

论档案数字化服务外包工作中存在的问题及完善措施

刘红松 伍国丰 黄觉武

攀枝花市市政公用设施服务中心 四川 攀枝花 617000

【摘要】：本文作者从真实案例入手，提出档案数字化服务外包工作中存在的常见问题，并进行原因分析，给予建议及完善措施，以提高档案服务外包工作水平，并供同行参阅。

【关键词】：档案数字化服务外包；存在问题；原因分析；完善措施

DOI:10.12417/2982-3846.25.06.014

“档案工作是一项非常重要的工作，经验得以总结，规律得以认识，历史得以延续，各项事业得以发展，都离不开档案”。为提升档案收集整理归档水平，加快推进档案信息化建设，以促进档案开发利用效果，推动档案事业现代化和高质量发展，更好地服务党和国家工作大局、服务人民群众。但在近年来大量的档案服务外包工作中，出现了各种各样的问题和状况，不容忽视，亟需解决。

案例：B公司决定委托一家档案服务外包公司对该公司存量纸质文书档案进行规范化数字化加工和项目档案整理归档工作，在对几家档案服务外包公司进行询价、招标投标、评标开标后，选择了C公司承担此次档案数字化加工和项目档案整理归档服务工作。经B、C公司双方友好协商认可达成协议，并签定《文书数字化加工和项目档案整理归档服务合同》和《档案加工服务项目保密协议书》。合同条款内容规范且几近完美，但是，在合同执行过程中，却出现各种状况，如C公司不按期进场、不按规定做实体档案交接清点，说“做实体档案交接，清点档案数量浪费时间、耽误工期、影响工作进度，档案员阻碍档案加工服务人员工作”；交接电子数据出现编号错位；不按《中华人民共和国档案行业标准》著录档案；项目档案整理不按《建设工作文件归档规范整理》，不清楚项目档案整理规则、逻辑、文件资料之间的有机联系；数字化加工整理不规范，不遵守保密协议规定，档案加工服务人员随便携带手机进场；……，压根儿不按合同要求办事，造成数字化加工工作进展缓慢、开展困难。

1 存在的问题及原因分析

案例中，在开展档案数字化外包加工服务工作中，充分体现了B公司对C公司合同执行困难，严重执行不力；C公司完全不按规定办事，法律意识淡薄，漠视档案法、保密法、合同法等相关规定；外包服务公司工作人员入职门槛极低，基本上达到“认识中国字，会打字”就可以入职工作；且工作人员流动性极大，随时更换工作人员，极不稳定；专业技术工作一般靠一个技术总监把关，造成不按合同规定办事，程序不执行、业务不熟悉、工作不规范、……。当下，在规范档案信息化，

推动大数据平台建设工作浪潮中，全国档案外包服务公司如雨后春笋般不断涌现，如何在众多档案外包服务公司中，寻找一家资质合格、行为规范、实力过硬、安全可靠的档案服务外包公司，变成了一项重要的课题。

2 应对措施

2.1 严选合作伙伴：建立多维评估体系，精准锁定优质外包商

选择档案服务外包公司是决定项目成败的关键第一步。实践中，部分单位因盲目追求低价或轻信口头承诺，导致合作方资质造假、操作不规范甚至数据泄露等问题频发。为此，需构建“资质审查—能力验证—信誉核查”三位一体的筛选机制。

一是严格资质门槛过滤。要求投标方提供营业执照、档案中介备案证明、ISO质量管理体系认证（如ISO9001）、信息安全等级保护证书等法定文件，并通过国家企业信用信息公示系统核验真伪。重点关注其是否具备涉密档案处理资质（若涉及敏感信息），例如某市单位曾因未查验承包商的《国家秘密载体印制资质证书》，导致机密级档案被违规扫描上传至云端，造成重大安全事故。建议建立“一票否决制”，凡缺失核心资质者直接排除。

二是开展实操能力测试。设计模拟业务场景进行现场考核，如随机抽取历史档案样本，观察其分类编码的准确性、数字化加工的效率与质量（包括OCR识别正确率、图像清晰度）、装订修复的专业性等。此外，可要求竞标方提交过往典型案例的视频佐证材料，避免夸大宣传；可实地走访候选企业的运营场地，观摩其标准化作业流程与质量控制措施，预判其与企业实际需求的匹配程度，有效规避盲目合作带来的潜在风险。

三是深度调查行业口碑。通过走访已合作客户、查阅第三方评价平台（如中国档案学会推荐的服务商名录）、咨询行业协会等方式，全面了解候选企业的履约记录与道德水准。曾有单位因忽视负面舆情，选择某频繁拖延工期的公司，结果导致年度审计所需的文件材料无法按时归档，影响整体工作进度。建议建立“黑名单共享机制”，联合其他单位抵制存在诚信问

题的供应商。

2.2 规范合同管理：细化权责条款，筑牢法律风险防线

合同是约束双方行为的“尚方宝剑”，但许多纠纷源于条款模糊或覆盖不全。需围绕“服务范围、质量标准、保密义务、违约责任”四大核心要素制定精细化文本。

明确服务边界与验收规则。采用“正面清单+负面清单”模式界定工作内容，例如详细列出需整理的档案类型（文书/项目档案）、数量上限、完成时限；设定阶梯式质量指标，如数字化成果的错误率不得超过千分之三，并约定三次抽检不合格即启动终止条款。某企业曾因合同仅写“按行业标准执行”，而双方对“行业”理解产生分歧（国标 VS 地方标准），引发扯皮长达半年。借鉴此教训，应将具体参数量化到小数点后两位，并附示例图示说明。

