



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 39755.2—2021

---

## 电子文件管理能力体系 第2部分：评估规范

Electronic records management capability system—  
Part 2: Assessment criterion

2021-04-30 发布

2021-11-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 ..... I

引言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 缩略语 ..... 2

5 ERM 能力等级模型 ..... 2

6 ERM 能力评估指标 ..... 3

    6.1 概述 ..... 3

    6.2 筛选性指标 ..... 4

    6.3 评估性指标与释义 ..... 4

7 ERM 能力评估实施 ..... 13

    7.1 评估类型 ..... 13

    7.2 评估方法 ..... 13

    7.3 评估组织 ..... 13

    7.4 评估实施 ..... 15

附录 A（规范性附录） 定量评估方法 ..... 18

附录 B（资料性附录） 评分标准 ..... 27

附录 C（规范性附录） 评估报告格式 ..... 36

参考文献 ..... 38

## 前 言

GB/T 39755《电子文件管理能力体系》分为以下 2 个部分：

——第 1 部分：通用要求；

——第 2 部分：评估规范。

本部分为 GB/T 39755 的第 2 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由国家密码管理局提出并归口。

本部分起草单位：清华大学、中国人民大学电子文件系统测试中心、北京新国信软件评测技术有限公司（国家电子政务系统质量监督检验中心）、北京数字认证股份有限公司、为者常成网络科技有限公司、国家信息中心软件评测中心。

本部分主要起草人：薛四新、杜小勇、李荔、邵森、李存才、袁艺匀、温育忠、张静、籍淑丽、薛哲妮、张茹、刘中、徐华、刘鑫芝、李桐、杨艳、王改娇、苏文铮、张晓、田娜、杨丰华、喻玲、陈香、姚恒、郭鹏、牛乐、尚奋宇、罗家靖、李月东。

## 引 言

电子文件是信息时代国家治理、经济运行、社会运转、历史传承的重要工具和载体,是国家重要的战略信息资源。电子文件管理是新时代国家治理的一项基础性、长期性工作,是国家网络强国战略和信息化战略的重要组成部分。党中央、国务院高度重视电子文件管理工作,2009年,建立了国家电子文件管理部际联席会议(以下简称“联席会议”)制度,国家电子文件管理部际联席会议办公室(简称“国电联办”)设在国家密码管理局。联席会议及其办公室以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真贯彻落实网络强国战略,加强标准引领和示范带动,推动电子文件管理与国家大政方针以及基层业务工作深度融合。

管好、存好、用好电子文件在形成、处理、交换、归档、保管、鉴定处置、检索统计、利用服务等业务过程产生的信息资产,是推进国家治理体系和治理能力现代化的迫切需要,是机构降低管理成本、提高工作效率、支持业务办理、留存业务凭证、积累数字资产、保存信息资源、提供知识服务和传承历史文化的重要举措。党政机关、企事业单位、人民团体和其他组织应充分认识到提升自身电子文件管理能力的重要性和迫切性,最大程度地发挥电子文件在加强组织管理、促进业务工作、提高工作效率、降低社会运行成本等方面的作用。

本部分是我国电子文件管理标准体系的组成部分,用于引导电子文件管理能力评估工作的开展,目的在于通过评估促进机构电子文件管理能力的提升。机构可基于本部分提出的电子文件管理能力等级模型,建立一个科学有序、不断优化和持续改进的电子文件管理过程模型,提升机构内部各类电子文件的管理水平,逐步实现科学管理和有效利用。



# 电子文件管理能力体系

## 第 2 部分:评估规范

### 1 范围

GB/T 39755 的本部分规定了电子文件管理能力等级的评价模型、评估指标体系和评估方法等。  
本部分适用于机构进行电子文件管理能力的自查自评,以及对机构的电子文件管理能力进行监督、检查和评估。

### 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 39755.1—2021 电子文件管理能力体系 第 1 部分:通用要求

### 3 术语和定义

- 下列术语和定义适用于本文件。
- 3.1  
**电子文件管理能力等级模型** capability level model for electronic records management  
机构管理电子文件能力的等级化模型。
- 3.2  
**电子文件管理能力评估监督管理机构** supervision authority for electronic records management capacity assessment  
对从事电子文件管理能力评估的机构进行监督 and 管理的组织或部门。  
注: 国家、地方测评认证的主管部门或得到其许可的其他组织或机构,如行业协会、国家或其他部委授权的技术委员会等。
- 3.3  
**电子文件管理能力评估机构** assessment authority for electronic records management capacity  
从事电子文件管理能力评估,对整个评估活动的运作和评估结果负直接责任的组织或部门。
- 3.4  
**电子文件管理能力评估专家** appraisers for electronic records management capacity  
执行电子文件管理能力评估,提供多角度专业性评价意见的专业人员。
- 3.5  
**电子文件库** electronic records resources database  
以结构化、半结构化和非结构化方式存储电子文件内容、结构、背景和管理过程信息的数据库。
- 3.6  
**关键指标项** key index item  
基于等级达标分值判定机构 ERM 能力等级的否决项。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

ER:电子文件(Electronic Records)

ERM:电子文件管理(Electronic Records Management)

ERMO:电子文件管理组织(Electronic Records Management Organization)

ERMS:电子文件管理系统(Electronic Records Management System)

5 ERM 能力等级模型

管理电子文件的能力划分为四个等级,分别用 L1、L2、L3 和 L4 表示,代表了电子文件管理从低到高发展演进的不同阶段和能力水平。最低一级为 L1,即对象描述级,最高级别为 L4,即集成服务级,L2 为信息管理级,L3 为证据溯源级。

图 1 为 ERM 能力等级模型,反映了电子文件管理能力的阶梯性发展与演进规律,表 1 描述了四个等级的关键特征和管理目标。

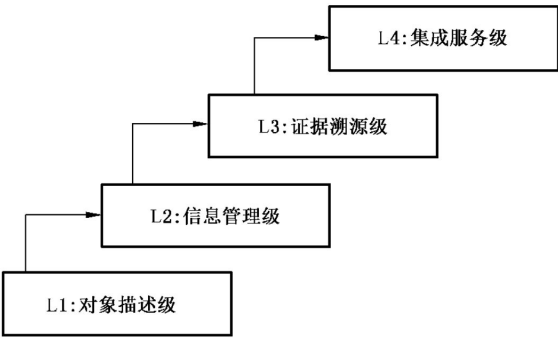


图 1 ERM 能力等级模型

表 1 机构 ERM 能力等级的关键特征与管理目标

等级	关键特征	电子文件管理目标
L1 对象描述级	符合 L1 级管理能力的机构,应具备但不限于以下关键特征: a) 将电子文件与其他信息资源区分开并进行分类管理,同时设有责任主管部门或专门的组织承担电子文件管理职能,明确 ERM 工作定位,建立 ERM 的组织体系和管理机制; b) 采取计算机辅助管理、文件目录与实体对象相对应的粗放式管理模式; c) 电子文件目录信息主要是描述“文件是什么”的特征属性,基本不涉及文件来源、业务背景和管理过程信息,文件的著录项以事后人工补录为主	文件对象可获取的管理目标,应包括但不限于: a) 收集文件; b) 留存档案; c) 提供简单的电子文件的检索、查阅和使用等服务

表 1（续）

等级	关键特征	电子文件管理目标
L2 信息 管理级	符合 L2 级管理能力的机构,应具备但不限于以下关键特征: a) 在 L1 级基础上增强电子文件的精细化管理和信息集成的自动化程度; b) 采用元数据、文件内容和实体对象相结合的信息化管理模式,使用合规的电子文件管理系统,且实现与电子文件相关业务系统的信息融合; c) 扩大电子文件的利用范围,系统中管理的信息应涉及电子文件生命周期全过程的背景信息、管理信息、内容和相关过程信息等	文件信息可管理的目标,应包括但不限于: a) 覆盖 L1 目标; b) ERMS 支持业务流程再造,实现文件信息的档案化管理和系统化再利用; c) 建立基于元数据的电子文件管理系统
L3 证据 溯源级	符合 L3 级管理能力的机构,应具备但不限于以下关键特征: a) 在 L2 级基础上应强调过程管理和证据留存,实现跨部门的业务衔接和数据信息共享与交互; b) 采用技术手段和管理措施,保障电子文件的真实性、完整性、有效性、安全性和凭证性; c) 基于系统进行证据溯源,满足司法、审计和法律诉讼等的要求	管理活动可追溯,应包括但不限于: a) 覆盖 L2 目标; b) 记录业务过程证据,满足司法审计要求; c) 基于系统保障电子文件“四性”; d) 提供辅助决策信息
L4 集成 服务级	符合 L4 级管理能力的机构,应具备但不限于以下关键特征: a) 在 L3 级基础上强化 ERM 服务理念,建立 ERM 全员责任意识; b) 加强电子文件信息服务能力,采用内容挖掘、数据分析、可视化呈现等大数据技术提供主动推动和智能化服务; c) 提高系统的自动化管理和运行能力,加强风险管理与控制,实现跨机构的电子文件共享、交换与有效性相互认证	管理服务可集成,应包括但不限于: a) 覆盖 L3 目标; b) 协同工作; c) 信息发现; d) 智能开发; e) 智慧服务

6 ERM 能力评估指标

6.1 概述

电子文件管理能力评估指标是评估工作开展的基础和依据,直接影响评估结果的可靠性和有效性。按照 GB/T 39755.1—2021,电子文件管理能力评估划分为组织运作、文件管控、信息服务和技术实现四个模块,每个模块的每项指标将围绕机构开展电子文件管理所应具备的环境基础、体制机制、制度规范、组织人员、设施资源、平台系统 6 大类能力要素进行设计,从四个模块的业务部署与工作成效提出指标框架和释义,ERM 能力评估的关键要素如图 2 所示。

