

高校档案公共服务 与信息化管理

GAOXIAODANGANGONGGONGFUWUYU
XINXIHUAGUANLI

左婷婷 ⊙ 著



吉林出版集团股份有限公司
Jilin Publishing Group Co., Ltd
全国百佳出版社

■ 作者简介：

左婷婷，女，1983 年 5 月出生，江苏盐城人，河海大学思想政治教育法学硕士，现任盐城工学院档案馆员。多年来一直从事高校档案管理工作，先后荣获江苏省档案学术交流大会三等奖、盐城市社科联优秀课题三等奖、盐城市档案局归档工作考核优秀。

近年来，主持并完成江苏省教育厅哲学社会科学基金项目、江苏省高校档案研究会项目、盐城市社科联研究项目和盐城工学院高教研究重点项目各 1 项，在《山西档案》等全国中文核心期刊上发表了专业学术论文十余篇。

高校档案公共服务与信息化管理

GAOXIAODANGANGONGGONGFUWUYU
XINXIHUAGUANLI

责任编辑：宫志伟 陈增玥

封面设计：程娃娃



高校档案公共服务 与信息化管理

左婷婷◎著



吉林出版集团股份有限公司

图书在版编目 (CIP) 数据

高校档案公共服务与信息化管理 / 左婷婷著. -- 长春 : 吉林出版集团股份有限公司, 2018.6

ISBN 978-7-5581-5302-0

I. ①高… II. ①左… III. ①档案工作—社会服务—研究—高等学校②档案管理—信息化—研究—高等学校 IV. ① G27

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 136688 号

高校档案公共服务与信息化管理

GAOXIAO DANGAN GONGGONG FUWU YU XINXIHUA GUANLI

作 者: 左婷婷

责任编辑: 宫志伟 陈增玥

封面设计: 程娃娃

出 版: 吉林出版集团股份有限公司

发 行: 吉林出版集团社科图书有限公司

电 话: 0431-86012701

地 址: 吉林省长春市绿园区泰来街 1825 号

印 刷: 吉林省长春凯旋印刷厂

开 本: 787mm×1092mm 1/16

字 数: 296 千字

印 张: 16

版 次: 2018 年 6 月第 1 版

印 次: 2018 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5581-5302-0

定 价: 51.00 元

如有印装质量问题, 请与印刷厂联系调换。

前言

人类社会信息化的进程以及我国不断推进的政治经济体制改革深刻地影响着档案事业和档案学的发展，档案工作实践中层出不穷的新事物、新问题强烈地呼唤着理论的关注与回应，造就了我国档案学术研究前所未有的繁荣局面。随着档案学研究领域的开阔与多学科化，研究内容的丰富与深化，研究方法的娴熟与多样化，我国档案学术研究的气氛日益活跃，一代学人正在成长。如果把档案学比作学术之林中的一棵大树的话，令人欣喜的是，不仅在传统档案学理论的变革和完善之处新花绽放，在充满时代气息的档案信息化、电子文件、知识管理等新领域中也是枝繁叶茂，硕果累累。

高校档案管理是高等学校的一项重要基础性管理工作，不但拥有着保存历史资料的功能，承担着为高校教学、科研、行政等各项工作的资政功能，高校档案管理同时担负着提供利用、服务社会公民的重任。随着我国大力弘扬传统历史文化、构建服务型社会的推动，人们对档案的需求不断增加，对于高校档案的兴趣日渐浓厚，因此高校档案管理的公共服务职能已经成为高校档案管理发展的关键之一。高校档案管理的公共服务质量优劣也是学校公共服务能力的体现，作为高校面向社会、提供服务、发挥职能的一个窗口，高校档案管理的公共服务如何满足社会需求，优化服务质量也将成为高校档案管理的一个新挑战、新课题。

在信息化社会发展的今天，网络改变着人类对信息资源的获取、传递、保管、存储、开发和利用的传统方式，网络成为信息资源生存的基本环境，网络成为国家、地区、组织和人与人之间交流的桥梁，网络带来了自动化、流程化、规范化和高效率。面对这种时代的改变，我们只有顺应时代的进步，运用现代化的管理手段，更新管理理念，重组业务流程，改变服务手段，进行管理理念的创新，提高服务质量，带动体制改革，提升管理水平，开发档案资源，为社会提供更好的信息服务。