强化保密条款的法律震慑力。除常规的保密协议外，还需规定数据处理全流程管控措施，如限制员工访问权限、禁用私人存储设备、定期清除临时文件等；明确泄密后果的经济赔偿倍数（建议不低于合同总额的5倍），并约定刑事责任追究条款。例如，某机构将人事档案外包扫描后，因承包商员工私自拍照导致人事信息外泄，造成严重泄密事件并追究责任。

设置动态调整机制应对变更需求。针对可能出现的设计修改、增量服务等情况，提前约定变更审批流程与费用核算方法。如采用“基准价+浮动费率”模式，当新增工作量超过原计划10%时，单价自动下调5%；同时规定任何变更必须经双方书面确认，防止口头承诺引发的争议。某单位曾因口头同意增加档案消毒环节却未补签合同，最终被迫支付双倍费用。

2.3 提升执行效能：构建协同监督网络，破解落地难题

即便选定优质伙伴并签署严密合同，仍需通过科学管理确保执行不走样。关键在于建立“过程可控、异常可溯、改进可持续”的运作体系。

实施穿透式进度监控。运用项目管理工具（如甘特图、看板）将大目标拆解为每日任务节点，要求承包商每日上报工作日志并附现场照片；安排专人驻场督导重点环节（如档案出入库交接、销毁操作），使用水印相机记录关键步骤。某大型企业引入区块链技术存证，将每份档案的处理记录上链固化，实现全流程可追溯，有效杜绝了调包风险，确保管控到位。

运用激励机制驱动良性循环。将付款进度与考核结果挂钩，预留10%-15%的尾款作为质量保证金；对提前达标或提出创新建议的团队给予额外奖励（如奖金、优先续约权），提升对方的配合积极性。反之，对反复整改仍不达标者果断启动退出机制，维护契约严肃性。

建立快速响应的问题解决通道。设立专职协调员作为甲乙双方双方的唯一接口人，负责收集反馈并限时处置突发状况；同时制定应急预案手册，涵盖自然灾害、系统故障、人员罢工等场景下的处置流程，定期开展桌面推演提升应变能力。

通过上述措施的系统实施，能够有效规避档案服务外包中的常见陷阱，实现从“被动补救”到“主动防控”的转变，为各单位提供可复制、可推广的实践范本。

3 深化数字化转型

3.1 搭建智能管理平台，实现全链条可视化管控

在数字化转型浪潮下，传统人工台账式管理已难以满足档案服务外包的精细化需求。建议构建基于云计算与物联网技术的智能管控系统，集成订单分发、进度追踪、质量检测等核心模块。通过RFID标签对实体档案进行全流程定位监控，结合区块链技术存证关键操作记录，确保每份档案从入库到出库的轨迹可追溯。某档案馆试点应用表明，该系统使档案调阅响应时间缩短70%，异常事件自动预警准确率达95%。

同时大力开发AI辅助质检工具，借助先进的OCR技术精准识别并比对原文与数字化副本的文字内容，不放过任何细微差别；运用专业的图像算法，全面检测扫描件的清晰度、完整性等关键指标。这一举措成效显著，成功将人工复核工作量大幅减少60%以上，极大提升了工作效率。而且，平台的大数据分析功能强大，能自动生成直观的服务商绩效雷达图，清晰呈现各项指标表现，为科学、动态地调整合作策略提供有力的数据支撑，助力优化资源配置。如某单位运用AI技术进行档案开放审核工作，不但节省了人力资源，还大大的提高了工作效率。

3.2 培育数字素养能力，打造复合型人才梯队

外包团队的技术适配性直接影响智慧档案项目的落地效果。应建立“理论+实操”双轨培训机制，定期组织档案学专家讲解元数据标准、电子文件管理规范等专业知识，同步开展Python数据处理、三维建模等数字技能实训。鼓励服务商参与档案行业认证考试，将持证比例纳入考核体系。某市档案馆推行的“师徒制”培养模式成效显著，由资深馆员带领外包人员完成特色专题数据库建设项目，既传承了档案整理经验，又培养了数字化思维。

3.3 构建生态协作网络，推动产业链价值升级

打破单一项目制的碎片化合作模式，着力培育档案服务产业生态圈。建立跨区域服务商联盟，制定统一的服务接口标准和数据交换协议，实现异地灾备资源的高效调度。例如推行的“档案服务一卡通”机制，允许经认证的服务商在三省范围内

承接业务，促进优质资源跨域流动。定期举办创新大赛，设置开放课题吸引科技企业参与档案保护技术研发，某次比赛孵化出的智能展柜项目已成功应用于多家博物馆。通过构建涵盖硬件制造、软件开发、专业服务的完整产业链，各环节形成紧密协同效应。

4 结语

本文以B公司档案数字化服务外包工作为例，分析档案数字化服务外包工作中存在的问题，并提出完善措施，为其他档案工作者提供有益参考，并引以为鉴。让广大档案工作者中在档案工作中贯彻实施好档案法，切实做到为党管档、为国守史、为民服务，共同推进档案工作走向依法治理、走向开放、走向现代化目标。

参考文献：

- [1] 唐明瑶.刘益芝.档案管理(第二版).科学出版社.2016.1;ISBN978-7-03-047073-7.
- [2] 李明华.归档文件整理规则解读.中国文史出版社.2015.10; ISBN978-7-5034-6946-6.
- [3] 中华人民共和国档案行业标准(DA/T 2022)2022-07-01 实施.国家档案局.2022.04.07 发布.
- [4] 建设工程文件归档规范(GB/T 50328-2019).2020-03-01 实施.中华人民共和国住房和城乡建设部.中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局.2019-11-29 联合发布.
- [5] 档案信息化建设标准规范选编.四川省档案局编印.2013.07.