

2026-2027年广州供电局客户档案维护服务技术规范书



一、工作范围

投标方负责按照招标方确定的客户档案工作目标和管理制度的要求正常、有序开展客户档案的数字化处理工作，承担日常运营所需的专业设备、设施、人力及劳务服务的各项费用，包括但不限于：扫描设备、条码机、劳务及外委人员培训、档案维护、投递等。

二、工作标准

（一）客户档案管理标准按照国家档案管理及招标方的有关标准与要求执行。客户档案管理工作目标不低于广东省企业档案工作规范测评二级甲等。

（二）投标方必须按照上述客户档案管理标准的要求和招标方客户档案管理信息系统的操作规范开展档案数字化处理工作。

三、技术服务要求

（一）投标方在招标方指定的区域范围内提供项目服务。

（二）投标方应严格按照招标方客户档案管理的有关规定和国家档案管理的有关规定，并按要求操作招标方指定的管理信息系统，开展档案收集、处理、归档和库房日常维护工作。

（三）投标方应维护招标方信誉，依法经营，选派素质较高、服务态度好、专业的劳务人员按照招标方的工作标准、

规范提供优质服务，必须定期开展员工的业务技能、档案保密与安全以及相关法律知识教育培训并做好记录。

（四）投标方必须强化工作人员职业素质、职业道德、职业操守、工作标准的培训，强化岗前、在职、离岗评审，特别是加强关键岗位任职人员的管理。投标方工作人员应定岗定职，保持相对的稳定，更换人员时应办理交接手续并将更换情况及时通知招标方。

（五）投标方必须根据招标方下达的工作量，及时调整相关的人员、设备等资源配置，确保完成招标方交办的任务。

（六）在不给投标方造成资源调配困难及经济损失的情况下，招标方可以根据客观情况的变化，临时改变任务计划。

（七）招标方可对投标方的各项工作进行必要的指导，随时检查投标方服务情况，定期对投标方进行考核，并要求投标方进行相应的改进。

（八）投标方应按规定正确使用、保管招标方提供的设施、设备，保护招标方的利益。

（九）投标方有责任为招标方业务成立项目小组，并有归口负责人（须设置 B 角）进行归口响应服务，为招标方提供 24 小时业务电话服务（包含节假日）。

（十）投标方必须采取有效措施，确保客户档案资料在投递和数字化处理过程中的安全和完整。在数字化处理过程中如因机器设备故障等非人员原因造成档案损坏的，投标方应及时报告招标方相关负责人，并及时采取修补措施。

四、客户档案保密与安全管理

（一）客户档案属于招标方商业秘密，投标方应严格履行国家及招标方规定的档案保密责任，必须采取切实措施确保防止工作人员以任何形式泄露招标方客户档案资料，防止档案投递使用过程中发生遗失和损毁。投标方外委人员参与项目工作前，应与投标方签署保密协议。

（二）投标方在开展项目过程中接触的档案资料及技术资料，无论在合同期限内或合同终止后，均应予以保密，未经招标方事先书面授权，投标方不得以任何方式向非招标方的其他组织或个人泄密、转让、许可使用及交换，更不允许利用相关保密信息进行任何商业活动。

（三）由招标方提供给投标方的所有文件、技术资料、商业信息、电脑软盘、资料图像、音像、物件等，其权属皆归招标方所有。投标方由于工作需要知悉该信息，仅用于项目业务。除非招标方书面授权，投标方不能全部或部分地复制或转载。

（四）投标方需强化定岗定员、权限设置和系统密码管理。档案电子化处理流程完成后应立即进行实物归档。
