

CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023

《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则

认证规则编号：CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023

版本号：V1.0

发布单位：北京希莫认证服务有限公司

单位地址：北京市朝阳区望京街 4 号楼 22 层 2216

联系电话：010-57389002

发布日期：2026 年 5 月 18 日

实施日期：2026 年 5 月 18 日

公开方式：北京希莫认证服务有限公司官网 (<http://www.cc-cmm.cn/>)

授权单位：国家认证认可监督管理委员会

授权期限：2025 年 1 月 1 日 — 2027 年 12 月 31 日

备案依据：国家认监委 2025 年第 9 号公告

目 录

第 1 章 适用范围	1
第 2 章 规范性引用文件	1
第 3 章 术语和定义	1
第 4 章 认证依据	2
第 5 章 认证模式	2
第 6 章 认证实施程序	3
第 7 章 认证证书与认证标志要求	4
第 8 章 认证证书状态管理	5
第 9 章 服务特性要求.....	5
第 10 章 服务管理要求.....	6
第 11 章 评价方法与判定准则	7
第 12 章 认证管理	7
附录 A 打分表	7
附录 B 联系方式	7

第 1 章 适用范围

本规则依据《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》(2025 年第 9 号) 制定, 适用于中华人民共和国境内依法设立、提供智能客户服务的各类组织 (含金融、电信、互联网、政务、医疗、制造、第三方外包等), 用于证明其智能客户服务能力符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分: 通用要求》认证规则 (V1.0) 对应的核心标准要求。

本规则覆盖服务的战略规划、能力建设、多元化运营、多模态交互四个能力域的服务特性与服务管理要求, 仅用于自愿性服务认证, 不涉及国家安全、民族宗教等敏感领域, 符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分: 通用要求》认证规则 (V1.0) 的定位。

第 2 章 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件, 仅注日期的版本适用于本文件; 凡是不注日期的引用文件, 其最新版本 (含修改单) 适用于本文件。

- CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分: 通用要求》认证规则 (V1.0) 对应的核心标准: GB/T 43045.1-2023 信息技术服务 智能客户服务 第 1 部分: 通用要求 (2023-09-07 发布, 2024-04-01 实施)
- GB/T 27007 合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南
- GB/T 27060 合格评定 良好操作规范
- GB/T 27067 合格评定 产品认证基础和产品认证方案指南
- 国家认监委 2025 年第 9 号公告 关于加强认证规则管理的公告
- 相关法律法规: 网络安全法、数据安全法、个人信息保护法、消费者权益保护法等。

第 3 章 术语和定义

CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分: 通用要求》认证规则 (V1.0) 对应的核心标准 GB/T 43045.1-2023 及上述引用文件确立的术语和定义适用于本规则。

- **智能客户服务:** 应用数字化、智能化工具, 整合组织信息技术服务能力, 向客户输出服务能力、替代能力、经营能力的服务活动, 符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分: 通用要求》认证规则 (V1.0) 的界定;
- **服务特性要求:** 可直接感知或测量的服务能力、替代能力、经营能力、客户体验等指标要求, 是 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1

部分：通用要求》认证规则（V1.0）的核心测评内容；

- **服务管理要求：**为实现服务特性而建立的战略、组织、流程、资源、安全等管理体系要求，是 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的核心审核内容。

第 4 章 认证依据

4.1 主要依据

GB/T 43045.1-2023《信息技术服务 智能客户服务 第 1 部分：通用要求》

发布单位：国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会

发布日期：2023 年 9 月 7 日

实施日期：2024 年 4 月 1 日（为本规则 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的核心依据）

4.2 辅助依据

- 本认证规则（CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0））
- GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求
- GB/T 22080-2016 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求
- 相关法律法规及行政规范性文件

4.3 一致性声明

本规则名称、编号、版本、发布 / 实施日期（即 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0））与全文、备案信息表完全一致；认证依据名称、编号、发布 / 实施日期与全文关键页面完全一致，无任何矛盾。

第 5 章 认证模式

采用“服务特性要求测评 + 服务管理要求审核”复合模式，缺一不可，符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的要求。

- **服务特性测评：**对服务能力、替代能力、经营能力、客户体验等可测量指标进行现场 / 远程测评，是 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）规定的核心测评环节。
- **服务管理审核：**对战略规划、能力建设、运营管理、安全管理等管理体系进行现场审

