计算

涉及项得分=涉及项得分总合/涉及项总分*100(未涉及项包括初审不适用指标以及监督审查时未纳入评价计划的指标)，未涉及项不计分。

4.3.3 具体的评价内容



4.3.3.1 服务管理及服务提供部分（6个方向通用）

能力域	能力子域	条款要求	分值	监督必审
1. 战略管理(10分)	业务规划	档案服务业务规划的制定和实施: 按照国家法律法规和市场环境的变化、组织条件和客户需求的发展制定档案服务业务规划, 并有效实施	3分	
		档案服务目录: 含: 服务名称、服务内容、服务质量、服务期限、业务方案、安全措施等	1分	
		管理体系建设情况: 策划全面, 管理体系有效	3分	
	绩效管理	绩效考核机制和执行情况: 绩效考核机制能基本体现科学、合规、公平的原则, 并能促进服务合规、客户满意	3分	√
2. 资源管理(10分)	人力资源管理	员工数量和岗位要求: 符合客户要求和组织要求	1分	
		劳动合同的签订: 符合国家法律法规要求	0.5分	√
		档案服务人员要求: 档案专业或档案相关专业, 本科以上学历或具有档案专业中级以上职称, 并应保证项目组成员稳定	1分	
		员工背景调查要求: 应进行背景调查, 并提供背景调查记录(含无犯罪记录)	2分	√
		员工培训: 所有员工的岗前培训不少于5天, 每年至少1次不少于1天的继续培训, 培训内容符合 DA/T68.1 中 7.3.1.5 要求	1分	
	财务管理	财务管理活动: 符合国家法律法规要求	1分	
	技术管理	技术监管和技术指导: 应有技术监管机制和技术指导机制	1分	√
		信息技术的应用: 利用信息技术依据客户需求建立组织的信息系统, 并能熟悉客户的信息系统操作	1分	
	基础设施设备管理	基础设施设备的配备、管理和维护: 基础设施设备的配备充分、管理完善、维护及时有效, 确保业务的正常开展	0.5分	
		基础设施设备的配备规划: 应依据法规要求、客户要求、业务需求建立基础设施设备配备规划方案, 并严格实施	0.5分	



能力域	能力子域	条款要求	分值	监督 必审
		基础设施设备的质量要求、管理和维护要求: 基础设施设备的质量应严格把关, 应定期巡查、定期维护保养	0.5分	
3. 业务管理(50分)	合同管理	合同签订过程: 应依据合同评审流程和规范组织合同评审和签订, 并保留相关记录	3分	
		合同内容要求: 应至少包括: 服务内容和范围、服务质量标准、合同双方的义务和权利、价格标准和付款方式、交付物、服务和交付期限、违约责任和赔偿条款、保密条款(也可单独签订保密协议)、知识产权归属和处理方式等。	2分	
		合同交底: 所应及时规范进行合同交底, 并确保相关人员明确合同相关内容	1	
		合同变更管理: 应对变更进行及时跟踪处理, 必要时签订变更协议	1	
	客户关系管理	客户关系管理活动: 严格执行相关管理制度	3分	√
		突发事件和重大事件沟通: 符合发生可能影响客户相关业务的突发事件或重大事件应及时与客户沟通	3分	√
	业务流程管理	业务流程文件: 应建立适宜、高效的作业程序文件, 并定期进和评审	1分	
		业务流程文件合规性要求: 应符合法律法规要求、相关标准要求	1分	√
		业务流程文件内容要求: 应涵盖每一流程单元以及与客户接触的每项服务活动	5分	
	质量管理	质量管理体系要求: 应建立质量管理体系文件	5分	
		质量管理活动的实施: 应按质量管理体系文件要求实施各项质量管理活动	5分	
		档案服务活动实施过程中的监督管理: 应严格控制影响档案服务质量的不良因素, 及时防范和纠正	10分	√
档案服务过程的可追溯性要求: 应符合 DS/T42 相关要求, 保证档案服务过程的可追溯性		10分	√	
4. 安全管理(30分)	合规性管理	合规性评价要求: 应定期进行合规性评价活动, 及时规避法律法规风险	3分	
		合规性要求的管理: 应及时更新《法律法规及其它要求清单》	1分	
	保密管理	保密管理体系: 应建立保密管理体系	3分	



