

档案软件 - 利用效果反馈收集功能【云丰档案软件功能介绍】

档案管理软件·利用服务功能介绍

档案用得有没有帮上忙，应当听听利用者的声音。云丰档案在利用办结后收集利用效果反馈：在线询问档案是否解决了问题、服务是否满意，把零散的使用感受沉淀为结构化反馈，用来评估档案价值、改进利用服务。

一、为什么需要利用效果反馈收集

档案部门常不清楚自己提供的材料到底起了多大作用。利用价值说不清，服务改进也缺方向：

效果无反馈：档案借出去、证明开出去，用没用上、帮没帮上，没人知道；

改进无依据：服务好不好全凭印象，想优化却找不到着力点；

价值难证明：档案在维权、修志、办案中发挥了作用，却没有记录可讲；

反馈太随意：口头表扬或抱怨留不下来，转瞬就忘。

效果反馈要把用过档案的真实收获留下来：既听服务评价，也记实际成效，让档案价值可感知、可沉淀。

二、怎么用

借阅、出证等利用事项办结后，系统向利用者推送简短反馈，结构化收集使用效果与满意度：

表1 利用效果反馈收集方式

环节	说明
办结触发	利用事项办结后推送反馈邀请
效果评价	记录档案是否解决问题、发挥了什么作用
服务打分	对查档便利、响应速度、材料质量评分
意见补充	利用者可文字补充具体成效或建议
汇总分析	反馈按人按档汇总，形成利用效果记录

反馈轻量、可选填，不增加利用者负担。对产生显著成效的利用，可重点登记具体事例，作为档案价值与服务宣传的真实素材，而不编造数据。

反馈轻量可选，不打扰正常用档；对成效显著的事项，档案员可补充具体事例，形成档案发挥作用的真实素材，用于服务总结，而不夸大数据或编造案例。

反馈轻量可选、不打扰正常用档，对成效显著事项档案员可补充具体事例形成真实素材，用于服务总结而不夸大数据。它让档案工作的价值被看见、被沉淀，服务改进从此有了真实方向。

三、核心能力

表2 核心能力一览

能力	一句话价值	关键细节
办结即问	反馈及时	利用结束顺势收集，记忆新鲜、反馈真实。
结构化记录	感受可沉淀	效果与满意度按选项沉淀，便于统计。
成效留例	价值可讲	登记具体利用事例，体现档案实际作用。
服务可评	改进有据	围绕便利、速度、质量打分，定位改进点。
汇总分析	用数据说话	按档、按部门汇总反馈，支撑服务优化。

它让档案工作的价值被看见、被沉淀，服务改进从此有了真实方向。

四、典型使用场景

- 出证后回访：出具证明后询问是否顺利办成事项，记录实际用途；
- 维权修志：档案在维权、修志中发挥作用时登记成效事例；
- 服务改进：根据满意度低分环节优化查档流程与指引。

五、价值与产品定位

利用效果反馈让档案工作的价值从默默无闻变得可感知：每一次用档带来的实际帮助都被记下来，档案部门既听得见服务短板，也攒得出档案发挥作用的真凭实据。服务改进有了方向，档案价值有了注脚。它让用过档案的真实收获留下来。

它是云丰档案利用闭环的最后一环：与利用登记、借阅管理衔接，在办结后补充效果视角。系统借此把档案从保管对象真正变为发挥效益的资源，支撑档案部门持续提升利用服务水平。云丰档案在利用闭环末端加上效果视角，推动保管与利用形成正向循环。