由于高校档案公共服务与信息化管理研究内容广泛，具有较强的综合性和应用性，加之编者水平有限，时间仓促，书中缺点错误和不妥之处在所难

免，敬请读者批评指正，以便今后进一步修改，使之日臻完善。

目 录

第一章 高校档案公共服务的理论基础	1
第一节 高校档案公共服务的内涵	1
第二节 高校档案公共服务的特征	6
第三节 高校档案公共服务的依据	10
第四节 高校档案公共服务的功能和原则	23
第二章 价值构建：高校档案公共服务导向与体系	30
第一节 理论公共性：从利用服务到公共服务	31
第二节 档案公共服务的价值观	38
第三节 推进档案公共服务的设计理念	44
第四节 档案公共服务体系构建	48
第三章 明确责任：高校档案开放工作政策分析与建议	54
第一节 责任：档案开放困局的深层解读	55
第二节 从“责任”角度重新审视现有档案开放政策	59
第三节 完善档案开放政策的责任规定	71
第四章 保障自由：公众利用高校档案政策分析与建议	78
第一节 自由：档案公共利用任重道远	78
第二节 档案利用政策分析与建议	82
第三节 档案利用收费政策分析与建议	93
第五章 教育“新常态”下高校档案的服务功能拓展研究	100
第一节 高校档案在服务高校发展中的功能与作用	100

第二节 新常态下高校档案服务功能拓展面临的问题	102
第三节 新常态下高校档案服务功能拓展的有效路径	104
第六章 高校档案信息化建设管理的现状及存在的问题	107
第一节 我国高校档案信息化建设管理的基本状况	107
第二节 高校档案信息化建设管理过程中存在的问题	111
第三节 我国高校档案信息化的应用现状	114
第四节 面前我国高校网络化的应用瓶颈	118
第七章 高校档案信息化的战略与规划	122
第一节 高校档案信息化的发展战略	122
第二节 高校档案信息化的实施战略及原则	127
第三节 高校档案信息化的规划宗旨和需求	136
第四节 高校档案信息化建设管理规划的任务	140
第五节 高校档案信息化规划的思路	145
第八章 高校档案信息化建设管理的目标、内容、任务和原则	148
第一节 高校档案信息化建设管理的目标	148
第二节 高校档案信息化建设管理的内容	152
第三节 高校档案信息化建设管理的任务	155
第四节 高校档案信息化建设管理的原则	165
第九章 高校档案信息化的实施方法与策略	169
第一节 高校档案信息化的实施原则与方法	169
第二节 高校档案信息化策略的实施措施	171
第三节 高校档案信息化实施的途径与过程	173
第四节 高校档案信息化系统实施的步骤	180
第十章 高校档案信息化的信息资源建设管理	185
第一节 高校档案信息资源的集聚与整合	185
第二节 高校开展档案的鉴定工作	188
第三节 高校档案信息化建设管理中的著作权问题	193

第十一章 高校档案信息化系统建设管理的内容	202
第一节 高校档案信息化范围的确定	202
第二节 高校档案信息化建设管理的基本要求	206
第三节 高校档案信息化建设管理的内容	208
第十二章 高校档案信息管理与服务系统建设管理	223
第一节 高校档案信息资源管理与服务系统综述	223
第二节 高校档案信息管理与服务对信息系统建设的要求	225
第三节 高校档案管理信息系统建设的任务与要点	227
第四节 高校档案管理信息系统的技术与产品	231
第五节 高校档案信息系统建设的策略	236
第十三章 物联网环境下高校档案馆智能化管理的服务模式创新	240
第一节 物联网环境下高校档案馆智能化管理服务模式创新的 必要性	240
第二节 物联网环境下高校档案馆智能化管理服务模式创新存 在的问题	241
第三节 物联网环境下高校档案馆智能化管理的服务模式创新 路径	242
参考文献	245