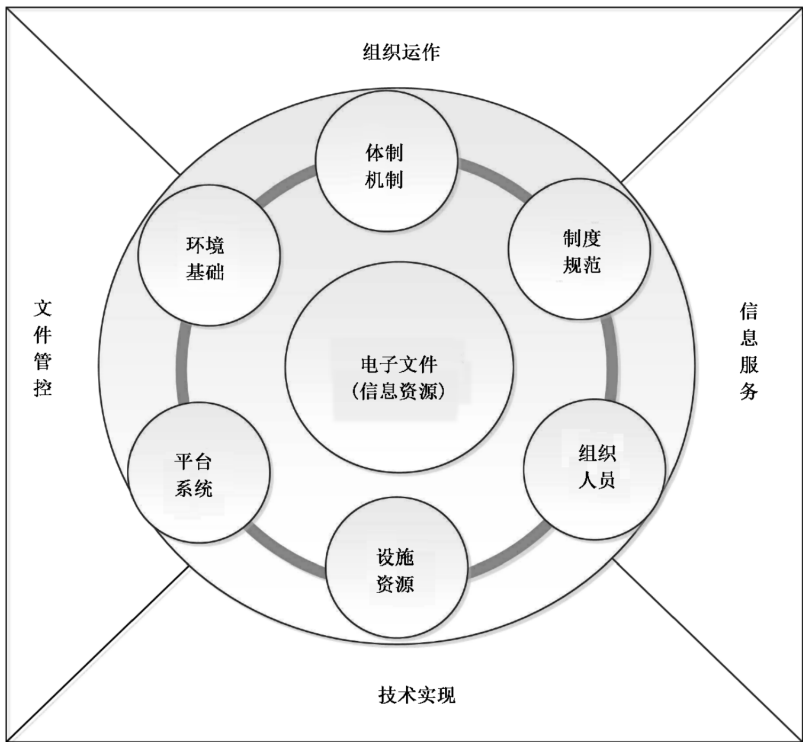


图 2 ERM 能力评估的关键要素

电子文件管理能力评估指标分为以下两类指标：

- 筛选性指标，用来决定评估活动是否启动的关键要素，具有一票否决性作用；
- 评估性指标，用来评估每个模块、每个关键业务过程的具体指标。评估范围包含组织运作、文件管控、信息服务和技术实现四个模块。每个模块的评估性指标中应设有关键指标项，用以判定模块等级 L1、L2、L3 和 L4 达标的否决性指标，参见附录 B。

6.2 筛选性指标

筛选性指标按照标 GB/T 39755.1—2021 的 6.1 总体能力要求进行设置，主要适用于第三方评估机构开展的认证评估。被评估对象在总体能力要求方面有任何一项不满足要求，评估活动即行终止。

6.3 评估性指标与释义

6.3.1 组织运作能力模块

6.3.1.1 评估性指标框架

组织运作能力模块的评估性指标框架见图 3。

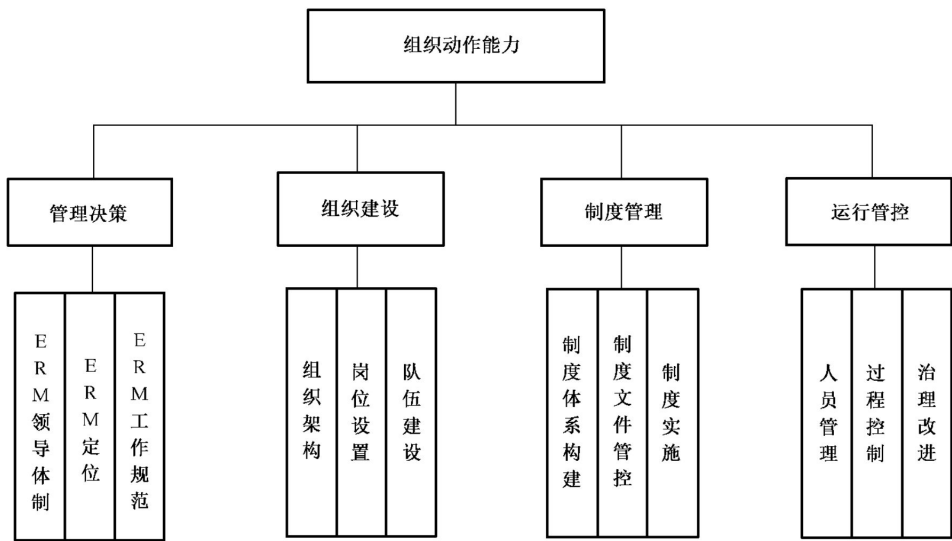


图 3 组织运作能力评估指标框架

6.3.1.2 管理决策能力指标

应从 ERM 领导体制建立、ERM 定位确定和 ERM 工作规划制定等方面对 ERMO 领导开展 ERM 工作的管理决策能力进行评估。指标及释义见表 2,能力要求见 GB/T 39755.1—2021 的 6.2.1。

表 2 管理决策能力评估指标及其释义

序号	指标名称	指标释义
1	ERM 领导体制	从机构全局建立覆盖高层、中层和 ERM 执行层的纵向领导体制,明确 ERM 的主管领导、牵头部门和协同部门的领导及其责任与义务,形成机构整体、全局的开展 ERM 工作的领导体制
2	ERM 定位	机构开展 ERM,应遵循国家和行业 ERM 的战略思想和整体要求,结合机构的信息化水平,确定机构 ERM 的战略目标和整体思路。ERM 定位是决定机构 ERM 工作起点、目标和发展方向的关键因素。主要从其是否纳入机构的信息化建设全局,是否与机构信息化水平相匹配等来确定机构的 ERM 定位
3	ERM 工作规划	领导从战略层面制定机构 ERM 的长期目标与工作规划,内容应包括但不限于发展规划和工作目标、任务与内容、计划与指标等

6.3.1.3 组织建设能力指标

应从 ERM 组织架构、岗位设置、队伍建设等方面对机构开展 ERM 工作的组织建设能力进行评估。指标及释义见表 3,能力要求见 GB/T 39755.1—2021 的 6.2.2。

表 3 组织建设能力评估指标及其释义

序号	指标名称	指标释义
1	组织架构	按照机构 ERM 工作现状和未来发展目标,建立适合机构 ERM 工作开展的组织层级框架,并明确各层级的权责、岗位数量和业务活动
2	岗位设置	按照电子文件管理职能建立机构管理电子文件的组织结构,明确 ERM 工作的定位,设置 ERM 的岗位和角色,并确立其职责
3	队伍建设	按照 ERMO 的岗位职责配备足够数量的、综合素质高的、技术和管理能力强的人员承担 ERM 工作,明确各类人员在 ERM 业务活动中的能力要求

## 6.3.1.4 制度管理能力指标

应从制度体系构建、制度文件管控、制度实施等方面对机构开展 ERM 工作的制度管理能力进行评估。指标及释义见表 4,能力要求见 GB/T 39755.1—2021 的 6.2.3。

表 4 制度管理能力评估指标及其释义

序号	指标名称	指标释义
1	制度体系构建	ERMO 汇集、整理国家和行业相关法规政策和标准规范,结合机构 ERM 工作规划制定机构内部管理电子文件的制度、标准和规范的能力,并能够结合 ERM 业务扩展的需要对制度文件进行修改和完善,宜包括但不限于管理办法、业务规范和技术规范及作业规程类等
2	制度文件管控	对 ERM 相关制度的建设与实施过程进行管理与版本控制,保障当前制度文件的有效性,对旧版本制度文件进行收回、销毁等处理的能力
3	制度实施	对机构制定的 ERM 制度、规范和标准进行宣传、贯彻和实施的能力

## 6.3.1.5 运行管控能力

应从人员管理、过程控制、治理改进等方面对机构开展 ERM 工作的运行管控能力进行评估。指标及释义见表 5,能力要求见 GB/T 39755.1—2021 的 6.2.4。

表 5 运行管控能力评估指标及其释义

序号	指标名称	指标释义
1	人员管理	明确 ERM 各岗位职责,通过培训、继续教育和考核等方式督促 ERM 员工提升工作能力和开展 ERM 工作
2	过程控制	建立监督机制、考核机制、培训机制、奖惩激励机制实现对 ERM 全过程活动的监控,对 ERM 业务流程和工作人员的监控,即对制度执行情况、各部门人员履职情况的掌握和控制
3	治理改进	建立内部评估审核、管理评审和纠错改进机制,对 ERM 工作出现的偏差或问题进行督促改进,遵循 PDCA 管理体系提升 ERM 服务质量的能力

6.3.2 文件管控能力模块

6.3.2.1 评估性指标框架

文件管控能力模块的评估性指标框架见图 4。

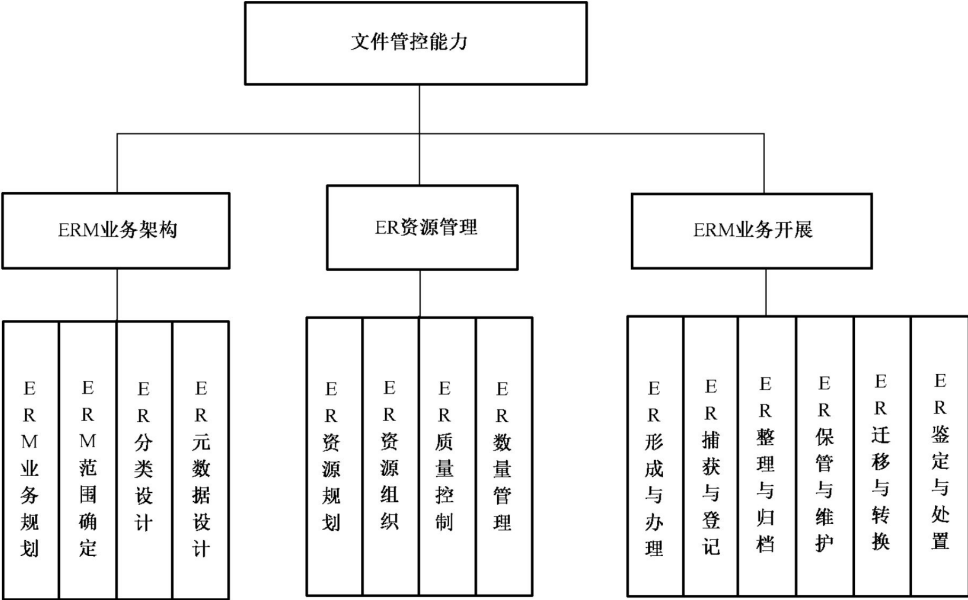


图 4 文件管控能力指标框架

6.3.2.2 ERM 业务架构能力指标

应从 ERM 业务规划、ERM 范围确定、ER 分类设计、ER 元数据设计等方面对机构的 ERM 业务架构能力进行评估。指标及释义见表 6,能力要求见 GB/T 39755.1—2021 的 6.3.1。

表 6 ERM 业务架构能力评估指标及其释义

序号	指标名称	指标释义
1	ERM 业务规划	机构 ERMO 及其人员具备基于 ERM 工作规划和科学管理电子文件方法,分析和确定电子文件管理的范围、目标、要求和工作程序等的能力,旨在规范业务工作的开展,从文件管理业务角度为系统的规划与实施提出总体需求
2	ERM 范围确定	机构 ERMO 及其人员具备基于机构 ERM 工作规划确定 ERM 业务范围和对象范围的能力,旨在保障有价值的电子文件能够得到科学、有效的管理
3	ER 分类设计	ERMO 及其人员具备对电子文件实施科学、有序和层次化管理与长期保存、鉴定处置的能力,旨在对电子文件进行系统性的标识、管理和保存
4	ER 元数据设计	ERMO 及其人员针对电子文件形成的业务背景、制度环境、技术环境、管理过程记录以及电子文件的内容等,设计反映电子文件生命周期全过程记录的信息描述方案

