

档案工作 全面质量管理

郑有才 著



科学普及出版社

270
0

档案工作全面质量管理

郑有才 著

科学普及出版社

内 容 提 要

本书论述了档案工作全面质量管理的概念,应用意义及其应用的可行性与必要性;档案工作行政管理与档案专业技术质量标准;档案QC组织系统;档案工作全面质量管理的方法;QC方法工具;质量检验与考核。

本书适用于各机关、团体、企事业单位,档案业务部门,是档案工作者的益友。

档案工作全面质量管理

郑有才 著

责任编辑:刘 黎

封面设计:王铁麟

科学普及出版社出版(北京海淀区白石桥路32号)

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

北京市平谷县大北印刷厂印刷

开本:787×1092毫米 1/32 印张:3.75 插页:1 字数:90千字

1991年4月第1版 1991年4月第1次印刷

印数:1—7 000册 定价:2.30元

ISBN 7-110-01946-2/G·465 登记证号:(京)026号

前 言

《档案工作全面质量管理》的出版目的是为了解决档案工作中存在的实际问题，提高工作质量，充分开发档案信息资源，为“用户”服务。

这部书总结了作者本人与他人档案工作的实践经验，研究与借鉴了国内外大量的全面质量管理的理论资料。它不但通过一种新思维，提供一种新思想，而且还对档案管理提供了现代化管理的方法，是档案工作者的实用工具手册。

俗话说，“没有规矩就不成方圆”。为了使档案工作全面质量管理有一个基本“规矩”，在国家尚未有系统的正式标准的前提下，根据国家的一些规定、业务规范，研究与借鉴各地方、各行业、各单位的有关标准化资料，制订了行政管理与专业技术质量管理标准。其目的：一方面作为档案工作推行全面质量管理的参考；另一方面，借此作为引“玉”，推动档案工作的标准化管理。

在这部书的写作过程中，得到中国人民大学档案学系副院长、副教授陈兆禄，国家档案局总工程师、研究馆员谢存厚，国家档案局研究所副所长、副研究馆员来长治，国家档案局法规标准处副处长郭嗣平，河北省档案局副局长、副研究馆员任存志、刘胜杰，河北省档案局地市督导处处长董振志等专家、学者的亲笔斧正与指导。在此以躬致谢。

书中《档案专业技术质量管理标准》部分是与霍玉娥同

志合写的，霍玉娥同志还为收集有关数据付出了辛勤的劳动。宋华斌、魏德国同志为此书也付出了心血。一并表示感谢！

应特此提及的是沧州市档案局副局长常跃智、阎夫辛及组织上给予了大力支持。

科学普及出版社为此书的问世提供了方便，并做了大量的工作。深表谢意。

由于著者水平所限，书中难免有这样那样的问题，请读者提出宝贵意见。

祝从事档案工作的同志，在推行TQC过程中作出成绩。

著 者

1990.8

序

你想提高档案工作质量吗？摆在面前的这本《档案工作全面质量管理》是我见到的论述如何提高档案工作质量的第一本专著。

任何事物都具有特性，档案有何特性？我认为：除一些著作论述的一般性质外，我们应充分挖掘它的信息特性。因为档案是人类劳动——社会实践获得经验的媒介，它记录了人类改造自然与征服自然获得所需要的物质资料的直接经验，是人们改造社会推动社会进步的原始记录；同时，它又是人们从事新的实践的基石。这是由它的运动过程所决定的，档案是按照实践——形成——借鉴——实践……循环往复地向前运动着。在这一运动过程中，对整个社会或一个国家、一个机关、一个企事业单位产生着巨大推动作用，使之由低级向高级发展。

因此，我们应重视档案的质量，因为档案的质量，关系到档案信息的挖掘及在“用户”之中实现它的价值。该书的作者把如何提高档案的质量作为基本出发点之一。

世界上一些专家、学者认为，当今社会的信息、咨询业是知识密集型产业。而档案就是一种重要的信息源，可以说，档案工作是知识密集型的事业，它是档案价值在“用户”中实现的中介。

058151

充分发挥这种中介作用，应讲究档案工作质量，这是因为档案工作质量越高，档案价值的实现就越充分——档案价值量越大；反之则相反。因此，提高档案工作质量是作者的根本出发点。

如何讲究档案及其工作质量呢？讲究质量的途径是进行质量管理。

质量管理，从实践上说，是一项现代化管理方法，当今世界主要应用于企业管理，但它的基本观点与做法适用于广泛的领域，同样适用于档案工作。从理论上说，它是一门新兴的管理科学，它运用了标准化、计量统计、运筹学、概率、决策论、线性规划、网络技术、缺陷研究等一系列的科学理论而形成的一门独立的科学。