第一章 高校档案公共服务的理论基础

第一节 高校档案公共服务的内涵

在国外,档案社会化服务的实践早在20世纪40年代就已开展,目前趋于成熟。近20年来,我国经济的发展也推动着政治体制改革的行进,市场主体逐渐多元化,不少档案中介机构也开始了档案社会化服务的实践尝试。相对于实践的蓬勃发展,我国的理论建设很不完善,对档案社会化服务至今尚未进行概念界定和定义解读。借助文献调查,笔者发现,已有研究存在的突出问题是概念不清,提法较混乱。有的用“档案社会化服务”,有的用“档案服务社会化”,有的用“档案中介服务”,有的还用“档案工作社会化服务”、“档案专业社会化服务”等,存在不同提法指向同一内涵或者是同一概念却有不同含义的现象。由于概念区分不明,清晰度较差,很多成果将档案中介服务、档案服务社会化、档案社会化服务等不同概念混为一谈,不仅仅妨碍了研究的准确性和深度,更严重的是让真正意义上的档案社会化服务的创新性得不到正确、科学的认识和评价,弱化了档案社会化服务及其机构存在的价值,阻碍了档案社会化服务产业发展的进程。因此,笔者认为有必要对档案社会化服务进行概念界定和含义解读。

一、档案社会化服务概念的现状

笔者将文献调研中收集的相近概念进行梳理,发现以下几种代表性观点具有不同的研究切入点。

“档案中介服务”——李辰在《全国档案中介服务发展概述》中将其定义为“在社会主义市场经济条件下,由档案行政管理部门认定并接受其监督的档案中介组织,以档案和档案工作为服务对象,以档案整理与寄存、档案价值鉴定与评估、档案信息咨询与加工、档案干部培训等为服务内容,直接为机关、企事业单位或个人代办档案事务的一种行为”。该定义以档案中介组织

为切入点,强调服务主体。

“档案服务市场化”张彦等在《档案服务市场化应打破的四种瓶颈》中认为其是“按照市场运作理念,引入市场机制,适应市场,找准经济建设服务的切入点,来拓宽档案服务领域和方式,突出重点,全方位、多层次、多角度地为经济建设和社会发展服务”。该定义以市场运作为切入点,强调服务特征。

“档案服务社会化”——马智鑫、刘东红在《试论档案服务社会化的内涵、主体和范围界定》中指出它是“档案部门在提供服务上,以社会需求为导向,以公共利益的最大化为目标,以提高档案服务质量和效率、降低服务成本、最大限度地满足社会公众的需求、实现社会效益和经济效益的最佳为目的,立足档案工作,运用社会和市场的力量,开展在社会领域的多方位合作,适当引入市场机制,形成以档案部门为主导、多种形式参与的档案服务提供机制”。该定义以档案部门为切入点,强调服务目标。

“档案社会化服务”——王国兴在《档案社会化服务问题略论》中将其定义为“据档案界出现的档案专业组卷服务公司、桌面印刷系统、复印打字等经营性实体可断论,它是以档案系统为主,参与经济改革、社会服务的一种新生事物”。该定义以档案系统为切入点,强调服务主体。

“档案工作社会化服务”——酆懿清在《议档案工作社会化服务》中给出的定义是“国家各级档案行政管理部门为广大立档单位和个人提供的档案工作业务指导和服务,是以介于保管者和利用者之间的中介机构的形式提供系列化服务”。该定义以档案行政管理部门为切入点,强调服务主体。

“档案专业社会化服务”——杜媛媛在《浅论档案专业社会化服务的难点及解决办法》中将其定义为“以丰富的档案资源为基础,通过多种途径、多种形式开发和利用档案资源,同时建立健全档案信息资源社会化服务体系,使档案资源为政府部门和公众发挥最大的作用”。该定义以开发利用档案资源为切入点,强调服务内容。

“档案专业社会化服务”——陈姝在《关于构建档案专业社会化服务体系的思考》中将其定义为“是档案事业的发展与社会对档案、档案工作需要的有机结合,是档案、档案工作融入社会、服务社会的动态过程”。该定义以社会为切入点,强调服务对象。

以上代表性定义各有侧重,有的强调服务主体,有的强调服务特征,有的强调服务目标,有的强调服务内容,有的强调服务对象等。这说明对档案社会化服务的研究存在概念名称及定义解释不尽一致、较混乱的现实状况。



二、“档案社会化服务”与“档案服务社会化”辨析

在我国已有文献使用的诸多概念中,与“档案社会化服务”最相近的是“档案服务社会化”。笔者选择它们作为检索词,对上述数据库中的文献进行精确检索,分别得到20篇(档案服务社会化)和17篇(档案社会化服务)。但仔细阅读文献内容,笔者发现“档案服务社会化”和“档案社会化服务”虽为两种提法,却有不少文献将两者混为一谈。因此,笔者认为有必要辨析这两个概念,消除歧义。