6.3.2.3 ER 资源管理能力指标

应从 ER 资源规划、ER 资源组织、ER 质量控制、ER 数量管理等方面对机构的 ER 资源管理能力进



行评估。指标及释义见表 7,能力要求见 GB/T 39755.1—2021 的 6.3.2。

表 7 ER 资源管理能力评估指标及其释义

序号	指标名称	指标释义
1	ER 资源规划	ERMO 及其人员具备通过分析各业务部门电子文件的产生数量、变化趋势、存在形态和再利用需求,确定需要处理的电子文件类型、数量、密级及其保管期限要求,按照机构管理电子文件的基础设施和网络环境,确定电子文件库管理的存储环境、结构布局、访问特征和存储要求等,制定电子文件库的建设计划、保存计划和维护计划的能力
2	ER 资源组织	ERMO 及其人员具备基于电子文件的特征、属性、关联关系和保存要求等对电子文件实施物理或逻辑的划分,确定电子文件的组织、分类和保存方案的能力
3	ER 质量控制	ERMO 及其人员具备按照 ERM 的质量方针和目标对系统中电子文件及其相关信息真实性、完整性、有效性、安全性和标准符合性等方面进行跟踪、监督和检验的能力
4	ER 数量管理	ERMO 及其人员具备跟踪、盘点、统计和预估电子文件库中保存的有价值的电子文件数量和占用空间的能力

6.3.2.4 ERM 业务开展能力指标

应从 ER 的形成与办理、捕获与登记、整理与归档、保管与维护、迁移与转换、鉴定与处置等方面对机构的 ERM 业务开展能力进行评估。指标及释义见表 8,能力要求见 GB/T 39755.1—2021 的 6.3.3。

表 8 ERM 业务开展能力评估指标及其释义

序号	指标名称	指标释义
1	ER 形成与办理	ERMO 及其人员具备在电子文件形成过程中遵循机构对电子文件管理的总体要求,将业务活动中具备证据性、参考性和成果性的业务背景信息、业务过程信息和重要版本成果等信息进行及时留存的能力
2	ER 捕获与登记	ERMO 及其人员具备将业务活动过程中生成或接收的电子文件及其元数据转移到电子文件管理系统,并赋予电子文件唯一标识符的能力
3	ER 整理与归档	ERMO 及其人员具备对电子文件按照预先制定的分类方案进行科学、有序和系统化处理,使电子文件身份转变为电子档案的能力
4	ER 保管与维护	ERMO 及其人员具备对需要持续保存的电子文件安全保护和管理过程的信息变化进行记录的能力
5	ER 迁移与转换	ERMO 及其人员具备将电子文件从一个系统安全地转移到另外一个系统,或者从一种格式转换成另外一种格式,并保障电子文件的真实、完整、可用、安全的能力
6	ER 鉴定与处置	ERMO 及其人员具备识别业务系统中需要保存的电子文件,鉴别电子文件价值,确定其保管期限,决定对无保存价值或保存期满的电子文件予以销毁和对有价值的电子文件予以持续保存的鉴别和处理能力



6.3.3 信息服务能力模块

6.3.3.1 评估性指标框架

信息服务能力模块的评估性指标框架见图 5。

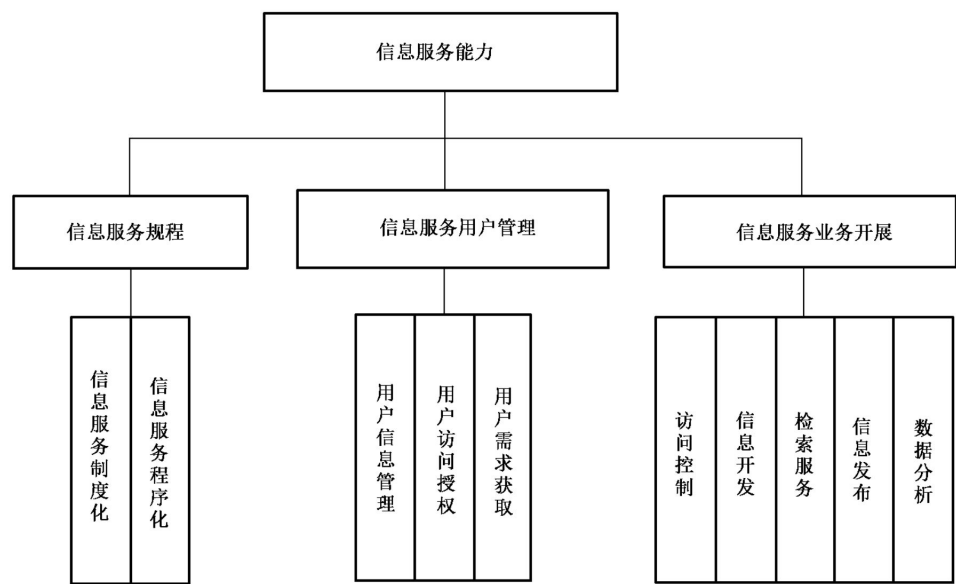


图 5 信息服务能力指标框架

6.3.3.2 信息服务规程能力指标

应从信息服务制度和信息服务程序等方面对机构的信息服务制度化和程序化能力进行评估。指标及释义见表 9,能力要求见 GB/T 39755.1—2021 的 6.4.1。

表 9 信息服务规程能力评估指标及其释义

序号	指标名称	指标释义
1	信息服务制度化	ERMO 及其人员具备按照国家和行业相关的政策制度和标准规范,结合本机构电子文件利用的特点,制定信息服务制度的能力,用于固化和约束 ERMO 提供信息服务的行为
2	信息服务程序化	ERMO 及其人员具备在掌握国家和行业的政策制度和标准规范基础上,按照本机构的信息服 务制度,基于所拥有的技术设施、文件资源和系统环境,分析用户需求,制定指南性和程序性文件的能力,用于指导和规范 ERMO 信息服务部门开展文件信息产品开 发和提供文件信息服务工作

6.3.3.3 信息服务用户管理能力指标

信息服务用户管理能力评估,应从用户信息管理、用户访问授权、用户需求获取等方面对机构的信 息服务用户管理能力进行评估。指标及释义见表 10,能力要求见 GB/T 39755.1—2021 的 6.4.2。

表 10 信息服务用户管理能力评估指标及其释义

序号	指标名称	指标释义
1	用户信息管理	ERMO 及其人员具备对用户的相关信息进行汇总、分析和管理的能 力
2	用户访问授权	ERMO 及其人员具备通过系统用户配置管理模块,按照电子文件资源的访问控制属性 对不同类型的用户进行信息访问权限设定,实现对用户访问权限跟踪和管理的能力
3	用户需求获取	ERMO 及其人员具备为实现服务宗旨,分析用户需求、用户行为,跟踪服务质量,建立 用户信息数据库,持续保证用户满意度的能力

6.3.3.4 信息服务业务开展能力指标

应从 ER 访问控制、信息开发、检索服务、信息发布和数据分析等方面对机构的信息服 务业务开展能力进行评估。指标及释义见表 11,能力要求见 GB/T 39755.1—2021 的 6.4.3。

表 11 信息服务业务开展能力评估指标及其释义

序号	指标名称	指标释义
1	访问控制	ERMO 及其人员具备在提供文件信息服务过程中,遵照国家关于文件密级、政府信息 公开、档案管理等方面的政策法规和标准规范,正确处理公开与保密的关系,正确处理 满足公众知情权与保护国家安全、机构秘密和个人隐私权的关系,通过一定的技术手 段确保在提供电子文件信息服务时安全可控的能力
2	信息开发	ERMO 及其人员具备对文件内容信息进行摘录、汇编、挖掘、分析、整合及编研加工的 能力
3	检索服务	ERMO 及其人员具备对电子文件原始信息、编研成果和信息服务产品进行编目、著录、 标引和关联,建立电子文件索引数据库的信息加工能力,以便构建电子文件的索引、目 录数据库和检索工具,提高电子文件的检索效率
4	信息发布	ERMO 及其人员具备利用各种渠道和技术手段向各类用户发布和推送电子文件信息 资源的能力
5	数据分析	ERMO 及其人员具备基于大数据和人工智能等技术,对电子文件的内容、元数据和用 户需求等相关信息,按照某一主题进行数据抽取、清洗、转换等处理,构建数据模型,开 展数据挖掘分析,进行数据可视化呈现,提供辅助决策的能力

6.3.4 技术实现能力模块

6.3.4.1 评估性指标框架

技术实现能力模块的评估性指标框架见图 6。

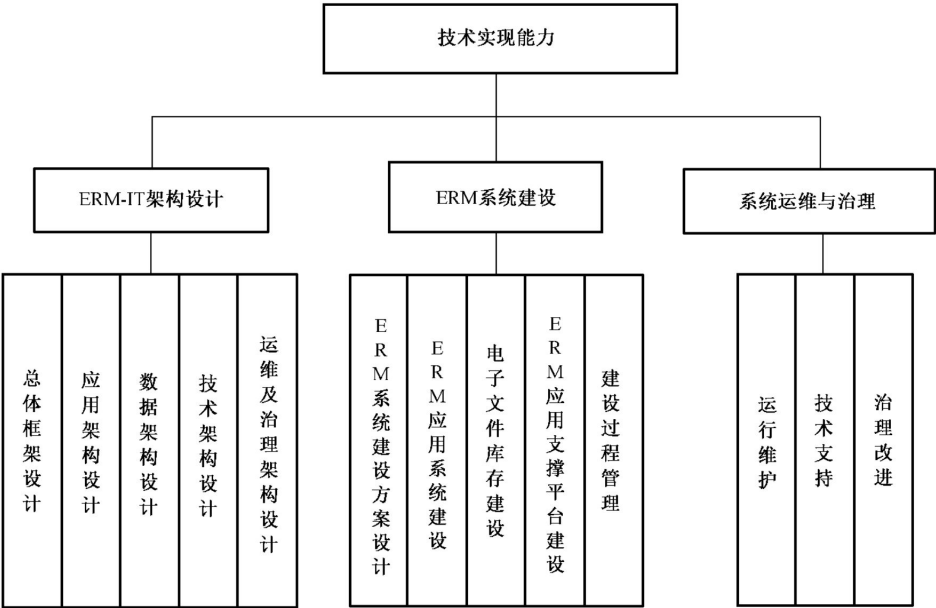


图 6 技术实现能力指标框架

6.3.4.2 ERM-IT 架构设计能力指标

ERM-IT 架构设计能力评估,应从总体框架设计、应用架构设计、数据架构设计、技术架构设计、运维及治理架构设计等方面对机构的 ERM-IT 架构设计能力进行评估。指标及释义见表 12,能力要求见 GB/T 39755.1—2021 的 6.5.1。

