

ISO 质量管理体系下档案管理工作研究

姚欣玥

(上海申通轨道交通工程有限公司 上海 200070)

[摘要] 所谓的档案管理工作,实际上是一个信息管理的过程。随着时代的进步和发展,信息管理的体系越来越完备,形成了一个比较成熟的体系。当前,档案管理工作当中逐渐引入了ISO质量管理体系,这已经慢慢变成进行档案管理工作的重要方法。本文就是结合质量管理体系和档案管理之间的关系,进行了深入的研究,并得出来质量管理体系对档案管理的重要作用和价值。

[关键词] 档案管理;质量管理体系;ISO

引言:

在进行档案管理工作的过程当中,很多时候由于档案本身具有的复杂性,种类比较繁杂,因此就很有必要引入ISO质量管理体系,它的应用可以丰富工作内容,有效地推进档案管理工作的持续改善。对于相关的管理人员来说,也应该具备较高的工作热情,拥有充分的工作能力,只有这样才能充分发挥出在质量管理体系之下进行档案管理工作的重要作用^[1]。目前,我国经济发展技术日益提高,随着高科技技术的引用,要求档案管理工作必须有正确的理论和方法作为引导,ISO质量管理体系就能满足这种要求,本文就是针对ISO质量管理体系下的档案管理工作,进行了深入的研究和探讨。

一、ISO质量管理体系标准理论基础阐述

ISO质量管理体系标准主要指的是:把为客户提供良好的服务作为一切工作的出发点;进行系统化的组织和管理活动;重视所有人员的参与,帮助其形成参与感;找寻基本方法,树立基本原则;形成基本化的体系标准;重视改革;开展应用管理等。这也就意味着,ISO质量管理体系主张通过具有可实践性的具体的理论或者方法作为引导,给客户提供更加优质的服务,并主张通过体系化的变革实现服务的进一步完善,让客户更加安心。它的基本原则就是不断变革,促使应用的长远发展。例如,对于一个产品来说,是可以通过质量管理体系标准的进一步变革来适应客户对于质量的更高要求。对于ISO质量管理体系而言,最重要的是使文件更加具有规范性,确保文件的正确性。无论是从内容还是体系上来看都应该是完整的,使得标准文件具有程序化的特质。我们可以看出,质量管理体系的建立是文件能够通过一种程序化的方式获得保存,对于档案管理工作来说,所要做的是对复杂的档案进行管理。档案的实质也是文件,应用ISO质量管理体系可以实现文件的规范化程序化的控制。同时,应用ISO质量管理体系,可以帮助档案管理工作者树立服务意识,更好地进行档案管理工作,充分满足客户的需求。除此之外,管理体系的建立,有利于对档案进行系统化管理,防止出现档案之间的重叠、档案顺序胡乱的情况,在想要查询某个档案的时候,也可以直接在体系当中进行查找,有利于提升档案管理工作的效率。

二、质量管理体系与档案管理工作的关系

(一)内容上相互关联

档案的实质是一种信息的集合,是对文件材料的一种称呼,档案的来源有很多个方面,大部分都是从组织活动中获取的,通过图纸文献的方式进行保留。从ISO这样的体系的要求来看,就是要提供高质量的文件管理体系,同时,要保证这些文件内容的准确性,这些文件无论是从形式上看,还是从内容上来看,都是与档案管理工作密切相关的^[2]。

(二)职责上既有区别又有联系

档案管理和ISO这种管理体系在职责方面存在差异,他们的工作范围是不一样的,档案管理是一种综合性质的管理,具有一定的全局性。同时,ISO质量管理体系是具有一定的独立性的,无论是从管理的手段或者是保管的方法上面都是不同的,ISO标

准提出对文件的记录和管理要进行明确地进行把握,从许多方面看都是和档案管理要求相一致的,所以文件只是档案的一个部分,对文件进行保存还需要网络发挥作用。

(三)管理手段上应该有效整合

两者存在的相同点,我们可以把它们的相似之处进行有效的衔接,应该对二者之间的关系有所把握,这样有利于带动ISO质量管理体系的进一步发展,也能够提高档案的管理水平,满足ISO标准的要求,对文件进行一体化的控制。无论是文件的生成还是审阅,都要保证一样的格式,同时还应对文件进行合理的分类,对不同种类的文件进行标识,这样有利于提高档案管理的质量,使得档案管理更具有高效性^[3]。

三、应用质量管理体系标准对档案管理的重要促进作用

档案管理工作具有高度的技术性,其专业程度比较高,对于系统化要求比较严格。通过应用ISO质量管理体系,可以提高档案管理工作的效率,使其更加适应当代社会的具体要求,能够增强档案管理工作的时效性,创造更多的成果。而且,这还可以保证理论上具有依据,帮助从业者明确自己的工作任务和工作方向,形成良好的责任意识,形成一种体系化的发展模式,带动档案管理质量的顺利提升,进而更好地应用档案管理体系标准。