无论是“档案服务社会化”还是“档案社会化服务”,其关键词都是“档案服务”,前者可理解为档案服务之社会化,后者可理解为档案之社会化服务。“社会化”在两个概念中的不同位置,反映出档案服务的不同基点和特点。

档案服务之社会化强调的服务主体是档案部门,揭示的是档案服务的方向和趋势。从历史溯源来看,档案馆向社会公众开放源起1789年的法国档案工作改革。自此之后,公共档案馆向公众开放并为公众服务成为国外普遍遵行的一项原则。与国外相比,我国档案馆的开放进程较晚。1980年党中央制定了“开放历史档案”的方针,直到1987年颁布的《档案法》才为我国档案开放确立了法律依据。尽管我国档案馆十分重视档案服务,但档案馆为社会民众服务的热潮形成于21世纪。在政务信息公开浪潮推动下,我国很多档案馆普遍开展了已公开现行文件查阅服务,不断加大馆藏开放力度,积极采取有效措施为公众服务,为民生服务。基于我国现实,档案室虽然没有为公众服务的法定义务,但不少档案室也积极开展了为社会服务的行动。因此,档案馆和档案室等档案部门就是“档案服务”的主体。

档案服务社会化的基点和立场是档案部门,揭示出档案服务之“社会化”的方向和趋势——不断面向社会公众。这种社会化也是一个不断发展的过程,是档案、档案工作融入社会、服务社会的过程,本质上是档案部门服务的发展与社会对档案需要的有机结合,使档案价值得以最大化实现。在这一基点和立场上,“档案服务社会化”指的是档案部门面向社会公众提供专业服务。

档案之社会化服务选择的基点是社会分工,揭示的是档案服务的专业分工特征。档案社会化服务是档案界关注的热点,其实践活动在全国各地如火如荼地开展。随着我国社会主义市场经济的建设发展,经济成分日渐多元,逐步涌现了文件档案管理的多元化需求。为满足这种需求,一种提供文件档案管理的社会化有偿服务机构——档案中介机构应运而生。文献显示,浙江、上海、沈阳等地最早在1992年就出现了档案信息服务中心、档案事务所、档案咨询中心等档案中介机构。据不完全统计,截至20世纪90年代末,全国

已有 100 多所档案中介机构。时至今日,我国档案中介机构的发展更加迅猛,不仅名目繁多,而且覆盖地域范围日渐扩大。档案中介机构提供的服务在我国被视为档案社会化服务的重要内容,很多涉及档案社会化服务的论文与档案中介机构及其服务相关。笔者认为,档案中介机构提供的是商业性、社会化的专业服务,这是从社会分工的角度来区分的。这种商业性、社会化的专业服务机构并非我国首创,早在 20 世纪 40 年代末美国就首先出现了类似机构。资料显示,1948 年美国建立了第一家商业性文件中心。经过 60 余年的发展,商业性文件中心在国外成为提供商业性、专业性、社会化的文件管理和信息服务的服务型企业,并发展成为一种成熟的行业。

“档案社会化服务”的基点是社会分工,强调这种服务是档案专业领域内一种基于社会分工的服务,突出其带有的专业属性和社会属性。一方面旨在显示这种档案服务的专业性、专门化特征;另一方面可强调这种档案服务具有集中专业资源进行优化配置、经济集约高效的优势。

通过比较,“档案服务社会化”和“档案社会化服务”虽都是围绕“档案服务”提出的概念,但二者存在明显区别。一方面,二者的基点立场不同。档案服务社会化是基于公共档案馆和档案室等部门的立场来理解和界定档案服务的,更关注档案服务的实施主体;而档案社会化服务是基于社会分工的角度来理解和界定档案服务的,更突出档案服务的宏观特征。另一方面,二者的承担主体特点不同。“档案服务社会化”有着明确的承担机构——档案部门;而“档案社会化服务”的承担主体更为广泛和复杂。可见,只有将二者辨析清楚,才能准确界定档案社会化服务的概念并解读其含义。