表 12 ERM-IT 架构设计能力评估指标及其释义

序号	指标名称	指标释义
1	总体框架设计	ERMO 的 IT 部门人员具备按照机构的业务信息化战略,设计电子文件管理系统体系结构及系统的软硬件支撑运行环境的技术能力,宜包括但不限于应用架构、数据架构、技术架构、运维与治理架构,以及数据安全与接口实现等。
2	应用架构设计	ERMO 的 IT 部门人员具备按照电子文件管理的业务架构和机构的 IT 基础环境,编制应用系统建设方案的能力,宜包括但不限于系统功能、业务流程、操作界面和数据接口规范的设计,以及系统的可扩展性、安全性和可靠性等非功能性要求的设计
3	数据架构设计	ERMO 的 IT 部门人员具备按照业务架构设计电子文件存储方式、电子文件库建设方案及其数据管理策略等的的能力,宜包括但不限于数据的接口标准、数据的存储结构和文件的格式、数据间的逻辑关系、数据的治理与应用、数据的安全存储和访问控制等
4	技术架构设计	ERMO 的 IT 部门人员具备按照应用系统运行的软、硬件基础环境进行系统建设技术框架和运行环境的设计能力,宜包括但不限于软硬件基础平台层、应用支撑平台层、应用系统平台层、数据资源层、安全保障及标准体系等
5	运维及治理架构设计	ERMO 的 IT 部门人员具备保障网络系统、操作系统、数据库系统、应用支撑平台和应用系统等正常运行和持续改进的技术能力,宜包括但不限于:网络维护、系统管理、数据备份、安全管理、系统升级完善等

#### 6.3.4.3 ERM 系统建设能力指标

ERM 系统建设能力评估,应从 ERM 系统建设方案设计、ERM 应用系统建设、电子文件库建设、ERM 应用支撑平台建设、系统建设过程管理等方面对机构的 ERM 系统建设能力进行评估。指标及释义见表 13,能力要求见 GB/T 39755.1—2021 的 6.5.2。

表 13 ERM 系统建设方案设计能力评估指标及其释义

序号	指标名称	指标释义
1	ERM 系统建设方案设计	ERMO 的 IT 部门人员具备结合现有信息化现状和 ERMO 各项业务管理要求,按照 ERM-IT 架构设计将 ERM-IT 架构落地实施的方案策划能力,应包括但不限于现状分析、需求分析、建设目标和任务、建设原则、系统架构、系统功能设计、系统非功能设计、系统接口、系统软硬件部署、系统培训、项目实施、系统运维、项目资金及风险分析等
2	ERM 应用系统建设	ERMO 的 IT 部门人员具备按照 ERM 系统建设方案,进行应用系统的部署与实施,将 ERM 的业务流程、业务活动和管理对象进行系统化匹配和个性化定制的能力,应包括但不限于应用系统部署、系统配置、二次开发、数据装载、系统测试及试运行等
3	电子文件库建设	ERMO 的 IT 部门人员具备按照数据架构方案建设电子文件数据库的能力,应包括但不限于对电子文件进行组织分类和存储保管的能力等
4	ERM 应用支撑平台建设	ERMO 的 IT 部门人员具备按照技术架构,建设支撑 ERMO 各应用系统运行的软、硬件基础支撑平台的能力,应包括但不限于 ERMO 应用系统建设所需的硬件支撑平台、基础软件支撑和管理平台、系统运行管理平台,以及电子文件和电子档案的凭证性与安全性保障平台等
5	系统建设过程管理	ERMO 的 IT 部门人员具备对系统建设的目标、人员、进度、质量和成本进行管理的能力,系统建设过程宜包括但不限于信息化项目的论证、启动、执行、控制、验收和交付使用等过程

#### 6.3.4.4 系统运维与治理能力指标

系统运维与治理能力评估,从运行维护、技术支持、治理改进等方面对机构的 ERM 系统运维与治理能力进行评估。指标及释义见表 14,具体的能力要求见 GB/T 39755.1—2021 的 6.5.3。

表 14 系统运维与治理能力评估指标及其释义

序号	指标名称	指标释义
1	运行维护	ERMO 的 IT 部门人员具备按照运维及治理架构设计对 ERMO 使用的各类系统及其 IT 支撑环境的运行维护和管理能力,应包括但不限于对应用系统、电子文件数据库、应用支撑平台和软硬件基础设施等的安全监控、运行管理和升级服务
2	技术支持	ERMO 的 IT 部门人员具备面向系统的使用者,进行技术支持和服务响应的能力
3	治理改进	ERMO 的 IT 部门人员具备按照运维及治理架构,通过检查系统运行环境,发现潜在问题和风险、实施改进方案,保障 IT 架构的适应性和 ERM 业务系统迭代改进的能力

## 7 ERM 能力评估实施

### 7.1 评估类型

#### 7.1.1 机构自评估

机构自评估是由机构自行组织和发起的内部评估活动,其目的在于发现机构内部 ERM 工作中的缺陷、风险和隐患,提出升级和改进的措施和方法,促进电子文件管理能力的提高和目标的实现。具体应符合以下相关要求:

- a) 机构开展电子文件自评估可选择合适的方式进行,评估结果作为电子文件持续改进的参考依据。评估组织宜由机构 ERMO 牵头成立内部评估工作组,按照本部分规定的评估内容和方法,开展自我评价或交叉评估活动,必要时可聘请外部评估专家共同参与自评估工作;
- b) 自评估结果宜作为检查评估和认可评估的基础工作和机构进行 ERM 业务治理、持续改进和人员教育培训的参考依据。

#### 7.1.2 督导评估

电子文件管理的上级或行业主管部门为规范管理行为和提升管理能力,按照国家有关法规政策和标准规范,对电子文件管理组织的能力进行定期、不定期的监督、检查。具体应符合以下相关要求:

- a) 评估活动的开展宜成立一个评估小组,成员宜由上级主管或行业主管部门的相关人员组成;
- b) 评估小组按照本部分的规定,审查被评机构的相关材料、自评报告,召开会议、进行现场评估、出具整改问题报告和评审结果。必要时可以聘请外部相关领域的评估专家,共同组成评估工作组对机构的电子文件管理能力进行评估,属于第二方评估,评估内容可以是覆盖本部分的全部范围也可以针对较为薄弱的环节进行评估;
- c) 上级主管部门或行业主管机构宜委托第三方独立的具有专业测评资质的评估机构进行检查评估。

#### 7.1.3 认证评估

认证评估是由第三方评估机构,按照国家有关法规政策和标准规范,对机构 ERM 能力进行评估的一项能力认可的评估活动。具体应符合以下基本原则:

- a) 机构在考虑认证评估时,宜根据自身需要,选择是否申请进行 ERM 能力的认证评估;
- b) 开展认证评估的第三方评估机构,应具有国家主管部门颁发的评估资质;
- c) 经过评估审定,评估机构将评估报告、被评机构的自评报告及其他相关材料,提交给认证授权部门,被评机构可以依此获得电子文件管理能力资质认证证书,向社会公告。

### 7.2 评估方法

机构开展 ERM 能力评估,宜采用定量和定性相结合的方法进行等级评估。定量方法宜通过设定最大分值法,按照机构 ERM 发展状况进行权重和分值的合理设置,依次计算电子文件管理的各项指标、各个模块和总项的实际得分,并最终判定机构 ERM 的能力等级,参见附录 A。

### 7.3 评估组织

#### 7.3.1 评估相关主体的关系

ERM 能力评估参与者通常包括 ERMO、ERM 主管部门或行业管理者、第三方评估机构和国家授

权的监管机构。宜基于本部分相关要求,各参与方在进行督导评估和认证评估过程中建立相互协作的工作关系,参见图 7。

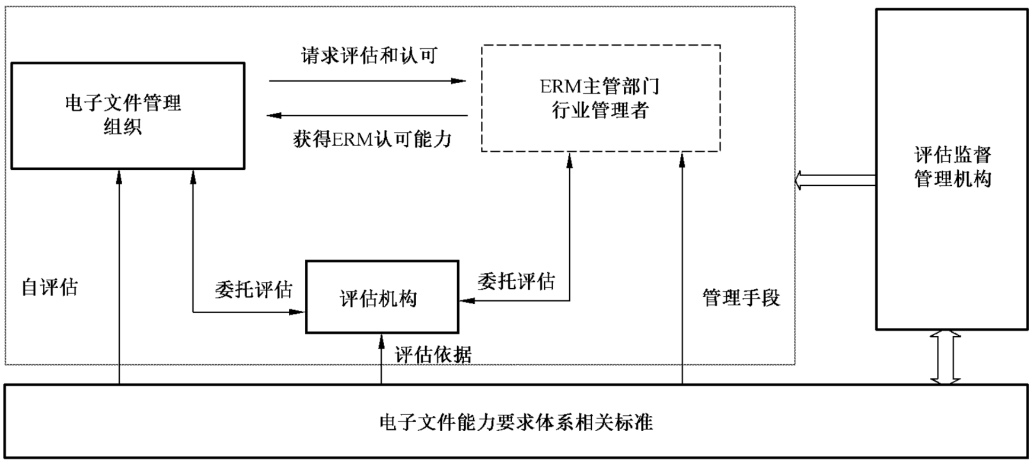


图 7 电子文件管理能力评估相关主体间的关系图

7.3.2 ERMO

ERMO 是机构 ERM 能力评估的责任者主体,是被评估的对象,其主要职责包括但不限于:

- a) 为机构开展电子文件管理能力评估活动提供必要的场所、经费、资料、人员以及其他相关资源,对提交的信息真实性负责;
- b) 支持评估小组现场检查、召开会议及访谈,不得弄虚作假、干扰评估专家意见和影响评估结论;
- c) 应掌握本部分规范要求,通过持续性评估不断识别面临的风险,以评促建,提升自身电子文件管理能力。

7.3.3 ERM 主管部门

ERM 主管部门应及时了解国家电子文件管理的政策制度、标准规范和行业发展态势,熟悉并掌握电子文件管理能力体系相关标准规范,具备指导、检查、督促、宣传和贯彻 ERM 能力评估的能力,积极推动行业或地区电子文件管理能力评估工作的实施。

7.3.4 评估机构

评估机构是经过资质认定或能力认可的认证机构,具备开展电子文件管理能力评估的能力。评估机构的职责和要求应包括但不限于:

- a) 按照电子文件管理能力体系相关标准开展评估认证工作;
- b) 为受理评估对象提供公开透明的客户服务窗口和申请评估通道;
- c) 建立管理制度,规范评估过程,确保评估结论客观、公正、科学;
- d) 真实、完整和系统性地保存评估过程的各项记录和文件,确保评估信息可追溯;
- e) 分析和统计评估过程中遇到的典型问题,为国家电子文件管理主管部门或评估监督管理机构提供辅助决策信息,以调整评估,维护和改进评估标准体系;
- f) 建立客户评级信息资源库;
- g) 严格管理好本机构人员、聘用的评估专家。不得泄露评估小组人员名单,不得接受贿赂,违背或歪曲客观事实出具评估意见;



