

档案信息服务质量评价规范

Evaluation Standards for the Quality of Archival
Information Services

编制：田斌斌

审核：尹东升

批准：刘芳

目录

前言.....	1
1 适用范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
3.1 组织 organization.....	2
3.2 顾客 customer.....	2
3.3 服务 service.....	2
3.4 质量 quality.....	3
3.5 服务质量 service quality.....	3
3.6 服务质量特性 service quality characteristic.....	3
3.7 纸质档案数字化 digitization of paper-based records.....	3
3.8 档案信息化 archival informationization.....	3
4 评价原则.....	3
4.1 目的性原则.....	3
4.2 可操作性原则.....	3
4.3 全面性原则.....	3
5 评价内容.....	3
5.1 服务质量要素.....	3
5.2 评价指标选取.....	4
6 评价方法.....	4
7 评价程序.....	4
7.1 评价准备.....	4
7.2 建立评价指标体系.....	4
7.3 监测采集并校验数据.....	4
7.4 形成评价结论.....	5
附录 A: 档案信息服务评价指标体系.....	6

前言

本规范规定了档案信息服务评价原则、评价内容、评价方法、评价程序等内容。

本规范由广汇联合（北京）认证服务有限公司技术部提出。本规范主要起草人：田斌斌。
本规范由广汇联合（北京）认证服务有限公司解释。

本认证依据自制标准的详细内容已与认证认可业务信息统一上报平台保持同步，鉴于其中包含知识产权相关信息，若需知晓本规则的具体条文内容，可按以下方式联系，经广汇联合（北京）认证服务有限公司确认后，会向您提供本标准的文本信息。

通讯地址：北京市通州区砖厂南里 46 号楼 5 层 506

邮 编：101121

电 话：010-53390586;13681064228

E-m a i l: 3448234320@qq.com.cn