(一)服务意识及质量观念的促成

通过质量管理体系标准的应用,可以使得档案管理工作有序化发展,可以根据原则的规定来完成好相关的各项工作,促进档案管理质量的提高,更加满足当前市场上的需求,全面开展好质量服务工作,强调面向广大民众,把民众的要求当做我们的追求,把评价档案管理水平的标准确认为能否获得大众的认可,能否为大众所接受。这主要就是因为,档案管理工作本身还是一项服务性工作,对待任何一项服务大众的工作来说,最大的目标都是为了充分体现民众的意志,满足民众的需求,这是我们首先需要考虑的问题。特别是对于当前这种社会发展程度来说,对从业者的要求也变得越来越高^[4]。因此,作为档案工作者,本身必须要有充分的责任意识,把做好工作当做我们的任务,主动地去完成,而不是被动地进行工作。如果这样,也一定不会产生非常大的效果,因此,档案工作者必须要具备良好的就业理念,指导什么是我们应该做的,我们的目的是什么,只有这样在进行相关档案管理工作的过程当中,我们才能够做到对群众的心理有所把握,对我们的工作是否满意,可以得到许多的有效信息作为反馈。而且,通过在群众那里感知到的评价,可以进行内部改革。对于工作开展不足的地方,要积极地进行改善,推动档案管理质量的不断提升^[5]。同时,可以通过质量管理体系标准的要求,对于自己工作当中的资源进行充分的利用,把资源整合成为一个体系化的存在,这样在我们进行某项信息的提取的时候,就可以及时地获得信息,排除无效信息,更快速地获得有效信息,不断地打造客户关系网络,这样也有利于促使规范化的档案管理体系逐渐形成。将所有的客户信息都完整地保存在网络当中,可以减少丢失现象的产生,也可以促使员工形成更好的凝聚力,为客户提供更高质量的服务。众所周知,对档案反馈进行收集和整理,可以获得非常多的有效

信息,有利于增加执行力。通过对收集到的信息整理,进而进行分析,我们可以对市场有一定程度的了解,能够更好地推进档案管理工作的进行,有利于思路和理念的进一步创新,也能更好地把握当前客户的需求。同时,能够促进档案信息资源的高效化发展,提升资源的管理效率,使得资源变为一个被利用的过程,而不是作为一种信息保存着,不对它进行任何的利用和使用,从而通过不断使用带给客户更好的服务。

(二) 促进工作规范化

档案管理工作在 ISO 质量管理体系的要求下,必须要保持更好的服务理念和服务态度,对待档案管理工作要树立工作责任意识,提高管理模式的先进性,保障良好的运营和运作的模式。从之前的档案管理方式来看,档案管理工作的进行要经过非常多的步骤,整个流程也是比较麻烦的,修改和归档这些过程当中甚至离不开纸质工具^[6]。对比这种传统的且工作效率低下的工作过程,现代质量管理体系有强大的科学技术作为依靠,尤其是现代信息技术,可以很快地完成这些过程,也不需要通过纸质载体,产生问题的可能性也是比较小的,之前一些必须通过人为力量才能完成的工作,现在仅仅需要运用现代信息技术就能得到解决,一体化的流程、自动化的过程,大大提升了工作效率,这就是质量管理体系应用的巨大作用,也是现代信息技术作用的一种体现。

(三) 应用 ISO 质量管理体系标准,保证信息资源完整可靠

信息资源是一项宝贵的资源,关系到档案管理的方方面面。档案信息资源实际上具有一定的封闭性,信息必须是完全的且准确的,只有这样能够在激烈的市场竞争中获得优势,有利于保护企业的自有财产,发挥出管理机制的优势。在进行档案管理过程当中,要通过先进的技术作为支持,对于信息的安全程度进行检测,降低信息带来的风险,这有利于对信息进行及时的管理,使得信息的完整性有一定的保障^[7]。

四、应用 ISO 质量管理体系标准提高档案管理工作成效的措施

(一) 加强信息化建设,保证工作执行成果

在当前阶段,信息技术高速发展,社会发展程度日益提高,因此,我们有必要对档案进行内部管理,既要提升档案管理程度,也要提高外部管理的服务强度。当今时代就是一个信息化的时代,我们要把握档案的基本特征,重新发挥出信息技术的辅助作用,这就意味着信息技术对于现代档案管理来说,是一种技术上的支撑。作为档案管理工作,必须要改变原有的工作态度,摆脱传统观念的束缚,应该意识到信息化建设对于档案管理工作的重要价值,应该树立全新的工作理念和工作心态,充分利用好信息化社会的机遇,发挥出这个时代的优势,使得档案管理工作更具有现代化的特征。对于 ISO 质量管理体系的应用,就是为了提升档案管理的水平,改变传统的思想和观念,利用先进的信息技术作为依托,推动我国档案管理工作的进一步改革,实现创新发展,提升档案管理工作水准,使得档案管理工作更具有现代社会的色彩,更好地满足信息社会的要求,逐步减小档案管理工作和国际水平之间的差距,对于档案管理理念及时进行更新,促进档案管理工作质量的逐步提升^[8]。

