|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.080.99 |
| CCS  | A 14 |

|  |
| --- |
|  42 |

湖北省地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

档案馆查阅利用服务指南

Guideline for Archives Access and Utilization Service

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖北省市场监督管理局  发布

目次

[前言 III](#_Toc195859802)

[1 范围 1](#_Toc195859803)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc195859804)

[3 术语和定义 1](#_Toc195859805)

[4 总体要求 2](#_Toc195859806)

[5 场所要求 2](#_Toc195859807)

[6 人员要求 2](#_Toc195859808)

[7 设施设备要求 3](#_Toc195859809)

[8 服务时间及内容 3](#_Toc195859810)

[9 服务类型 4](#_Toc195859811)

[10 服务提供要求 7](#_Toc195859812)

[11 服务保障与安全 7](#_Toc195859813)

[12 服务监督与改进 8](#_Toc195859814)

[13 标准实施及评价 8](#_Toc195859815)

[附录A（规范性） 预约查档服务登记表 10](#_Toc195859816)

[附录B（规范性） 延时查档服务登记表 11](#_Toc195859817)

[附录C（规范性） 档案外借登记审批表 12](#_Toc195859818)

[附录D（规范性） 调卷单 13](#_Toc195859819)

[附录E（规范性） 还卷单 14](#_Toc195859820)

[附录F（规范性） 湖北省地方标准实施信息及意见反馈表 15](#_Toc195859821)

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由湖北省档案馆提出。

本文件由湖北省档案局归口。

本文件起草单位：湖北省档案馆、湖北省标准化与质量研究院、武汉大学信息管理学院、湖北省宜昌市档案馆。

本文件主要起草人：

本文件实施应用中的疑问，可咨询湖北省市场监督管理局，联系电话：027-87811019，邮箱：hbbzhc@163.com；或者牵头起草单位，联系电话：027-87232099，邮箱hbdacx@163.com。对本文件的有关修改意见建议请反馈至湖北省档案馆，联系电话：027-87232099，邮箱hbdacx@163.com；或者湖北省市场监督管理局，联系电话：027-87811019，邮箱：hbbzhc@163.com。

档案馆查阅利用服务指南

* 1. 范围

本文件规定了档案查阅利用服务的总体要求、场所要求、人员要求、设施设备要求、时间及内容、服务类型、服务提供要求、服务保障与安全以及服务监督与改进和标准实施及评价等方面内容。

本文件适用于湖北省内综合性档案馆查阅利用服务。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

JGJ 25-2010 档案馆建筑设计规范

GB50033-2013 建筑采光设计标准

GB50034-2013 建筑照明设计标准

GB/T10001.1-2023 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

档案 archives

过去和现在的机关、团体、企业事业单位和其他组织以及个人从事经济、政治、文化、社会、生态文明、军事、外事、科技等方面活动直接形成的对国家和社会具有保存价值的各种文字、图表、声像等不同形式的历史记录。

利用服务 access and use

通过多种途径、手段、技术和方法提供档案阅览、复制和摘录，发挥档案作用的过程。

综合档案馆 comprehensive archives

按照行政区划或历史时期设置的管理规定范围内多种门类档案的具有文化事业机构性质的档案馆。

利用者 user

查阅利用档案的人员。

检索工具 finding aid

用于存储、查找和报道档案信息的系统化文字描述工具，是目录、索引、指南等的统称。

电子档案 electronic records; archival electronic record

具有凭证、查考和保存价值并归档保存的电子文件。

* 1. 总体要求
		1. 应坚持以人民为中心的发展思想，坚持平等、开放、高效、便捷的服务原则。
		2. 应不断完善利用规则，创新服务形式，提高服务水平，简化手续、提供便利，积极为档案查阅利用创造条件。
		3. 应保障老年人、残疾人等群体的查档需求，并为其提供设施设备、档案查阅等方面的便利服务。
		4. 应根据实际情况合理设置档案查阅场所，配备相关的设施设备。
		5. 应积极开展网络查阅利用服务。
	2. 场所要求
		1. 总体要求