- h) 从评估专家数据库中按照评估要求随机抽取专家,形成的评估小组要注意人员年龄、知识、经验的合理搭配,掌握好回避原则;
- i) 负责评估活动的质量控制(可信性、规范性、关键环节控制、人员管理、服务精神);
- j) 建立评估过程信息管理数据库,对评估实施过程中形成的文件进行存档保存,以备审计和检查;
- k) 保护客户秘密,保护被评估和评估者的利益;
- l) 保守国家秘密,维护国家安全和利益;
- m) 建立投诉反馈与有效处理的机制和渠道,保障客户权益。

7.3.5 评估监督管理机构

评估监督管理机构应按照国家相关规定对评估机构进行资质认定和能力认可,履行监督管理职能。

7.4 评估实施

7.4.1 评估流程

电子文件管理能力评估的基本流程见图 8,主要包括评估申请、评估准备、评估工作的开展、评估结果的等级判定、报告编制和评估后相关事项处理等关键环节。

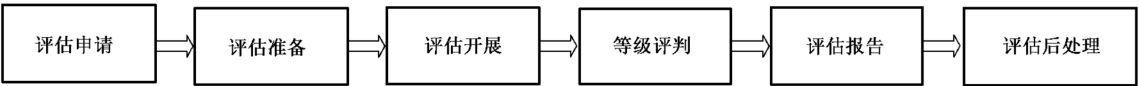


图 8 ERM 能力评估的流程

7.4.2 评估申请

评估申请主要针对委托第三方评估机构评估的情况。委托者需要根据评估指南准备申请材料,向评估机构提出评估申请。评估机构接到委托者提交的评估申请后,根据委托者的评估目的,双方进行前期沟通,审核评估申请表、自评报告、相关评估支撑材料,通过对委托者的审查后,双方签订评估合同或协议,评估机构收取相应费用。

自评估可以视为机构的最高领导者或本机构 ERMO 发起的评估申请,主要作为机构内部沟通、协调,评判评估基础,决定机构是否具备开展认证评估的条件。

检查评估可以视为上级主管或行业主管部门向机构提出的一种评估要求,一般以发文的形式确认,要求被评机构按照规定接受评估。

7.4.3 评估准备

自评估,通常由 ERMO 授权,建立由管理层、相关业务骨干、IT 技术人员、评估专家等组成的评估小组。ERMO 需要学习、掌握电子文件管理能力评估实施的相关知识、方法、流程 and 规定,阅读评估指南和评估细则,需要明确各部门职责,进行人员培训,营造评估氛围,同时制定评估方案、评估计划、评估信息采集表、评估结论的处理原则,以发文的方式通知到每一个部门和每一位员工。

检查评估,通常是上级主管或行业管理者作为评估组织,形成评估小组。由评估小组制定检查方案、准备评估文件,协调进场检查评估的相关事宜,以发文方式通知到每一个被评机构。

认证评估,评估机构需要与委托方就评估的目标、边界、重点和责任达成共识。由评估机构准备评估方案、评估计划、评估细则,组建评估小组,协调与被评机构(部门)的关系,明确评估人员工作纪律、特

特殊情况处理原则,收集委托方信息和相关资料,初步建立客户评级信息资源库。

#### 7.4.4 评估开展

采用现场会议评估方式。其表现形式主要通过评估专家对被评机构实地考察、现场提问质询、核实、专家集中讨论、交互评估信息等方式形成评估判断结论。

被评机构要临时组建评估管理与实施团队,按计划进度、保证评估小组开展的部门座谈、小组专题访谈、个别访谈、调阅档案或文件等活动正常进行。

评估小组由评估专家组成,按照评估方案和计划,分别对被评机构在电子文件管理的组织运作、文件管控、信息服务、技术实现四个能力模块进行评估,评估指标评分标准参见附录 B。

现场会议前需要给评估专家提供被评机构的相关材料和评估信息打分表,提出评估要求。

评估会议在被评机构现场进行。会议程序应包括但不限于:

- a) 被评机构自我介绍;
- b) 评估专家审阅程序文件和过程记录等相关材料;
- c) 评估专家实地考察、质询、核实;
- d) 评估专家讨论;
- e) 评估专家独立打分,完成评估信息采集;
- f) 评估专家拟定各自的评价意见;
- g) 评估小组综合分析;
- h) 综合评估,初步确定被评机构的能力等级和整改建议。

#### 7.4.5 等级评判

评估小组宜由多位奇数量的评估专家组成,每位专家通过现场方式进行评估,填写表 C.1,并以此为基础进行能力等级的评判,评估程序主要包括:

- a) 汇总与核对评估专家信息采集表数据。按四个模块分别进行,将评估专家的打分表汇总,检查最低层各指标的实际得分( $X_{ij}$ )是否满足打分的标准要求,分值是否清晰可辨。有问题则需要征询对应的评估专家意见,保证数据的准确性;
- b) 计算指标级的实得分值。按照公式(A.1),将全部评估专家对最低层指标的打分进行加权平均,计算得出其上一级指标的实际得分;
- c) 计算子准则层、准则层、模块级的实际得分,判定模块级能力等级。将指标级的实得分按照公式(A.2)进行三次逐级线性累加,获得各模块的实得分值  $R(U1)$ 、 $R(U2)$ 、 $R(U3)$  和  $R(U4)$ ,按照表 A.12 和表 A.13 评定各个模块的能力等级;
- d) 计算总目标层的实得分值  $R(U)$ ,判定目标级能力等级。将模块级的实得分按照公式(A.3)进行加权平均,获得总目标层的实得分  $R(U)$ ,按照表 A.15 综合评级评定组织管理电子文件的能力等级。

#### 7.4.6 评估报告

评估小组根据现场会议评估的结果,完成评估报告的撰写,拟定被评机构的电子文件管理能力等级、整改建议。

评估报告内容主要包括但不限于:

- a) 评估目的;
- b) 被评机构概况;



- c) 评估方案；
- d) 评估计划；
- e) 评估信息采集；
- f) 评估信息综合分析；
- g) 存在问题描述；
- h) 评估结论；
- i) 综合评级；
- j) 整改建议。

评估小组形成的评估报告,应经评估机构的相关责任人进行技术审查和质量把关,签字、盖章、生效后提交给被评机构。

评估开展活动中存在的非主观因素导致的局限性、欠缺性,应以附注的方式说明。

认证评估报告格式见 C.2,自评估和检查评估可参照使用。

#### 7.4.7 评估后处理

评估活动结束后,需要进行的后处理类型包括:

- a) 自评估后处理:评估组织要提出具体整改措施、整改期限和整改目标,追踪最后的整改结果,将其形成正式文件并归档保存;
- b) 第二方督导评估后处理:主管部门或行业管理者形成的评估组织,负责将最终评估报告提交给被评机构,责成整改,督促实施,并限时检查整改成效,将相关文件和被评机构提交的整改实施报告整理归档。被评机构接到评估报告后,按照自评估后处理方法实施整改,并将整改情况上报给主管部门或行业管理者,将相关文件整理归档;
- c) 第三方认证评估后处理:提交最终评估报告和认证证书给被评机构,检查合同或协议的履约情况,费用支付情况,判定是否可以结束评估活动。另外,评估机构还需要按照文件管理要求,做好归档、建库、保密等工作。

附录 A  
(资料性附录)  
定量评估方法

### A.1 评估权重

#### A.1.1 评估专家信用权重

评估专家信用权重系数  $A_{\text{专家}ij}$  在 0 至 1 间动态取值,与专家  $j$  对第  $i$  个模块(其中  $i$  的取值为 1,2,3,4)的熟悉程度成正比。评估专家信用权重系数的选取见表 A.1。

表 A.1 评估专家信用权重系数对应表

专家熟悉程度	很熟悉	熟悉	较熟悉	一般	不太熟悉
$A_{\text{专家}ij}$	1	0.9	0.8	0.7	0.5

#### A.1.2 模块级权重设置

针对电子文件管理能力等级的总体目标,四个模块权重见表 A.2。

表 A.2 能力模块参考权重表

电子文件管理能力等级的总目标	模块	权重/%
	组织运作能力(U1)	20
	文件管控能力(U2)	30
	信息服务能力(U3)	20
	技术实现能力(U4)	30

#### A.1.3 指标级权重

A.1.3.1 组织运作指标权重,针对组织运作能力总目标,其对应不同准则层指标权重见表 A.3。

表 A.3 组织运作能力模块不同准则层指标参考权重表

模块	权重/%	准则层	权重%	子准则层	权重%
组织运作能力(U1)	20	管理决策(U11)	30	ERM 领导体制(U11-1)	30
				ERM 定位(U11-2)	30
				ERM 工作规划(U11-3)	40
		组织建设(U12)	20	组织架构(U12-1)	30
				岗位设置(U12-2)	30
				队伍建设(U12-3)	40

表 A.3 (续)

模块	权重/%	准则层	权重%	子准则层	权重%
组织 运作 能力 (U1)	20	制度管理 (U13)	20	制度体系构建(U13-1)	30
				制度文件管控(U13-2)	30
				制度实施(U13-3)	40
		运行管控 (U14)	30	人员管理(U14-1)	30
				过程控制(U14-2)	30
				治理改进(U14-3)	40

A.1.3.2 文件管控指标权重,针对文件管控能力的总目标,其对应不同准则层指标权重见表 A.4。

表 A.4 文件管控能力模块不同准则层指标参考权重表

模块	权重/%	准则层	权重%	子准则层	权重/%
文件 管控 能力 (U2)	30	ERM 业务架构 (U21)	20	ERM 业务规划(U21-1)	25
				ERM 范围确定(U21-2)	25
				ER 分类设计(U21-3)	25
				ER 元数据设计(U21-4)	25
		ER 资源管理 (U22)	20	ER 资源规划(U22-1)	25
				ER 资源组织(U22-2)	25
				ER 质量控制(U22-3)	25
				ER 数量管理(U22-4)	25
		ERM 业务开展 (U23)	60	ER 形成与办理(U23-1)	20
				ER 捕获与登记(U23-2)	15
				ER 整理与归档(U23-3)	15
				ER 保管与维护(U23-4)	15
				ER 迁移与转换(U23-5)	15
				ER 鉴定与处置(U23-6)	20

A.1.3.3 信息服务指标权重,针对信息服务能力的总目标,其对应不同准则层指标权重见表 A.5。

表 A.5 信息服务能力模块不同准则层指标参考权重表

模块	权重/%	准则层	权重%	子准则层	权重/%
信息 服务 能力 (U3)	20	信息服务规程 (U31)	20	信息服务制度化(U31-1)	50
				信息服务程序化(U31-2)	50
		信息服务用户 管理 (U32)	20	用户信息管理(U32-1)	30
				用户访问授权(U32-2)	40
				用户需求获取(U32-3)	30

表 A.5 (续)