(二) 在档案管理中制定执行标准

对于档案的各个操作流程,无论是一开始的收入、进行启封的工作、对档案获取的时间进行记录,还是后期的情况查询、对档案进行的审核、判断其是否符合相关标准,都必须满足 ISO 质量管理体系的要求,这样做的目的就是促进 ISO 质量管理体系和档案管理工作的有机结合,带动档案管理工作朝着科学化、专业化的方向发展。这主要是因为,在 ISO 质量管理体系的要求之下,

要求档案管理工作的规范化和程序化标准的建立,也是为了在进行档案管理工作的过程当中所有操作都是按照一定标准进行完成的,这样所做的档案管理工作才是更加科学、更加有效的。同时,当档案管理出现问题的时候,也能够及时按照规定应对出现的各种状况,有利于档案管理工作的进一步开展。实质上,对于现代档案管理工作而言,这不仅仅是一种简单文件的保存工作,而是一种专业化、具有现代化的档案操作过程。在档案管理中制定执行标准,可以推进更加专业化的档案操作工作的进行,有了更加先进的技术作为档案管理工作的支撑,这一点是我们应该认识到的,其对于未来的档案管理工作来说是非常有利的。

(三) 提高档案管理质量与效率,需强化从业人员工作素质

开展档案管理工作,离不开档案管理人员的努力,档案管理人员需要清楚整个的工作过程,对自己的工作任务和工作内容要进行更加明确的把握。同时,还应该具备强烈的社会服务意识和高度的社会责任意识,能够根据自己本身具有的能力和素质来进行档案管理工作。我们必须推进档案管理人员素质的提升,无论是工作能力还是道德水平,都必须达到一定的层次,只有这样,才能够更好地开展档案管理工作,更好地把自己具有的本领应用到实践当中来。对于现代化的档案管理工作而言,管理人员所要做的工作已经不同于以往了,社会发展向其提出了更高的要求,没有专业化的技能是无法适应时代的需要的。所以,我们应该重视档案管理人员专业素质的培养,要对档案管理工作人员进行信息技术方面的培训工作,持续提升对信息技术的应用水平和应用能力,使得他们从工作能力上得到提升,工作心态上更加积极,更具有现代服务意识,提升自己的服务技能,进而更好地开展档案管理工作。

结语:

通过以上的分析可以得出,ISO 质量管理体系对于档案管理工作的开展是非常有必要的,具有很强的现实指导意义。所以,我们要加强 ISO 质量管理体系在档案管理工作中的应用,对于从业人员来说,也应该积极地提高自己的专业素质和专业技能,增强社会责任意识和服务精神,带动档案管理工作的进一步发展,逐步缩小档案管理工作与国际档案管理工作之间的差距。

参考文献

- [1] 包素瑜. 新标准 ISO17025:2017 实施后实验室档案管理的跟进 [J]. 兰台内外, 2019(06): 17-18.
 - [2] 万惠, 李胜, 赵海红, 张琪, 辛有全, 柏吉祥, 王雪. 浅析 ISO/IEC17025 质量管理体系建立与档案管理 [J]. 医学动物防制, 2018, 34(11): 1076-1078.
 - [3] 赵屹. 国际标准化组织 ISO 电子档案管理相关标准 [J]. 兰台世界, 2018(03): 13-24.
 - [4] 周消频. 档案部门贯彻 ISO 质量体系标准之探讨 [J]. 办公室业务, 2016(14): 95.
 - [5] 靳银敏, 王志强. ISO9001 质量管理体系在医院档案管理中的实施及意义 [J]. 办公室业务, 2016(11): 59-60.
 - [6] 王韶频. 基于 ISO9000 族标准的高校档案工作质量管理和评估体系构建探析 [J]. 科技创新导报, 2017, 14(16): 210-211.
 - [7] 乐淑萍. ISO-9001 质量管理体系在档案管理中的应用 [J]. 兰台世界, 2015(S1): 78-79.
 - [8] 王文霞. 基于 ISO 质量管理体系的高职院校档案管理探讨 [J]. 浙江档案, 2014(03): 63.
- 作者简介: 姚欣玥 (1981-) 女, 汉族, 上海市人, 本科学历, 中级职称 馆员, 上海申通轨道交通工程审图有限公司 档案管理, 主要从事研究方向: 审图档案、电子档案、工程档案