应保持环境清洁、整齐，具有良好的采光和通风，宽敞、明亮、干净，营造安静、舒适的查阅环境。

* + 1. 设计要求

应符合JGJ 25的相关要求。

* + 1. 面积要求

应根据档案馆对外服务用房面积以及档案查阅利用需求合理确定。

* + 1. 布局要求

应遵循以方便利用者为中心，做到分区管理，布局合理、标识明确、流程通畅、环境整洁。

* + 1. 分区管理要求

应根据工作需要设立供利用者查阅利用各类档案资料的专门场所，并标明区域划分，其中包括：接待咨询利用区、开放档案阅览区、控制档案阅览区、电子档案阅览区、音视频档案阅览区、涉密档案阅览区、缩微阅览区、政府公开信息阅览区、图书、报刊资料、开放目录阅览区以及利用者休息区等。

* + 1. 标识要求
			1. 应在入口处、大堂、电梯口、楼梯口或扶梯起步处等明显位置设置档案馆全景图和档案查阅场所楼层平面分布图及指引标识。
			2. 应使用标准化文字和图形引导标识系统，公共信息标识应符合GB/T10001.1的要求，根据需求可采用双语或多语言对照。
			3. 应在档案查阅场所设置档案资料目录排架标识。
	1. 人员要求
		1. 应结合馆舍规模、馆藏档案数量、接待利用人数等因素，合理配备相应数量的查阅服务工作人员。
		2. 服务人员应具备履行职责所必需的业务能力和良好的职业道德，在查阅服务工作中应平等对待利用者，仪表端庄、文明用语。
		3. 服务人员应挂牌上岗，并在档案查阅场所显著位置张贴查阅服务人员照片和服务承诺。
		4. 服务人员应具有相应的专业知识与技能，具有相关档案工作经验的专业人员应占工作人员的50%以上。
		5. 应根据档案事业发展和业务要求，建立健全查阅服务工作人员业务培训和继续教育制度。
	2. 设施设备要求
		1. 查阅利用档案设施要求

档案馆可根据功能及规模合理配备查阅利用档案的设施设备，包括但不限于以下：

1. 阅览书桌、座椅；
2. 计算机、网络设备和相关配套设备；
3. 纸、笔、书立架、耳机等辅助查阅档案物品；
4. 复印、打印等设施设备；
5. 其他查阅档案必需的设施设备。
	* 1. 采光照明与通风设施要求
			1. 应具有良好的自然采光和通风条件，采光应符合GB50033的相关要求。
			2. 宜采用间接照明设施，设置遮阳设施，且符合JGJ25及GB50034相关规定，阅览桌上可设置局部照明。
			3. 保持自然通风，并设置必要的空调或机械通风设施设备。使用空调或者机械通风设施设备时，管道系统应有良好的气密性。
		2. 应急设施及标志要求
			1. 应配备电力应急设备，在出入口、紧急通道和主要通道装置应急灯。
			2. 应在电梯、出入口、通道等设置疏散标志、导向标志、警示标志以及告知性标志，对利用者予以引导、指示。
		3. 无障碍设施要求
			1. 应设置无障碍设施的专用标识，有条件的地区可设立无障碍窗口，为老年人、残疾人提供必要的无障碍服务。
			2. 应同时配备无障碍通道、无障碍电梯、无障碍卫生间及低位服务设施等必要设施设备。
		4. 安全设施要求
			1. 应设有视频监控系统，对档案查阅场所进行全方位、无死角的实时监控，确保查阅场所档案利用安全。
			2. 在出入口处设置门禁、视频监控、安全检查等设备，对进出人员及物品进行安全检查，确保查阅场所及馆藏档案资料的安全。
		5. 网络设施要求