三、档案社会化服务的概念界定和含义解读

笔者在《“档案服务社会化”与“档案社会化服务”辨析》一文中曾提出“档案社会化服务”的定义——“从社会分工角度出发,涉及档案管理的专业性、专门化服务,一般为有偿服务。”这一定义略显简单,描述了服务领域和特征,却未明确服务主体。为此,笔者经过深入研究对档案社会化服务概念进行完善,将其定义为:“社会组织基于社会分工,以经济、高效、优质、安全的方式提供的涉及档案的专业性、专门化和社会化服务,与档案服务社会化的区别在于服务主体不局限于档案部门而是社会组织。”该定义既全面揭示出档案社会化服务的内涵和外延,又清晰展示出与档案服务社会化的区别。

分解档案社会化服务的定义,其含义包括三个层次。首先,档案社会化服务从本质上来说是一种服务,是满足需求方的一种活动。将服务作为档案社会化服务的属概念,清晰地界定了档案社会化服务的外延。其次,档案社



会化服务是档案专业服务,其服务内容和范围都是与档案专业有关的。将档案社会化服务划归于档案专业领域,揭示了档案社会化服务的内涵。最后,档案社会化服务的最显著特征在于社会化,是立足社会分工的服务。这一界定也体现了档案社会化服务的内涵。

具体说来,档案社会化服务定义的含义可从三方面解读。

第一,档案社会化服务是一种服务。档案社会化服务是以服务为属概念的。学界对服务的理解,角度存在差异。社会学意义上的服务,是指为别人、为集体的利益而工作或为某种事业而工作。经济学意义上的服务,是指以等价交换的形式,为满足企业、公共团体或社会公众的需要而提供的劳务活动。显然,档案社会化服务所属的服务概念,更多地具有经济学意义。学者霍尔1977年提出的服务概念得到了大多数学者的认同:“服务是指人或隶属于一定经济单位的物在事先合意的前提下由于其他经济单位的活动所发生的变化。”当代市场营销学泰斗菲利普·科特勒给服务下的定义是:“一方提供给另一方的不可感知且不导致任何所有权转移的活动或利益,它在本质上是无形的,它的生产可能与实际产品有关,也可能无关。”马克思也指出,服务,一般地说,不过是指这种劳动所提供的特殊使用价值,就像其他一切商品一样;但是这种劳动的特殊使用价值在这里取得了“服务”这个特殊名称,是因为劳动不是作为物,而是作为活动提供服务的。可见,服务是不以实物形式而以提供劳动的形式满足他人某种特殊需要的。档案社会化服务自然就是以劳动形式而不是实物形式向服务对象提供某种使用价值的过程。从这一角度看,档案社会化服务属于服务的一种,是服务的下位概念,因为其实质就是专业机构凭借其占有的资源优势,向社会各方面提供服务,满足客户特定需求的一种活动。

第二,档案社会化服务是涉及档案专业的服务。对档案定义的解释虽形形色色,但学界对档案概念已有共识。举两个典型定义如下:一是中华人民共和国档案行业标准《档案工作基本术语》表述为:“国家机构、社会组织或个人在社会活动中直接形成的有价值的各种形式的历史记录。”二是《档案学概论》(第二版)的表述为:“档案是社会组织或个人在以往的社会实践活动中直接形成的具有清晰、确定的原始记录的固化信息。”档案社会化服务的领域是在档案专业范围内,这里所指的档案是广义概念,也就是包含文件档案全生命周期的概念,即文件从其形成到销毁或永久保存的全过程都在档案社会化服务的研究范围之内。换言之,凡是与档案专业相关的工作范围,都是档案社会化服务涉及的领域,档案社会化服务与其他服务的关键不同点,就在于它的专业界限。

第三,档案社会化服务是一种社会化或者说立足社会分工的档案专业服务。社会化在社会学和政治经济学理论中的含义不尽相同。在社会学理论中,社会化是指个人与社会的一种互动过程,一种联系的纽带。通过这种互动或纽带,人们获得个性,并且学会和掌握社会的规范、观念、语言、技术以及思想和行为的一定模式。其定义是一个人获得自己的人格和学会参与社会群体的方法和社会互动过程。马克思认为的社会化,是指人类整体应有的一种社会存在状态,人类社会化是人类发展的目标。人类社会化进程首先是从生产领域开始,然后向社会的其他领域不断拓展的过程。就社会领域而言,生产社会化发展不断推动社会结构的分化和专门化,以及带来新的综合。结构功能主义学派甚至把它视为现代社会最主要的特征。