模块	权重/%	准则层	权重%	子准则层	权重/%
信息服务能力(U3)	20	信息服务业务开展(U33)	60	访问控制(U33-1)	10
				信息开发(U33-2)	30
				检索服务(U33-3)	20
				信息发布(U33-4)	10
				数据分析(U33-5)	30

A.1.3.4 技术实现指标权重,针对技术实现能力的总目标,其对应不同准则层指标权重见表 A.6。

表 A.6 技术实现能力不同准则层指标参考权重表

模块	权重/%	准则层	权重%	子准则层	权重/%
技术实现能力(U4)	30	ERM-IT 架构设计(U41)	20	总体框架设计(U41-1)	10
				应用架构设计(U41-2)	30
				数据架构设计(U41-3)	30
				技术架构设计(U41-4)	20
				运维与治理架构设计(U41-5)	10
		ERM 系统建设(U42)	60	ERM 系统实施方案设计(U42-1)	20
				ERM 应用系统建设(U42-2)	30
				电子文件库建设(U42-3)	20
				ERM 应用支撑平台建设(U42-4)	20
				建设过程管理(U42-5)	10
		系统运维与治理(U43)	20	运行维护(U43-1)	30
				技术支持(U43-2)	30
				治理改进(U43-3)	40

## A.2 评估分值

### A.2.1 模块分值设置

ERM 能力评估的标度设计采用量化的总分制,四个模块总分值合计最大为 1 000 分。按照 A.1.2,计算出各模块对应的最大分值如表 A.7 所示。

表 A.7 模块分值表(基准)

模块名	模块分值变量(权重)	模块最大分值
组织运作能力	U1(以 20%为例)	200 分
文件管控能力	U2(以 30%为例)	300 分

表 A.7 (续)

模块名	模块分值变量(权重)	模块最大分值
信息服务能力	U3(以 20% 为例)	200 分
技术实现能力	U4(以 30% 为例)	300 分

## A.2.2 指标分值设置

各模块下的准则层、子准则层的最大分值按照各模块内相对应的指标权重进行最大分值的计算,见表 A.8~表 A.11 各模块的评估性指标分值表。

表 A.8 组织运作能力指标分值表

模块	分值标准 (分)	准则层(变量)	分值标准 (分)	子准则层(变量)	最大分值 (分)
组织 运作 能力 (U1)	200	管理决策 (U11)	60	ERM 领导体制(U11-1)	18
				ERM 定位(U11-2)	18
				ERM 工作规划(U11-3)	24
		组织建设 (U12)	40	组织架构(U12-1)	12
				岗位设置(U12-2)	12
				队伍建设(U12-3)	16
		制度管理 (U13)	40	制度体系构建(U13-1)	12
				制度文件管控(U13-2)	12
				制度实施(U13-3)	16
		运行管控 (U14)	60	人员管理(U14-1)	18
				过程控制(U14-2)	18
				治理改进(U14-3)	24

表 A.9 文件控制能力指标分值表(基准)

模块	分值标准 (分)	准则层	分值标准 (分)	子准则层	最大分值 (分)
文件 控制 能力 (U2)	300	ERM 业务框架 (U21)	60	ERM 业务规划(U21-1)	12
				ERM 范围确定(U21-2)	12
				ER 分类设计(U21-3)	18
				ER 元数据设计(U21-4)	18
		ER 资源管理 (U22)	60	ER 资源规划(U22-1)	15
				ER 资源组织(U22-2)	15
				ER 质量控制(U22-3)	15
				ER 数量管理(U22-4)	15

表 A.9 (续)

模块	分值标准 (分)	准则层	分值标准 (分)	子准则层	最大分值 (分)
文件 控制 能力 (U2)	300	ERM 业务开展 (U23)	180	ER 形成与办理(U23-1)	36
				ER 捕获与登记(U23-2)	27
				ER 整理与归档(U23-3)	27
				ER 保管与维护(U23-4)	27
				ER 迁移与转换(U23-5)	27
				ER 鉴定与处置(U23-6)	36

表 A.10 信息服务能力分值表(基准)

模块	分值标准 (分)	准则层	分值标准 (分)	子准则层	最大分值 (分)
信息 服务 能力 (U3)	200	信息服务规程 (U31)	40	信息服务制度化(U31-1)	20
				信息服务程序化(U31-2)	20
		信息服务用户 管理 (U32)	40	用户信息管理(U32-1)	12
				用户访问授权(U32-2)	16
				用户需求获取(U32-3)	12
		信息服务业务 开展 (U33)	120	访问控制(U33-1)	12
				信息开发(U33-2)	36
				检索服务(U33-3)	24
				信息发布(U33-4)	12
				数据分析(U33-5)	36

表 A.11 技术实现能力指标分值表(基准)

模块	标准分值 (分)	准则层	标准分值 (分)	子准则层	最大分值 (分)
技术 实现 能力 (U4)	300	ERM-IT 架构设计 (U41)	60	总体框架设计(U41-1)	6
				应用架构设计(U41-2)	18
				数据架构设计(U41-3)	18
				技术架构设计(U41-4)	12
				运维与治理架构设计(U41-5)	6
		ERM 系统建设 (U42)	180	ERM 系统建设方案设计(U42-1)	36
				ERM 应用系统建设(U42-2)	54
				电子文件库建设(U42-3)	36

表 A.11 (续)

模块	标准分值 (分)	准则层	标准分值 (分)	子准则层	最大分值 (分)
技术实现能力 (U4)	300	ERM 系统建设 (U42)	180	ERM 应用支撑平台建设(U42-4)	36
				建设过程管理(U42-5)	18
		系统运维与治理 (U43)	60	运行维护(U43-1)	18
				技术支持(U43-2)	18
				治理改进(U43-3)	24

A.3 结果计算

A.3.1 评估模型

考虑评估专家信用权重系数,对多个评估专家当前层次指标评价信息线性加权后,可获得各项指标对应的最终评分,见公式(A.1)。

$$R(X_i) = (\sum_{j=1}^m A_{ij} X_{ij}) / \sum_{j=1}^m A_{ij} \dots\dots\dots (A.1)$$

式中:

- $i$  ——指标个数的变量;
- $j$  ——评估专家个数的变量;
- $m$  ——评估专家最大个数, $m$  取值应为奇数,如 3、5 或 7;
- $A_{ij}$  ——代表评估专家  $j$  对第  $i$  个指标的权重;
- $X_{ij}$  ——评估专家  $j$  对指标  $i$  的打分值;
- $R(X_i)$  ——针对第  $i$  个指标综合评估的实际得分值。

评估结果是将每个底层指标分别评估的打分值与专家信用权重相乘,再除以专家信用权重和,同时对上一级指标求和,可得到上一级指标的评价值,重复操作,直至达到顶层指标,即获得每个模块在准则层每项指标的综合评估结果,用  $R(U_{ij})$  来表示模块  $i$  在准则层第  $j$  个指标的综合得分。

注: A.2 评估分值的设置已经考虑了指标的权重,因此公式(A.1)中只考虑了专家信用权重。

A.3.2 模块级分项分值计算

按照公式(A.1)评估模型公式,对每个模块从低到高,逐层计算各指标对应的评估结果,即可获得四个模块分别的综合评分,见公式(A.2)。

$$R(U_i) = \sum_{j=1}^m R(U_{ij}) \dots\dots\dots (A.2)$$

式中:

- $i$  ——模块数的变量,取值范围 1~4;
- $m$  ——第  $i$  个模块对应准则层指标的最大个数,不同模块在准则层的指标个数不同;
- $R(U_{ij})$  ——第  $i$  个模块准则层第  $j$  个指标的综合得分值;
- $R(U_i)$  ——对模块  $i$  的综合评估结果。



示例：组织运作能力模块， $i=1, m=5$ ，则

$$R(U1) = R(U11) + R(U12) + R(U13) + R(U14) + R(U15)$$

### A.3.3 目标级总项分值计算

将 A.3.2 中所获得的四个模块分项综合评分，继续采用线性加权计算，可获得电子文件管理能力总目标层的最终评估结果。计算方法见公式(A.3)。

$$R(j) = \sum_{i=1}^4 P(X_{ji})R(Ui) \dots\dots\dots (A.3)$$

式中：

- $i$  ——表示模块数，取值范围 1~4；
- $j$  ——表示最终评级的级别数，取值范围 1~4，对应 L1、L2、L3、L4 四级；
- $P(X_{ji})$  ——最终评级为第  $j$  级，模块为  $i$  时对应的贡献率，见表 A.14；
- $R(j)$  ——对应电子文件管理能力最终评级为  $j$  的综合评估结果。

示例：如果  $j=2$ ，表示最终评级为 L2 级，对应的综合评价结果为：

$$R(2) = P(X_{21}) \cdot R(U1) + P(X_{22}) \cdot R(U2) + P(X_{23}) \cdot R(U3) + P(X_{24}) \cdot R(U4)$$

## A.4 判定准则

### A.4.1 概述

本部分采用定量方法对电子文件管理能力综合评级。通过量化计算，可获得各模块的综合评估结果  $R(U1)$ 、 $R(U2)$ 、 $R(U3)$ 、 $R(U4)$  和总目标层评分  $R(U)$ 。但由于线性加权法会因为分值综合加权，平衡掉一些重要信息，影响最终级别判定。因此最终评级还需要考虑关键项的情况。

### A.4.2 模块等级判定准则

电子文件管理能力等级划分 L1、L2、L3、L4 四个级别，各个级别判定标准见表 A.12，每个模块获得每个等级的判定条件应同时满足模块总分、关键指标项两项要求，任何一项要求不符合均不能判定为相应的等级。

表 A.12 模块等级判定准则(参考)

模块等级	判定准则	
	总分要求	关键项要求
L4	达到模块标准分值的 90% 以上	均达到关键指标项标准分值的 90% 以上
L3	达到模块标准分值的 80% 以上	均达到关键指标项标准分值的 80% 以上
L2	达到模块标准分值的 70% 以上	均达到关键指标项标准分值的 70% 以上
L1	达到模块标准分值的 60% 以上	均达到关键指标项标准分值的 60% 以上

按照各模块分值权重和表 A.12 的判定准则，可确定四个模块实际得分的等级范围，见表 A.13。



表 A.13 各模块等级判定标准(参考)

总分	模块名称 (变量)	权重	模块最大 分值	等级评定分值范围(分)			
				L4	L3	L2	L1
1 000	组织运作 (U1)	20%	200	$\geq 180$	160~180	140~160	120~140
	文件管控 (U2)	30%	300	$\geq 270$	240~270	210~240	180~210
	信息服务 (U3)	20%	200	$\geq 180$	160~180	140~160	120~140
	技术实现 (U4)	30%	300	$\geq 270$	240~270	210~240	180~210
	各模块所有关键项分值比例			$\geq 90\%$	$\geq 80\%$	$\geq 70\%$	$\geq 60\%$