应设置存储数字档案的主机房，开展基于局域网、政务网、互联网的数字档案接收、共享利用等业务工作。

* 1. 服务时间及内容
		1. 服务时间
			1. 档案馆应有固定的开放时间。一周开放时间不少于35小时，每天开放时间不少于6个小时。
			2. 依据服务内容难易度，档案查阅服务时长不同：
1. 查阅纸质版实体档案，响应时间为1小时；
2. 网络查询服务，响应时间为3个工作日；
3. 跨馆异地查询服务，响应时间为3个工作日；
4. 咨询服务，现场、电话、网络实时咨询需在服务时间内当即回复利用者，其他方式的咨询服务响应时间不超过3个工作日。
	* 1. 服务内容
			1. 档案馆应向社会公众免费提供方便快捷的档案查阅利用服务。包含但不限于以下内容：
5. 档案资料的阅览、摘抄服务；
6. 档案复制、打印服务；
7. 依据档案出具相关证明文件；
8. 拷贝下载电子档案数据；
9. 档案外借服务；
10. 档案咨询服务；
11. 其他档案查阅利用服务。
	* + 1. 单位和个人持有合法证明，可利用已经开放的档案。
			2. 单位和个人申请利用档案馆的未开放档案，应经档案馆负责人同意；必要时，还应经档案形成单位（包括移交单位、捐赠、寄存档案的单位和个人）同意或上级有关部门批准。
	1. 服务类型
		1. 馆藏揭示服务
			1. 查阅范围

档案馆应采取适当方式简要介绍馆藏档案资料的结构、内容、数量、类型等基本情况，明确馆藏档案资料查阅范围。

* + - 1. 目录检索

档案馆应借助计算机管理检索系统与开放档案目录等形式，向利用者揭示纸质、电子和缩微等不同载体的馆藏目录，提供档案馆指南、全宗名册、开放目录、专题目录、人名索引等检索工具，方便利用者检索利用。

* + 1. 查阅服务
			1. 现场查阅服务
				1. 纸质档案查阅

档案馆应根据实际利用情况，与利用者签订档案查阅利用协议。

工作人员应对利用者提交的材料进行审核，材料符合查档条件的，应予以受理；材料不符合条件或不能受理的，应及时解释并一次性告知。

利用者是个人应提供申请人本人身份证明材料，如代为申请，还应提供授权委托书及受托人身份证明；利用者是单位应提供单位介绍信，经办人身份证明材料等。

审核工作人员对查档结果准确性进行审查。

利用者对查档结果有异议的，可向审核人员提出，经核查后处理，并予以解释。

查档结果经审核无误的，应在承诺期限内出具档案证明，加盖查档专用章，并同时标注档号及查档日期等信息。

涉密档案查阅应严格履行审批手续，工作人员应对利用者提供涉密档案生成的单位介绍信或协商函进行审核，并报档案查阅部门分管领导审批。

查档事项相关资料应按档案管理办法要求归档保存。

* + - * 1. 电子档案查阅

受理工作人员应按照纸质档案查阅要求服务，并向利用者提供自助查档系统检索查阅电子档案及纸质档案数字化成果等服务。

* + - * 1. 音像档案查阅

工作人员应按纸质档案查阅要求服务，并向利用者提供音像档案查询系统级音像档案阅览设备等服务。

* + - * 1. 其他类型档案查阅

参考纸质档案查阅要求服务。

* + - 1. 网络查阅服务
				1. 查询渠道

档案馆应通过各级档案查阅利用平台、档案信息网站、政务服务网、微信公众号、移动客户端等主动 提供网络查档服务。

* + - * 1. 查询类型

档案馆应公示已开放的档案目录，开放档案原文应在档案馆局域网可浏览查阅利用；鼓励有条件馆藏逐步开放档案原文在线阅览服务，并按照档案内容及时更新，其中包括但不限于以下类型：

1. 历史档案；
2. 建国后档案；
3. 专业档案；
4. 民生类档案；
5. 政府信息公开文件资料；
6. 其他档案资料。
	* + - 1. 查询流程

档案馆应提供档案查阅利用申请的网上注册登录、申请、审核及反馈。

工作人员应对利用者网上查档申请提供的身份识别注册登录，利用者填写用户类别、姓名（单位名称）、身份证号码（纳税识别号）、联系方式等相关信息进行审核，符合条件的予以受理；不符合条件的，应及时解释并一次性告知。