能力域	能力子域	条款要求	分值	监督 必审
		保密资质要求: 应依据市场需求、客户需求、法规要求取得相关保密资质	1分	
		保密制度要求: 应依据相关保密要求建立保密制度	1分	
		保密安全责任制要求: 应建立保密安全责任制, 应覆盖关键岗位	1分	
		与员工签订的保密协议要求: 应与员工签订保密协议, 保密协议内容可参考 DA/T68.1 附录 C	1分	√
		信息安全管理要求: 应建立信息安全管理体系, 并严格实施	3分	
		突发事件管理要求: 应针对档案服务中可能出现的泄密事件或其它突发事件建立应急预案, 并有应急准备和响应程序	3分	√
		应对相关方检查要求: 应支持和配合相关方的安全检查或合法合规的调查	1分	
	风险管理	风险管理体系要求: 应建立风险管理体系	3分	
		风险管理活动的实施: 应参考 GB/T24353 指南实施风险管理, 针对档案服务环境和内容, 制定风险管理方针和风险管理预案	3分	√
		应急处置预案要求: 应参考《档案工作突发事件应急处置管理办法》制定应急处置预案, 并向客户备案, 风险事故发生时, 应立即启动	1分	
		事故沟通要求: 当发生风险事故后, 应主动与客户沟通, 协商解决	2分	√
	知识产权管理	知识产权管理体系要求: 应建立和完善知识产权管理体系, 保护客户和组织的知识产权	1分	
	环境管理	环境管理体系要求: 应建立并实施环境管理体系	1分	
	职业健康管理	职业管理体系要求: 应建立并实施职业健康安全管理体系	1分	



4.3.3.2 特定服务能力部分（档案数字化方向）

能力域	能力子域	能力要求	分值	监督 必查
1. 制定 工作方案(6分)	档案数字化服务需求的确定	应对发包方的需求进行调研，明确档案数字化服务的工作目标	3分	√
	工作方案的编制	应依据需求调研结果编制工作方案	3分	
2. 人员 管理(15分)	劳动合同及保密协议的签订	档案数字化服务项目组成员应按法律法规签订书面的劳动合同和保密协议	3分	√
	档案数字化项目组成员要求	项目经理和服人员应有相应的知识和技能，并确保一定的稳定性	3分	
	档案数字化项目组成员培训和考核	项目组成员应不少于5天的培训，并经考核合格后方可上岗	3分	√
	驻场人员的行为和着装	3. 应按客户要求规范驻场人员的行为和着装	6分	
3. 设备 管理(12分)	档案数字化加工所需的硬件设备、软件系统和档案装具等总的要求	应符合相关法规要求和标准要求，其中软件系统应为正版，数据安全与网络监控软硬件须通过国家安全认证	1分	
	软件的安装	除必要的操作系统、杀毒软件、档案数字化加工软件、数据库软件和第三方安全管理软件，禁止安装其它无关软件	1分	
	硬件端口管理	用于档案数字化加工使用的PC机、扫描仪等，必须采用技术手段或特理手段封闭所有不必要的端口	1分	√
	档案数字化加工网络要求	档案数字化加工网络要与其他网络物理隔离，禁止使用无线网卡、无线输入设备	1分	
	档案数字化加工网络访问和软件用户登陆管理	应建立访问身份鉴别、访问权限设置	3分	
	网络安全防范系统	应配备权限管理、设备管理、端口管理、日志管理、安全审计等功能的安全保护系统	1分	
	用于档案数字化加工的设备、存储介质	严禁与其它设备、存储介质交叉使用，非档案数字化加工设备、存储介质严禁带入数字化加工场所	3分	√
	用于档案数字化加工的设备、存储介质	不得擅自送外维修，必须外送应经发包方同意，并由发包方工作人员现场监督	1分	