## A.4.3 目标级综合判定标准

组织管理电子文件的能力等级综合评级是在四个模块的能力等级的基础上,按照公式(A.3)进一步进行综合评价而得出的结果,分为 L1、L2、L3、L4 四个等级。表 A.14 为四个模块对目标等级评级的贡献率,它反映了各模块分值对目标等级评级中不同等级的影响因子,或者说目标等级评定对各模块能力等级的依赖程度。

表 A.14 各模块对目标等级的贡献率  $P(X_{ji})$  参考取值

目标等级	模块名称			
	组织运作	文件管控	信息服务	技术实现
L4 级	20%	20%	30%	30%
L3 级	25%	25%	25%	25%
L2 级	30%	30%	20%	20%
L1 级	40%	35%	10%	15%

按照公式(A.1)和公式(A.2),可以计算得到电子文件管理能力等级综合得分值  $R(U)$ ,按照综合得分值和关键指标项的达标等级判定组织管理电子文件的最终目标等级,能力级别的判定标准见表 A.15 的示例标准。在综合得分值满足目标等级规定的分值范围内,若各模块等级组合中出现了低于该级别的情况,则低级别模块的关键指标的分值应达到的目标评定级的分值要求。

注:若目标等级评级为 L2,总得分为 850 分,U1、U2、U3、U4 模块的等级评级分别为 L1、L2、L3、L4,则对应模块 U3 的各项关键指标项的分值应达到 L2 级规定该项最大分值的 80%以上。

表 A.15 电子文件管理能力评级的标准(以总分为 1 000 分为例)

总分 (分)	综合 评级	综合得分值 范围(分)	各模块等级可能组合				关键指标项要求
			组织运作 (U1)	文件管控 (U2)	信息服务 (U3)	技术实现 (U4)	
1 000	L4	≥900	L3、L4	L3、L4	L3、L4	L3、L4	等级为 L3 的关键指标项达最大分值的 90% 以上
	L3	800~900	L2、L3、L4	L2、L3、L4	L2、L3、L4	L2、L3、L4	等级为 L2 的关键指标项达最大分值的 80% 以上
	L2	700~800	L1、L2、L3	L1、L2	L1、L2、L3	L1、L2	等级为 L1 的关键项分值达 70% 以上
	L1	600~700	L1、L2	L1、L2	L1	L1	

**附 录 B**  
(资料性附录)  
**评 分 标 准**

表 B.1～表 B.4 中给出了用于评价组织电子文件管理能力的各项综合指标和参考评分标准,表中对部分评价指标赋予了关键项属性,分别对应于 L4、L3、L2、L1 四个等级。表 B.1～表 B.4 中的关键项是各等级应重点考察的评估指标项,其实际得分值将直接影响模块级和目标级的评级结果。

**表 B.1 组织运作能力域参考评分表**

模块	准则层	子准则层	评价指标	关键项
组织运作能力 (U1) 200 分	管理决策 (U11) (60 分)	ERM 领导体制 (U11-1) (18 分)	领导体制和制度规范(6 分)	
			领导机制和权责关系(6 分)	L4
			协作机制(6 分)	
		ERM 定位(U11-2) (18 分)	ERM 的作用和意义(6 分)	L4,L3,L2,L1
			ERM 业务定位(6 分)	L4,L3
			ERM 服务宗旨(6 分)	
		ERM 工作规划(U11-3) (24)分	ERM 战略目标和发展规划(4 分)	L4,L3
			可执行性(10 分)	
			阶段目标和实施方案(10 分)	
	组织建设 (U12) (40 分)	组织架构(U12-1) (12 分)	机构层级(3 分)	
			职责权限(5 分)	
			工作衔接(4 分)	
		岗位设置(U12-2) (12 分)	组织运作的业务岗位(3 分)	
			文件管控的业务岗位(3 分)	
			信息服务的关键业务岗位(3 分)	
			技术实现的业务岗位(3 分)	
		队伍建设(U12-3) (16 分)	上岗资质和能力要求(4 分)	
			人员配置(4 分)	L4,L3
			人员技术档案(4 分)	
			人才培养(4 分)	
	制度管理 (U13) (40 分)	制度体系构建(U13-1) (12 分)	制度体系(6 分)	L4,L3,L2,L1
			编制要求(6 分)	
		制度文件管控(U13-2) (12 分)	保持 ERM 制度的稳定性、连续性(3 分)	
			保持 ERM 制度的适用性(3 分)	
			制度的制定、审核、发布、实施、考核(3 分)	

表 B.1 (续)

模块	准则层	子准则层	评价指标	关键项
组织运作能力 (U1) 200 分	制度管理 (U13) (40 分)	制度文件管控(U13-2) (12 分)	制度编制、审批、发布和安全管控的权限(3 分)	
		制度实施(U13-3) (16 分)	制度宣传和落实的工作计划(5 分)	
			实施措施和行动(6 分)	
			相关制度应尽可能嵌入到系统中进行自动执行(5 分)	
	运行管控 (U14) (60 分)	人员管理(U14-1) (18 分)	人员配置(4 分)	
			人员能力要求(4 分)	
			制定和实施人员管理制度(4 分)	
			业务跟踪和问责(3 分)	
			奖励措施(3 分)	
		过程控制(U14-2) (18 分)	运行管理体系的建立(4 分)	
			管理体系的具体要求(4 分)	
			管理体系文件(5 分)	L4,L3
			内部审核和管理评审(5 分)	
		治理改进(U14-3) (24 分)	评估检查和治理改进的工作计划(10 分)	
			评估检查和治理改进的管理机制和实施方法(10 分)	
			适时调整机构管理电子文件的目标、定位和能力要求(4 分)	

表 B.2 文件管控能力域参考评分表

模块	准则层	子准则层	评价指标	关键项
文件管控能力 (U2) 300 分	ERM 业务架构 (U21) (60 分)	ERM 业务规划(U21-1) (12 分)	总体思路(2 分)	L4,L3
			管理框架、业务模式和安全访问机制(2 分)	
			质量目标和控制方法(2 分)	
			管理制度文件和标准规范(3 分)	
			程序文件和操作规程(3 分)	L3,L4
		ERM 范围确定(U21-2) (12 分)	覆盖 ERM 关键业务活动(2 分)	
			管理对象(3 分)	
			业务范围和归档范围(3 分)	L4,L3,L2,L1
			ER 受控状态(2 分)	

表 B.2 (续)

模块	准则层	子准则层	评价指标	关键项
文件管控能力 (U2) 300 分	ERM 业务架构 (U21) (60 分)	ERM 范围确定(U21-2) (12 分)	ER 归档范围和保管期限的变化 (2 分)	
		ER 分类设计(U21-3) (18 分)	分类方案(3 分)	
			形成办理、归档处理和保存维护等阶段的不同分类方案间关系(3 分)	
			分类层级的访问控制(3 分)	
			各类层级的保管方案(3 分)	
			分类方案设计原则(4 分)	
			分类基于系统自动处理(2 分)	
		ER 元数据设计(U21-4) (18 分)	元数据方案(4 分)	L4, L3
			元数据元素(3 分)	
			元数据(2 分)	
			元数据方案管理(3 分)	
			元数据方案嵌入到系统(3 分)	
			元数据方案的质量(3 分)	
	ER 资源管理 (U22) (60 分)	ER 资源规划(U22-1) (15 分)	资源建设计划(6 分)	
			持续保存计划(5 分)	
			资源安全保障的计划与措施(4 分)	L4, L3, L2, L1
		ER 资源组织(U22-2) (15 分)	存放位置和存储结构(3 分)	
			对入库电子文件进行归类、排序和管理(8 分)	
			对电子文件进行标引,赋予唯一标识符(4 分)	L4, L3, L2, L1
		ER 质量控制(U22-3) (15 分)	质量目标和控制方法(3 分)	
			“四性”检查(3 分)	
			电子文件信息包规范化处理(3 分)	
			标准符合性检查(3 分)	
			载体迁移、格式转换、数据抢救(3 分)	
		ER 数量管理(U22-4) (15 分)	文件完整性管理制度(5 分)	
			跟踪业务和系统扩容(5 分)	
			统计管理(5 分)	
	ERM 业务开展 (U23) (180 分)	ER 形成与办理(U23-1) (36 分)	规范明确(6 分)	
			信息留存(10 分)	
			文件标识(6 分)	L3, L4

表 B.2 (续)

模块	准则层	子准则层	评价指标	关键项
文件管控能力 (U2) 300 分	ERM 业务开展 (U23) (180 分)	ER 形成与办理(U23-1) (36 分)	数据采集管理(4 分)	
			文件安全(6 分)	L4,L3,L2
			电子文件移交数据包(4 分)	
		ER 捕获与登记(U23-2) (27 分)	工具或系统(6 分)	
			规则和要求(6 分)	
			捕获和登记要求(9 分)	
			关联建立(6 分)	L4,L3,L2,L1
		ER 整理与归档(U23-3) (27 分)	整理原则(10 分)	
			整理方法(10 分)	
			基于信息系统整理(7 分)	
		ER 保管与维护(U23-4) (27 分)	保管要求(10 分)	
			保管制度(5 分)	
			长期保存计划和实施方案(5 分)	L4,L3,L2,L1
			基于系统进行电子档案的保管和维护(7 分)	L4,L3,L2,L1
		ER 迁移与转换(U23-5) (27 分)	实施方案(8 分)	
			迁移策略(8 分)	
			质量保障方法(8 分)	
			迁移或转换后的电子文件安全保障(3 分)	
		ER 鉴定与处置(U23-6) (36 分)	实施方案(6 分)	
			鉴定内容(13 分)	L4,L3,L2,L1
			鉴定过程(5 分)	L4,L3
			鉴定控制(6 分)	
			销毁要求(6 分)	

表 B.3 信息服务能力域参考评分表

模块	准则层	子准则层	评价指标	关键项
信息服务能力 (U3) 200 分	信息服务规程 (U31) (40 分)	信息服务制度化(U31-1) (20 分)	服务规范、利用指南(4 分)	L4,L3,L2,L1
			制度执行机制(6 分)	
			信息服务指南(3 分)	
			信息服务规定(3 分)	
			信息服务规范化(4 分)	
		信息服务程序化(U31-2) (20 分)	信息服务程序文件(8 分)	
			信息服务程序文件(7 分)细化	
			信息服务程序文件修订和完善(5 分)	

表 B.3 (续)