工作人员应及时办理利用者网上查档申请，并在三个工作日内告知查档申请办理结果。

* + - 1. 跨馆异地查阅服务

档案馆应根据工作需要，跨省跨区域联合县（区）级以上的国家综合档案馆就近为利用者提供跨馆查档、异地查阅服务。

* + - 1. 预约及延时查阅服务
				1. 预约服务

应根据利用者的实际需求，约定适当时间办理档案查阅利用事项，并填写《预约查档服务登记表》（见附录A）。

应提供当面预约、电话预约、网络预约等多种方式的预约服务。

预约申请一般应提前1—3个工作日约定。

因特殊情况需解除预约的，工作人员应主动与利用者协商解决，并重新安排预约时间。

对超过预约时间未到现场办理的，视为申请人主动放弃预约服务。

* + - * 1. 延时服务

已受理的查档事项在下班时间尚未办结的，应主动延长工作时间直至查档利用事项办结，并如实填写《延时查档服务登记表》（见附录B）。

若短时间无法办结，应主动与申请人解释，并告知限期办结时间。

* + 1. 咨询服务
			1. 现场咨询
				1. 应设有咨询服务窗口，配置工作人员提供咨询和引导服务。
				2. 应实行一次性告知制度，对咨询人作出明确答复，并提供相关事项的服务网址、服务指南及其他需要查询的相关服务内容。
			2. 电话咨询
				1. 电话咨询平台应保持实时通畅，及时登记咨询人来电信息。
				2. 应对咨询人一次性作出明确答复，当场不能答复的，应告知咨询人事后答复时间及其他咨询途径。
			3. 网上咨询

应在政府门户网站等设立网上咨询平台，及时回复咨询人的咨询。

* + - 1. 信函咨询
				1. 应及时整理来信或查看公务邮箱，记录咨询人信息。
				2. 应在承诺时限内，对信函咨询问题通过电话或信函一次性作出明确答复，并提供查询服务指南的方法。
		1. 自助服务
			1. 档案馆应通过局域网、政务网、互联网设置网络终端，为利用者提供线上档案查阅利用服务。
			2. 查档终端应具备档案利用服务、公开信息查阅等功能。
			3. 在终端页面显著位置设置检索入口，入口应简洁美观、功能完善、检索操作方便快捷。
		2. 档案复制打印服务
			1. 应由查阅服务工作人员审核后予以复印或打印，复印件应加盖档案馆专用章，并标注档号及复制时间等信息，打印件应有档案馆水印。
			2. 涉密档案复制仅用于被许可的使用目的和范围，不应擅自公布或出版。
		3. 档案下载服务

应根据馆藏档案开放情况，在利用终端视情提供档案数字化副本下载服务。

* + 1. 档案外借服务
			1. 档案实体原则上不外借。单位确因工作需要借阅实体档案的，档案馆应严格履行借阅手续，填写《档案外借登记审批表》（见附录C），报档案馆负责人审批同意后方可借阅。
			2. 借阅档案应在一个月内归还，如逾期未归还，档案馆应主动催还。
			3. 国家重点档案及建国前档案不应外借。
		2. 其他服务

鼓励动员和组织档案馆职工或熟悉档案基本业务人员、社会公众参与档案馆查询利用志愿服务。

* 1. 服务提供要求
		1. 现场服务要求
			1. 工作人员应根据查档需求，确定需要调阅的纸质档案档号等基本信息，填写《调卷单》见附录D），与档案库房管理员办理调卷手续。
			2. 工作人员办理纸质档案调阅交接手续后，应将纸质档案交由利用者进行查阅利用。
			3. 借阅的纸质档案利用完毕后，工作人员应检查档案实体有无损坏、缺失，并填写《还卷单》（见附录E），与档案库房管理员办理还卷手续，将纸质档案归还入库。
		2. 网络服务要求
			1. 档案馆应建立健全网络查档信息收发机制，安排专人负责网络查档受理及办件。
			2. 工作人员应接受必要的网络操作业务培训，按要求准确、专业、简洁回复利用者查档申请和咨询。
		3. 利用监阅要求