质量管理的发展经历了三个阶段：传统质量管理阶段（又称检验质量管理阶段）、统计质量管理阶段和全面质量管理阶段。

全面质量管理是一种新型的现代质量管理，在日本把全面质量管理活动称之为无缺陷运动，在我国台湾称之为品质管理。目前这种管理已成为我们社会主义企业进行生产经营管理的中心支柱。实践证明，全面质量管理搞得好的，不但能够提高经济效益，而且还能够提高工作水平。

档案工作推行全面质量管理，不能照搬、照抄质量管理的一般理论，应形成自己的理论体系，用以指导实践。这部《档案工作全面质量管理》就是作者借鉴国内外大量的质量管理资料，结合档案工作实际而写成的，是作者创造性的尝试。那么它的价值，贡献体现在哪些方面呢？

第一，应用标准化工程，提出了档案行政工作与专业技术质量标准。标准化，最早提出者是美国的泰勒（F.W.T-

aylor)他在《科学管理原理》中提出了这种思想。标准化工程是近期国内外发展起来的一门很重要的横断学科,它是实行科学管理和现代化管理的基础,在日本称标准化为全面质量管理的支柱之一。作者将其应用于档案管理,从理论上是对档案学术领域的进一步拓宽,从实践上将推进档案工作标准化的工程管理。

第二,从继承与发展的观点,作者综合了档案学新的研究成果,结合实践,提出了新的观点与方法。如根据一个单位的档案综合管理的实际,提出档案全宗的实体分类按机构职能性质分类法进行,一个单位各门类的档案实行整体编目,档案价值的鉴定由主观鉴定变为客观鉴定等,这些对讨论问题与实际工作都具有重要意义。

第三,应用TQC理论,提出了PDCA循环法在档案工作中的应用,提出了QC方法的工具在档案工作全面质量管理的实际运用等。

第四,提出如何建立档案工作全面质量管理的组织系统。如建立档案QC小组,QC考评组织,现场质量管理的组织等。

第五,提出按档案质量管理点进行质量管理。

第六,提出如何对档案进行质量检验与考核。

总之,该书的基本价值与贡献在于提出了一套自成体系的档案工作全面质量管理的思想与方法。

这部书有什么特点呢?

第一,实用性强。首先从全国档案工作的实际看,具备了推行全面质量管理的条件,现在全国档案工作的基本趋势正处在提高——上质量、上水平阶段。如档案管理升级,实质是提高质量工作,升哪一等级,也就是作出哪一级的质量

评价，因而有的企业也把档案质量问题纳入企业质量管理之中。因此客观实际具备了应用的条件，这是其一。其二，该书的根本出发点是为了实际应用，论证的主要内容是实际做法，所以从这一意义说，它的实用性，虽不能说无与伦比，但可说它是一本档案工作手册。

第二，打破了按文书档案和科技档案划分，指导实际的传统做法，把档案管理作为工程管理，按系统工程组织科学管理，进行质量管理。这种做法是把档案管理作为总体工程，把管理的不同环节作为系统工程的项目，并逐级划分大项、支项、子项等，这些项目同时又是质量管理点，按照项目进行管理，提高质量，这是该书的又一特点。

第三，广泛吸收了相关学科的营养。除应用全面质量管理理论外，还广泛地摄取了其它现代管理科学，如系统工程（SE）、标准化管理（SC）、运筹学（OR）、线性规划、概率、计量统计、图论等，吸取了情报学与图书馆学的一些观点和方法。

当然，必须要指出的是，书中关于档案工作质量管理的研究只是初步的，探讨的重点也只是地、市、县级以下基层单位的档案和基层档案工作部门，正如作者自己说的，这仅仅是一本探索性的小册子；同时，书中有的新观点、新方法可能还不成熟，会有争议。即使如此，我想此书仍不失为一部好书，至少可以给人以启迪，引人思索。

这部书的作者，是一位做实际工作的年轻人，是中国档案学会会员、河北省档案学会的理事。他不满足于做好日常工作，不停留在“照章办事”上，喜欢琢磨点事，总想研究点问题。这部书就是他多年琢磨、研究的一个成果。此外，他还发表一些文章，诸如“设备技术文件材料的归档范围”、

“研究馆藏现状,明确丰富内容”、“对馆藏结构之研究”、
“试论地方大事记的特点”等。我认为这是一种好风气,是
应该予以提倡的。

陈永祥

目 录

前言

序

第一章 引论.....(1)

第二章 档案工作行政质量管理标准.....(6)

2-1 档案工作行政管理流程质量标准.....(6)