在政治经济学理论中,社会化的基础是社会劳动分工理论。该理论的主要内容如下:社会分工是指人类从事各种劳动的社会划分及其独立化、专业化。社会分工是人类文明的标志之一,也是商品经济发展的基础。没有社会分工,就没有交换,市场经济也就无从谈起。社会分工的优势就是通过擅长的人做擅长的事情,使平均社会劳动时间大大缩短,生产效率显著提高。能提供优质高效劳动产品的人就能在市场竞争中获得高利润和高价值。基于社会分工理论提出的专业服务在提高生产力和生产管理效率方面具有明显优势,主要体现在以下几点:首先,专业分工能提高劳动者的熟练程度;其次,节省工作时间和成本;最后,简化和降低劳动的复杂性。档案社会化服务就是基于社会分工的立场,顺应社会实践发展的需要而产生的一种专业性、专门化、面向社会的服务,能优化档案工作质量,提高档案工作效率。其特点和优势在于,集中和整合档案专业的资源(包括专业人才、专业制度、专业方法等)优势,为需求方提供专业化、社会化、规范化的档案服务。

第二节 高校档案公共服务的特征

一、服务性

档案社会化服务是一项基于社会分工的专业服务。因此,档案社会化服务具有档案服务和社会服务的一般性特征,例如,档案服务的安全性、知识性,以及社会服务的客户至上性。同时,档案社会化服务还具有自身独特的服务性。笔者通过研究发现,档案社会化服务的服务性主要体现在以下几个方面。

第一,服务对象广泛。档案社会化服务是以社会分工为基点提出来的。



与其他的社会化服务类似,档案社会化服务的对象涉及社会生活的方方面面。从一般意义上来说,现代社会的任何领域和机构,都会产生各种各样的档案。凡是有档案产生的领域或者机构,都有可能需要档案社会化服务。由此可见,档案社会化服务的对象极为广泛,包罗万象。在国内,档案社会化服务机构的服务对象多包含大型央企、国企、大型知名民营企业、政府机构(综合局馆)等多种性质的单位;涉及的行业和领域更是分布广泛,包括政府系统、能源、汽车制造、建筑房地产、军工(航空)、通信、金融保险、税务、医疗等众多行业。

第二,服务内容全面。如前所述,社会实践活动中众多领域和机构产生了数量庞大的文件档案,这些文件档案都需要存储、整理、归档、检索、提供利用等服务,这每一项服务又都包含着较繁复的具体业务。例如文件管理解决方案、数字归档、在线备份、咨询服务、技术托管服务、收发室服务、成像处理、异地安全销毁等均属于文件档案服务的业务范畴。如果对业务内容进行分类,可分为档案基础型业务和增值型业务。其中,档案基础型业务包括文档搬运、装具或设备提供、文档清洁、文档整理立卷、影像载体保存、开放排架、库房管理、缩微复制、文档回收、文档销毁、硬拷贝、编制检索工具等;增值型业务包括文件管理方案设计、文档数字化、文档管理系统开发、文档管理软件设计、数据重置、灾备计划编制、电子保存、电子文件管理、信息管理、文档和信息咨询、业务外包、员工培训等。从这里可看出,档案社会化服务既包括档案实体管理,又涵盖档案信息开发,因此说,档案社会化服务是一种服务内容相当全面广泛的专业服务。

第三,服务方式多样。作为专业服务的一种类型,档案社会化服务以满足客户需求为中心,以提升服务质量为手段,以提高客户满意度为最终目标。为有效地满足客户需求,档案社会化服务包含多种多样的服务方式。档案社会化服务机构一般都具备了优良的设施和先进的技术,因此可提供多样化和个性化的服务。服务方式多样主要体现在:一切从客户的实际出发,满足不同类型的客户对文件档案管理和信息服务的个性化需求。如国内档案社会化服务机构北京紫光慧图信息技术有限公司在为客户提供档案管理软件服务时,前期深入客户企业,充分了解客户档案管理部门的业务流程及档案需求,有针对性地对现有软件产品进行二次开发,以满足不同客户的个性化需求。同时,还体现在主动服务、超前服务和开放式服务上。这也是现代社会专业分工的优势所在。

第四,服务机制新颖。档案社会化服务是一种新颖的社会化分工状态下的服务。所以,这种服务具备自身特有的服务机制。服务机制新颖主要体现在