模块	准则层	子准则层	评价指标	关键项
信息服务能力 (U3) 200 分	信息服务 用户管理 (U32) (40 分)	用户信息管理(U32-1) (12 分)	收集整理用户基本信息(3 分)	L4
			基于信息系统建立用户信息数据库 (3 分)	
			用户信息主要内容(3 分)	
			用户信息安全保护(3 分)	
		用户访问授权(U32-2) (16 分)	用户类型(8 分)	
			权限管理(8 分)	L4,L3,L2,L1
		用户需求获取(U32-3) (12 分)	获取方式(3 分)	
			形成用户需求(3 分)	
			用户需求信息管理数据库管理(3 分)	
			侵权用户处理(3 分)	
	信息服务 业务开展 (U33) (120 分)	访问控制(U33-1) (12 分)	电子文件访问控制实施细则(3 分)	
			公开和受控文件管理的原则、措施和 利用范围(3 分)	
			受控文件的使用时间和收回机 制(3 分)	
			应基于系统配置电子文件访问与控 制的原则、规定和流程(3 分)	
		信息开发(U33-2) (36 分)	信息开发遵循原则(20 分)	L4,L3,L2
			信息开发主题的确定原则(12 分)	L4,L3
			信息开发的形式(4 分)	
		检索服务(U33-3) (24 分)	检索体系构建(3 分)	L4,L3,L2,L1
			检索体系覆盖的数据范围和数据类 型(7 分)	L4,L3,L2
			检索专家功能(7 分)	
			响应速度(4 分)	L4,L3,L2
			检索服务的计划、执行、检查和改进 (3 分)	
		信息发布(U33-4) (12 分)	信息发布(4 分)	L4,L3,L2,L1
			信息发布的渠道和方式(3 分)	
			信息资源的真实性、完整性、有效性 (3 分)	
			个性化服务(2 分)	



表 B.3 (续)

模块	准则层	子准则层	评价指标	关键项
信息服务能力 (U3) 200 分	信息服务业务开展 (U33) (120 分)	数据分析(U33-5) (36 分)	数据处理(10 分)	L4
			数据建模(10 分)	L4
			数据呈现(16 分)	L4

表 B.4 技术实现能力域参考评分表

模块	准则层	子准则层	评价指标	关键项
技术实现能力 (U4) 300 分	ERM-IT 架构设计 (U41) (60 分)	总体框架设计(U41-1) (6 分)	IT 战略发展框架(2 分)	L3,L4
			基于流程管理的应用系统架构(1 分)	
			组织方式、存储方式、管理方式与数据结构(1 分)	
			系统运行和数据存储的软、硬件技术支持环境和运行框架(1 分)	
			运行维护架构和扩展方案(1 分)	
		应用架构设计(U41-2) (18 分)	应用架构(4 分)	L4,L3
			应用系统集成部署(4 分)	
			ERM 的功能、性能和安全(10 分)	L4,L3,L2,L1
		数据架构设计(U41-3) (18 分)	数据存储模式(1 分)	
			有数据架构(4 分)	L4,L3,L2
			数据标准模型(2 分)	
			数据分类方案(1 分)	
			数据分布方案(1 分)	
			数据集成策略(1 分)	
			数据迁移方案(2 分)	
			数据管理方案(2 分)	
			元数据管理方案(2 分)	
			数据安全保护方案(2 分)	
		技术架构设计(U41-4) (12 分)	有技术架构(3 分)	L4,L3
			应用支撑平台层(2 分)	
			电子文件库架构(2 分)	
			ERMO 应用层(2 分)	
			安全保障体系(2 分)	
			标准规范体系(1 分)	



表 B.4 (续)

模块	准则层	子准则层	评价指标	关键项
技术实现能力 (U4) 300 分	ERM-IT 架构设计 (U41) (60 分)	运维与治理架构设计(U41-5) (6 分)	运维管理架构(1 分)	L4,L3,L2
			有 IT 治理架构(1 分)	L4,L3
			IT 治理目标(0.5 分)	
			IT 治理框架模型(1 分)	
			信息资源利用(1 分)	
			风险管控(1 分)	
			标准遵从(0.5 分)	
	ERM 系统建设 (U42) (180 分)	ERM 系统建设方案设计(U42-1) (36 分)	整体解决方案(4 分)	L4,L3
			建设目标任务(3 分)	
			需求分析(3 分)	
			建设原则(3 分)	
			系统架构(3 分)	L4
			数据库建设(3 分)	
			接口需求(3 分)	
			部署方案(3 分)	L4,L3,L2,L1
			测试验收(3 分)	
			培训方案(3 分)	
			运维方案(2 分)	
			风险管控(3 分)	
		ERM 应用系统建设(U42-2) (54 分)	建设范围(8 分)	L4,L3
			部署要求(8 分)	
			功能实现(10 分)	
			性能、接口非功能实现(5 分)	
			配置管理(10 分)	
			安全保障(9 分)	
			大数据分析能力(4 分)	
		电子文件库建设(U42-3) (36 分)	电子文件库的存储内容(3 分)	L4,L3,L2,L1
			电子文件库管理平台(3 分)	
			存储方式(3 分)	
			接受各类文件(3 分)	
			文件长期保存格式的标准符合性(2 分)	
			各类文件存储策略、方法和工具(2 分)	

表 B.4 (续)

模块	准则层	子准则层	评价指标	关键项
技术实现能力 (U4) 300 分	ERM 系统建设 (U42) (180 分)	电子文件库建设(U42-3) (36 分)	数据交换迁移同步方案(2 分)	
			文件格式数据库维护(2 分)	L4
			数据库数据检测(2 分)	
			文件存取访问性能(2 分)	
			存储管理策略方案(2 分)	
			备份与恢复机制(2 分)	
			可视化管理工具(2 分)	
			存储载体管理(2 分)	
			安全保障能力(2 分)	L4,L3,L2
			元数据及其内容数据分析(2 分)	
		ERM 应用支撑平台建设(U42-4) (36 分)	基础软硬件平台(4 分)	
			应用支撑平台(4 分)	L4,L3
			平台数据库(4 分)	
			平台集成能力(5 分)	L4
			专用工具集成(4 分)	L3,L4
			平台接口实现(4 分)	
			平台安全保障(6 分)	
			平台可扩展性(5 分)	L4,L3
		建设过程管理(U42-5) (18 分)	目标和范围(3 分)	L4,L3
			建设工期(2 分)	
			各阶段任务(2 分)	
			各阶段成果(2 分)	
			风险管理(4 分)	L4,L3,L2,L1
			文档、记录管理(3 分)	
			培训管理(2 分)	
	系统运维与治理 (U43) (60 分)	运行维护(U43-1) (18 分)	运行维护目标(2 分)	
			运维组织机构(2 分)	
			运维组织职责(2 分)	
			运维模式(2 分)	
			运维方案(2 分)	
			运维对象与内容(2 分)	
			运维服务要素(1 分)	
			运维服务过程管理(1 分)	L4,L3
			运维服务交付(1 分)	

表 B.4 (续)

模块	准则层	子准则层	评价指标	关键项
技术实现能力 (U4) 300 分	系统运维与治理 (U43) (60 分)	运行维护(U43-1) (18 分)	运维应急响应(1 分)	
			运维服务改进(2 分)	L4
		技术支持(U43-2) (18 分)	技术支持服务体系(8 分)	L4,L3
			技术支持方式(4 分)	
			系统调整改进方案(6 分)	
		治理改进(U43-3) (24 分)	治理改进计划(6 分)	
			风险发现(6 分)	L4,L3
			风险规避应对(6 分)	
			IT 服务改进(6 分)	L4,L3,L2,L1

附 录 C  
(规范性附录)  
评估报告格式

C.1 评估信息采集

评估信息的采集宜采用现场考察、小组专题座谈、个别访谈、调查问卷、网上或线下收集整理现有信息等方式进行,评估专家依据被评机构的客观情况、自身专业能力和经验,判断打分,完成评估信息的采集工作。按照表 C.1 的方式给出实际得分。

表 C.1 模块评估信息采集表模板(以模块 U1 为例)

专家姓名		模块名称	U1	模块熟悉程度	<input type="checkbox"/> 很熟悉 <input type="checkbox"/> 熟悉 <input type="checkbox"/> 较熟悉 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不太熟悉	评估时间	
准则层 (标准分)		子准则层 (标准分)		评价指标 (标准分)	是否关键项	实得分	打分说明
U11	U11-1						
	U11-2						
		...					
	U11-3						
		...					
	U11-4						
		...					
	U11-5						
		...					
U12	U12-1						
	U12-2						
	...						
U13	...						
.....							

表 C.1 中各模块的评分标准,参见附录 B。

C.2 评估报告格式

机构开展电子文件系统测评活动,形成的评估报告应具有一定的规范和格式,评估报告事宜参照表 C.2 进行编制。

表 C.2 电子文件管理能力评估报告

被评机构名称		负责人		电话	
评估执行机构		负责人		电话	
模块评估等级	组织运作	文件管控	信息服务	技术实现	
综合评估等级					
评估报告正文					
1. 评估目的 2. 被评机构概况 3. 评估方案 4. 评估计划 5. 评估信息采集 6. 评估信息综合分析 7. 存在问题描述 8. 评估结论 9. 综合评级 10. 整改建议 11. 附注说明 12. 附件(不合格项清单)					
评估专家签名	年 月 日				
评估组织签章	年 月 日				

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 18894 电子文件归档与电子档案管理规范
  - [2] GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
  - [3] GB/T 22240 信息安全技术 网络安全等级保护定级指南
  - [4] GB/T 25070 信息安全技术 网络安全等级保护安全设计技术要求
  - [5] GB/T 26162.1 信息与文献 文件管理 第1部分:通则
  - [6] GB/T 26163.1 信息与文献 文件管理过程 文件元数据 第1部分:原则
  - [7] GB/T 28827.1 信息技术服务 运行维护 第1部分:通用要求
  - [8] GB/T 28827.2 信息技术服务 运行维护 第2部分:交付规范
  - [9] GB/T 28827.3 信息技术服务 运行维护 第3部分:应急响应规范
  - [10] GB/T 29194 电子文件管理系统通用功能要求
  - [11] GB/T 31021.2 电子文件系统测试规范 第2部分:归档管理系统功能符合性测试细则
  - [12] GB/T 33190 电子文件存储与交换格式 版式文档
  - [13] GB/T 34960.1 信息技术服务 治理 第1部分:通用要求
  - [14] DA/T 46—2009 文书类电子文件元数据方案
  - [15] DA/T 47—2009 版式电子文件长期保存格式需求
  - [16] DA/T 48—2009 基于XML的电子文件封装规范
  - [17] 信息安全等级保护管理办法(公通字[2007]43号)
  - [18] 科技评估规范[M].北京:中国物价出版社,2001.5
  - [19] ISO 23081.2 Information and documentation—Managing metadata for records—Part 2: Conceptual and implementation issues
-





中 华 人 民 共 和 国  
国 家 标 准

电子文件管理能力体系

第 2 部分：评估规范

GB/T 39755.2—2021

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲 2 号(100029)  
北京市西城区三里河北街 16 号(100045)

网址: [www.spc.org.cn](http://www.spc.org.cn)

服务热线: 400-168-0010

2021 年 4 月第一版

\*

书号: 155066 · 1-66117

版权专有 侵权必究



GB/T 39755.2—2021