2-2 档案工作领导体制质量标准.....(8)

2-3 档案工作计划管理质量标准.....(8)

2-4 档案工作目标管理质量标准.....(10)

2-5 档案工作制度管理质量标准.....(10)

2-6 档案工作业务指导质量标准.....(10)

2-7 档案工作监督质量标准.....(11)

第三章 档案专业技术质量管理标准.....(12)

3-1 文件归档质量标准.....(12)

3-2 档案制成材料质量标准.....(15)

3-3 档案分类与排列质量标准.....(18)

3-4 档案保管单位质量标准.....(24)

3-5 档案编目质量标准.....(30)

3-6 档案著录与标引质量标准.....(33)

3-7 档案鉴定工作质量标准.....(39)

3-8 档案保护质量标准.....(43)

3-9 档案统计工作质量标准.....(46)

3-10	档案信息的开发利用及反馈工作质量	
	标准	(51)
第四章	档案 QC 组织系统	(58)
4-1	档案 QC 小组	(58)
4-2	现场质量管理的组织	(68)
4-3	档案事业行政管理机关质量管理	(72)
第五章	档案工作全面质量管理的基本方法	(74)
5-1	PDCA 循环法的应用	(74)
5-2	PDCA 循环法的特点	(75)
5-3	质量管理的数据收集	(78)
第六章	QC 方法的工具	(80)
6-1	排列图的应用	(80)
6-2	因果图的应用	(84)
6-3	对策表的应用	(88)
6-4	甘特图的应用	(94)
6-5	系统图的应用	(96)
6-6	折线图的应用	(99)
第七章	质量检验与考核	(102)
7-1	档案及其工作质量检验概念	(102)
7-2	质量考核	(106)
参考书目		(108)

第一章 引 论

质量，是表示产品和工作优劣程度的概念。

全面质量管理 (Total Quality Control) 是一门现代化管理的科学，通常简称TQC。最早起源于美国，后来在世界许多国家广泛运用。其理论、观点与方法适应于各行各业，同样适用于档案工作。

在我国，全面质量管理主要运用于企业，它是企业全体职工及有关部门把专业技术、经营管理、数据统计和思想教育结合起来，建立从产品的研究设计、生产制造到售后服务等活动全过程的质量保证体系。从而用最经济的手段，生产出用户满意的产品。其基本核心是强调提高人的工作质量，设计质量。因而，在企业推行全面质量管理，取得了较好的管理效益与经济效益。

档案工作质量，是指围绕档案这一对象开展工作的质量，其内容包括档案管理状况及其工作水平的高低。

档案工作全面质量管理，是指从档案文件的“制造”（形成）到作为档案为“用户”服务的全过程，全单位（全方位）全员（档案工作者及其相关人员）参加的管理。它是把档案专业技术、日常管理、提供利用、思想教育等有机地结合起来，建立起从档案的形成、积累、归档、整理、编目、保管、鉴定、统计、编研、利用等各个环节的行政、业务活动全过程的质量保证体系，用最佳的管理手段，不断提高档案管理质量的水平，进而提高其社会效益与经济效益。

档案工作推行全面质量管理有何必要性呢？

第一，从理论上分析，档案学属于边缘学科，且正处于形成和发展之中，没有形成常态科学，需要结合实践不断完善，这是其一；其二，目前，我国各门各类档案管理的指导理论，总结其事物内在的客观规律不够，实际上是一些现象的叙述与综合，由于现象具有易“现”易“逝”性，就造成了理论与实践的脱节；指导理论，揭示事物的普遍性不够，这就使得实践有很大的随意性。如多年来，一个立档单位的档案分割成“块块”管理，近年来推行综合管理，即将一个单位的档案，实行按全宗整体管理，这样按教科书指导实践，也有很多矛盾现象，使有些实际工作无所适从。综上所述，有必要应用全面质量管理理论弥补档案学理论中的不足，摒弃档案管理理论中的弊端，并通过实践，全方位总结经验，丰富与发展档案学。

第二，从实践分析，档案管理质量差，其系统化、规范化、标准化差；管理方式、方法不统一；整理、分类、编目等各式各样；利用上存在着许多障碍等。全面质量管理，有的国家称之为无缺陷运动。因此，档案工作推行全面质量管理，是在实际工作中应用缺陷研究理论，研究造成缺陷的成因，采取对策，解决实践中的缺陷，实行标准化、规范化管理，不断提高档案工作质量。因此，档案工作推行全面质量管理是十分必要的。