应安排专人对档案查阅场所进行实时监阅，每日填写监阅记录，确保档案利用安全。

* 1. 服务保障与安全
		1. 网络技术保障

 应适应档案信息化建设要求，做好网络基础设施设备和网络信息安全建设，建立档案利用系统局域网，保障档案信息系统和档案数字资源安全性和稳定性，保证查阅利用系统正常运行。

* + 1. 安全保障
			1. 应提供安全的服务环境，做好各种安全预防、防护措施，设置安全提醒标识。
			2. 应提供安全的网络环境，配备防火墙、漏洞扫描、入侵检测、安全审计等网络安全设施。
		2. 利用者隐私保护

应依法妥善保护利用者的身份信息、查档信息以及其他涉及隐私的信息。

* + 1. 消防安全保障

应在档案查阅场所内设置健全的应急照明设备及消防设施，标识明显，保持消防通道畅通。

* + 1. 应急管理保障

应建立健全安全应急管理制度，组织制定在必要时实施突发事件应急预案。

* 1. 服务监督与改进
		1. 监督检查
			1. 督查内容

主要内容包括但不限于以下：

1. 公开信息的准确性、完整性、更新及时性等情况；
2. 服务是否存在超权限、超时限、逆程序；
3. 咨询投诉回复及时性及回复质量等情况。
	* + 1. 监督与投诉
				1. 应在档案查阅场所显著位置设置留言簿，公开监督电话，接受社会各界的监督。
				2. 应及时受理和记录投诉情况，及时调查、处理回复投诉人。
				3. 应自收到意见或投诉之日起15个工作日内，将答复意见或者处理情况向提出意见的利用者或投诉人反馈。
		1. 评价与改进
			1. 服务评价
				1. 档案馆应收集利用者就馆藏资源、档案开放情况、档案利用手续、档案查阅服务场所环境、工作人员服务态度和服务质量等方面反馈意见或建议。
				2. 应及时公布评价结果，作为服务质效评价的重要依据。
			2. 服务改进
				1. 应根据反馈意见或建议，进行分析评价，针对存在的问题制定改进措施，改进查阅利用方式，优化查阅服务流程，提高档案查阅服务水平和利用者满意度。
				2. 应建立奖惩激励的长效机制，确保落实到位。
	1. 标准实施及评价

结合实际，认真做好标准实施准备，包括标准实施的方案准备、组织准备、知识准备、手段准备和物质条件准备等。

制定标准实施方案，明确适用对象和场景、提供实施必备条件和保障（组织、制度、资金、人员和设备仪器等）、推荐方法路径，确定资源要素配置、关键环节和控制点，提出标准实施中的注意事项。

针对综合性档案馆查阅利用服务单位和执行人员进行标准宣贯和培训，结合标准要求，落实责任制，做到横向到边，纵向到底。

标准实施主要在服务管理活动中开展。

标准实施的检查主要是检查标准实施方案的落实情况，需要逐条检查标准实施内容的落实，并记录未实施内容的理由或原因。标准实施检查也要检查标准实施的支持手段和物质条件的落实情况。做好标准实施验证记录，畅通标准实施信息采集的方式方法和反馈渠道，定期整理并处理收集到的意见建议。

对标准实施评价的基本依据是《中华人民共和国标准化法》等。

在标准实施一定时间后，对照标准实施方案，开展标准实施效果评价分析，总结实施经验成效，梳理存在的薄弱环节，标准实施的评价主要是评价标准实施的效果，主要从技术进步、质量水平提高、客户满意度、规范秩序、效率提高、节约费用、节省时间、履行社会责任等方面进行有益性评价，同时还要评价标准实施带来的问题，以便为未来改进提供参考。