	的维修			
4. 现场管理 (9分)	非工作人员与工作人员要求	非工作人员未经允许不得进入档案数字化加工场所, 工作人员完成作业后, 不得停留	3分	
	储物柜要求	应设立储物柜, 并与工作区隔离, 禁止将水杯等不相关的物品带入工作区	1分	
	工作场所存放物资要求	禁止存放任何易燃易爆危险品, 严禁将打火机、饮料、食品、动物等带入	1分	
	场所设备电源的关闭	工作结束后除必须开启的设备, 其它电源必须关闭	1分	
	现场物品清点制度	应建立上下班物品清点制度, 移动存储设备应存放在专柜中, 并上锁由专人负责保管	3分	
5. 访客管理 (11分)	访客控制与登记要求	非工作人员需进入档案数字化加工场所时, 应征得发包方的同意, 并登记访客身份、来访事由	3分	
	要求访客签订保密承诺书	必要时, 访客在进入档案数字化加工场所前可签订保密承诺书	3分	√
	禁止访客带入的物品	禁止访客将手机、电脑、相机等带入现场所	3分	
	访客进入现场的要求	访客进入档案数字化加工场所应带好标明身份的胸牌, 并由发包方或承包方工作人员全程陪同	1分	√
	访客其它要求	遵守档案数字化加工场所的管理规定, 在指定区域进行参观, 不得随意走动, 不得触碰物品	1分	
6. 流程与作业管理 (26分)	档案数字化加工流程设计	应按 DA/T31 的规定设计档案数字化流程, 主要包括: 档案出库、数字化前处理、档案扫描、图像/音视频处理、数据库建立、数据挂接、数字化成果验收与移交、档案入库等。每一环节均应填表记录。	10分	√
	预防性措施要求	应防止工作人员在档案数字化过程中, 尤其是对档案进行拆卷、预整理、复卷等过程中损坏档案载体, 篡改档案内容。	3分	√
	档案防护	应根据档案具体情况使用合适的扫描仪器和方法进行数字化, 防止因不当扫描仪器和方法损害档案。	3分	√
	档案数字化加工的方法和质量管理要求	应符合 DA/T 31、DA/T 43、DA/T 62 的相关规定	10分	√
7. 成果管理 (5分)	尚未移交的成果管理	对于尚未移交发包方的档案数字化成果, 承包方应做好备份管理, 以免数据丢失。	3分	
	成果移交	应将经数据检验的档案数字化成果, 包括档案数字化过程中形成的各种数字化工作文件、日志、记录、元数据等, 以及使用的各种存储介质, 及时移交发包方, 并履行书面交接手续。	1分	



	项目移交	应将各种工作人员名单、访客名单、保密承诺书、档案交接单、工作流程单、项目验收报告,以及工作过程中形成的其他记录归档保存两份,其中一份提交发包方。	1分	
8. 持续改进 (1分)	项目总结	项目完成后应及时总结经验,并形成总结报告提交	1分	
9. 信用评价 (4分)	信用评价档案	应建立信用评价案	1分	
	应对检查或调查	应配合档案行政管理部门、保密管理部门及其他门对业务、安全、保密工作的检查或调查	1分	
	发包方的评价	应定期或不定期邀请发包方对组织服务进行评价,必要时保留评价记录	2分	
10. 服务质量监督(2分)	国家有关部门的监督	应接受国家有关部门对档案数字化服务外包工作的监督,保证资质证书有效	1分	
	第三方机构的监督	应接受第三方机构按 DA/T68.1 的有关要求开展服务质量监督工作	1分	
11. 投诉处理 (9分)	投诉机制	应建立公开的投诉处理机制,并公开投诉受理方式	3分	√
	投诉受理	应按 GB/T17242 的要求建立投诉受理机构,并及时规范受理投诉并建立投诉档案	3分	√
	争议解决	与发包方发生服务质量争议时,应协商处理,协商不成可合法合规处理	3分	√



4.3.3.1 服务特性测评部分

星级	要求	能力要求	评价发现(符合/不符合)
合格级	组织顾客满意度调查结查	抽查客户满意度调查活动相关记录: 满意度平均得分 90 分以上(含); 无重大投诉, 一般投诉处理及时有效。	
	现场满意度测评	审核现场对顾客/用户进行电话抽样调查并记录。(重点记录通过调查得出的与该行业服务特性相关的定性或定量值, 与对应对级要求进行比较, 得出评价意见)	
三星级	组织顾客满意度调查结查	抽查客户满意度调查活动相关记录: 满意度平均得分 92 分以上(含); 无重大投诉, 一般投诉处理及时有效。	
	现场满意度测评	审核现场对顾客/用户进行电话抽样调查并记录。(重点记录通过调查得出的与该行业服务特性相关的定性或定量值, 与对应对级要求进行比较, 得出评价意见)	
四星级	组织顾客满意度调查结查	抽查客户满意度调查活动相关记录: 满意度平均得分 95 分以上(含); 无重大投诉, 一般投诉处理及时有效。	
	现场满意度测评	审核现场对顾客/用户进行电话抽样调查并记录。(重点记录通过调查得出的与该行业服务特性相关的定性或定量值, 与对应对级要求进行比较, 得出评价意见)	
五星级	组织顾客满意度调查结查	抽查客户满意度调查活动相关记录: 满意度平均得分 96 分以上(含); 无重大投诉, 一般投诉处理及时有效。	
	现场满意度测评	审核现场对顾客/用户进行电话抽样调查并记录。(重点记录通过调查得出的与该行业服务特性相关的定性或定量值, 与对应对级要求进行比较, 得出评价意见)	