档案工作推行全面质量管理的可行性如何？

第一，把企业的全面质量管理机制引入到档案工作之中，从条件上分析，是可行的。企业全面质量管理主要是通过产品的设计、制造、生产、为用户服务这样一个过程中，推行质量管理；档案工作的全面质量管理，是通过档案这一“产品”的“制造”（形式）与“加工”（分类、整理、鉴定、编目、

统计、编研过程)“生产”出用户(利用者)满意的、利用方便的“产品”，为用户服务的全过程中实现的。两者具有相似的条件。

第二，全面质量管理的意识，在档案管理中开始形成，并通过实践证明，这种意识是符合客观的，这就为档案事业全面推行质量管理打下了思想基础和实践基础。如在全国许多企业档案管理中，已经应用这一理论，总结了可行的经验。

第三，从全国档案管理的实际条件看，推行全面质量管理是可行的。从档案管理形式上看，创造了可行的条件，如一个单位的档案由原来的分散管理，通过综合管理，达到了一个全宗的档案集中管理；从档案管理手段上看，创造了可行的条件，如应用电子计算机与缩微技术等现代化管理手段进行管理；从档案管理水平上看，具备了推行全面质量管理的基础条件。如法制管理、制度管理，系统化、规范化、标准化管理已上轨道，特别是标准化管理，目前国家档案管理标准正在逐项下达，各单位好象没有标准就不成方圆。自己根据工作规范与实际制定本单位的标准，按标准进行各项活动，已成为一种趋势。标准化，在日本称之为全面质量管理一大支柱；从档案管理方法上看，具备了推行全面质量管理的基础条件。目前，全国的档案管理，经过恢复、整顿、总结，已进入了全面提高管理质量水平阶段。如河北省把档案工作“上质量、上水平”作为一个口号提出来，这说明档案工作已经走向正常工作轨道，因此，在全国范围广泛地采取“上等级”的方法，提高档案工作质量，这就为全国范围的整个档案事业推行全面质量管理创造了条件。

档案工作推行全面质量管理，具有成熟的条件，具有可

行性，那么其意义何在？

其总体意义在于能够提高档案管理效益及其质量水平。具体有如下方面。

(1) 能够使档案管理实现标准化、规范化管理。一方面，质量管理是通过一系列的质量标准实现的。因此，推行全面质量管理的过程，也是全面推行标准化管理的过程。另一方面，质量标准也是档案工作规范化的规定。所以，推行全面质量管理的过程，是使档案工作者循规蹈矩，走向程式化、规范化管理的过程。

(2) 能够使档案工作质量的提高具有连续性、继承性。全面质量管理，是把档案工作的质量水平确定在一定高度，然后按着这个高度，不断地改进与完善自己的各项工作，并经常对其完成的质量指标进行考核。上述质量管理的工作过程，是一种连续不断的“上台阶”的过程。因此，推行全面质量管理，能够继承性、连续性地提高档案工作的质量。

(3) 从理论上讲，全面质量管理把复杂的理论，揭示为简单的实践方法与实践标准，使档案人员便于掌握专业技术。全面质量管理是把文书档案、科技档案、专门档案等档案学的复杂理论，规范成简单的实际质量标准。这就使使用者掌握起来，犹如使用电视机一样，虽然电视机的原理是复杂的、深奥的，但是用几个钮就揭示了它的使用方法。

(4) 能够强化基础工作。目前，我们的基础工作比较薄弱。全面质量管理，通过对质量指标的达标与考核，无疑能够强化基础工作。

(5) 能够达到宏观控制之目的。档案工作面宽，涉及范围广，单靠少数专业指导人员，难以指导面上的工作，按

着质量标准，采用质量管理方法，推导工作，能够达到宏观控制的目的。

(6) 能够提高档案人员的业务素质。一方面，由于全面质量管理，是科学的管理方法，它是靠人去实施的，档案人员实施的过程也是提高业务素质的过程，另一方面全面质量管理的基本核心，强调人的因素。即强调对人的教育，提高人的工作质量。

(7) 能够提高社会档案意识。档案工作全面质量管理的过程，是从档案的“制造”至为“用户”服务全过程的管理，全单位的管理，全员参加的管理。因此，一个单位档案工作推行全面质量管理，能够提高该单位的档案意识，全国档案工作推行全面质量管理，能够提高全社会的档案意识。

(8) 能够使档案学术研究、业务研究具有群众性。档案QC小组活动是全面质量管理的基础，档案QC小组，结合实际，选题、分析、研究、攻关解决问题乃至成果发表的活动过程，是业务研究、学术研究的过程。所以，档案QC小组活动，开展得越普遍，群众性研究活动就越具有社会性；档案QC小组活动越扎实，群众性的档案学术研究与业务研究就越深刻。进而完善实践方法与档案学理论。