适时向专业标准化技术委员会和标准归口管理单位反馈情况，提出标准推广、修改、补充、完善或者废止等意见建议。

标准实施信息及意见反馈表相关示例见附录F。

1.
2. （规范性）
预约查档服务登记表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 预约查档人填写信息 | **预约查档人基本信息** | 姓 名 |  | 联系电话 |  |
| 工作单位 |  |
| 证件名称 |  | 证件号码 |  |
| 联系地址 |  |
| 预约查档时间 |  |
| **利用档案****目的** | （ ）工作查考 （ ）编史修志 （ ）学术研究 （ ）经济建设 （ ）法律凭证 （ ） 宣传教育 （ ）其 它  |
| **预约理由** |  |
| 档案馆填写信息 | **查阅内容** |  |
| **处理意见** |  |
| **接待人员****意见** | 年 月 日 |
| **部门领导****意见** | 年 月 日 |
| **馆领导****意见** |  年 月 日  |
| **服务情况** |  |

编号：

1. （规范性）
延时查档服务登记表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **申请人基本信息** | 姓 名 |  | 联系电话 |  |
| 证件名称 |  | 证件号码 |  |
| 联系地址 |  |
| 查阅档案内容 |  |
| 查阅档案目的 | （ ）工作查考 （ ）编史修志 （ ）学术研究 （ ）经济建设 （ ）法律凭证 （ ） 宣传教育 （ ）其 它  |
| **延时服务理由** |  |
| **延时服务时间** | 年 月 日 时 分至 年 月 日 时 分 |
| **延时服务内容** |  |
| **经办人意见** |  年 月 日 |
| **部门领导意见** |  年 月 日 |
| **备注** |  |

1. （规范性）
档案外借登记审批表

 填表日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **借 阅 人 基 本 信 息** | 姓 名 |  | 联系电话 |  |
| 证件号码 |  |
| 地 址 |  |
| 工作单位 |  |
| 借阅档案目 的 |  |
| **借阅档案基本情况** | 档 号 |  | 页 数 |  |
| 破损情况 |  |
| 借阅时间 |  | 借阅人 |  |
| 归还时间 |  | 还卷人 |  |
| 其他情况 |  |
| **责任处室****拟办意见** |  年 月 日  |
| **分管领导****审批意见** |  年 月 日 |
| **主要负责人审批意见** |  年 月 日 |
| **备注** |  |

1. （规范性）
调卷单

利用者： 年 月 日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **全宗号** | **目录号** | **案卷号** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **调卷情况** | **时 间** | **调卷人** |
| 应调卷数 |  |  |  |
| 实调卷数 |  |  |  |

1. （规范性）
还卷单

利用者： 年 月 日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **全宗号** | **目录号** | **案卷号** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **调卷情况** | **时 间** | **调卷人** |
| 应调卷数 |  |  |  |
| 实调卷数 |  |  |  |

1. （规范性）
湖北省地方标准实施信息及意见反馈表

湖北省地方标准实施信息及意见反馈表如表F.1所示。

表F.1湖北省地方标准实施信息及意见反馈表

|  |  |
| --- | --- |
| 标准名称及编号 |  |
| 总体评价 | 适用性 | 该标准与当前所在地的产业或社会发展水平是否相匹配？ | wps1是 wps2否 |
| 协调性 | 该标准的特色要求与其他强制性标准的主要技术指标、相关法律法规、部门规章或产业政策是否协调？ | wps3是 wps4否 |
| 执行情况 | 标准执行单位或人员是否按照标准要求组织开展相关工作？ | wps5是 wps6否 |
| 实施信息 | 标准实施过程中是否存在阻力和障碍？ | wps7是 wps8否 |
| 实施过程中存在的主要问题 |  |
| 修改意见 | 总体意见 | wps9适用 wps10修改 wps11废止 |
| 具体修改意见 | 需修改章节：具体修改意见： |
| 反馈渠道 | wps12标准化行政主管部门wps13省直行业主管部门wps14专业标准化技术委员会（工作组）wps15标准起草组（牵头起草单位） |
| 反馈人 | 姓名： 单位： 联系方式： |

填表说明：为及时掌握标准实施情况，了解地方标准实施过程中存在的问题，并为标准复审提供科学依据，特制定《湖北省地方标准实施信息及意见反馈表》。可根据实际情况在表格中对应方框打勾，有需要文字说明的反馈意见可在相应位置进行文字描述，也可另附页。