核，是 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）规定的核心审核环节。

第 6 章 认证实施程序

6.1 认证申请

- 申请条件：依法设立、体系运行≥3 个月、近 12 个月无重大违法违规、具备服务资源，符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的申请标准；
- 申请材料：申请表、营业执照、体系文件、绩效数据、组织架构、技术方案，符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的材料要求；
- 受理：5 个工作日内完成受理审查，一次性告知补正，遵循 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的受理流程。

6.2 现场审查

- **初次认证**：现场审查≥3 人日（服务特性测评≥1.5 人日，服务管理审核≥1.5 人日），符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的人日数规定；
- **监督审核**：每年 1 次，≥1 人日（重点测评 + 重点审核），遵循 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的监督要求；
- **再认证**：证书到期前 3 个月，≥3 人日（同初次），符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的再认证要求。

审查流程：首次会议→文件审查→现场测评 / 审核→人员访谈→数据分析→不符合项确认→末次会议，遵循 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的审查流程规定。

6.3 复核与认证决定

- 技术委员会复核：审查过程合规性、不符合项准确性、结论合理性，符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的复核要求。
- 认证决定条件：

- a. 授予认证：所有服务特性指标达标、管理体系无严重不符合项，轻微不符合项可在 45 天内整改验证通过，符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的授予条件；
- b. 更新认证（再认证）：证书有效期内持续符合要求、监督审核合格、无重大投诉或违规，遵循 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的更新要求；
- c. 扩大认证范围：新增服务领域完成专项测评 / 审核、符合对应能力要求、无不符合项，符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的范围扩大条件；
- d. 不予认证：存在严重不符合项、提供虚假材料、拒绝审查或整改，遵循 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的不予认证规定。

6.4 认证后监督

- 年度监督：每年 1 次，验证持续符合性，符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的监督要求；
- 特殊监督：重大变更、投诉、安全事件时启动，遵循 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的特殊监督规定；
- 再认证：有效期 3 年，到期前 3 个月申请，符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的再认证期限要求。

第 7 章 认证证书与认证标志要求

7.1 认证证书名称

智能客户服务能力认证证书，符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的证书名称要求。

7.2 证书内容

证书编号、获证组织名称 / 地址、认证范围、认证依据（含 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0））、证书有效期、颁发日期、认证机构名称 / 标志、国家认监委标志。

7.3 证书使用

- 有效期内使用，不得涂改、伪造、转让，遵循 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-

2023《信息技术服务_智能客户服务第1部分：通用要求》认证规则（V1.0）的证书使用规定；

- 宣传时注明认证机构、认证标准、证书编号及 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第1部分：通用要求》认证规则（V1.0）编号；
- 不得超范围使用，符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第1部分：通用要求》认证规则（V1.0）的范围要求。

第8章 认证证书状态管理

- **有效**：有效期内、持续符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第1部分：通用要求》认证规则（V1.0）要求；
- **暂停**：轻微不符合、未按期整改、重大变更未报告（整改期≤45天），遵循 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第1部分：通用要求》认证规则（V1.0）的暂停规定；
- **撤销**：严重不符合、虚假材料、违规使用证书、拒绝监督，符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第1部分：通用要求》认证规则（V1.0）的撤销条件；
- **注销**：到期未再认证、主动申请注销、组织终止，遵循 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第1部分：通用要求》认证规则（V1.0）的注销规定。

第9章 服务特性要求

本章节所有要求均符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第1部分：通用要求》认证规则（V1.0）的测评标准，为核心测评内容。

9.1 服务能力特性（权重 30%）

- 响应速度：平均响应≤10秒（系统测试 + 数据分析）
- 解决效率：一次解决率≥85%（记录审查 + 客户调查）
- 服务覆盖：7×24小时服务（现场核查 + 排班表）
- 服务连续性：系统可用性≥99.9%（日志审查 + 监控数据）

9.2 替代能力特性（权重 25%）

- 替代比例：智能替代人工≥60%（数据统计 + 系统报表）
- 替代效果：替代满意度≥80%（客户问卷 + 访谈）
- 学习能力：月度优化迭代≥1次（版本记录 + 测试报告）

- 适应性：业务变更响应≤7 天（流程审查 + 案例验证）

9.3 经营能力特性（权重 25%）

- 业务整合：支持≥3 类业务场景（功能测试 + 场景演示）
- 交易处理：日均处理≥1000 笔（数据报表 + 系统日志）
- 数据分析：用户画像 / 需求预测≥2 项（功能审查 + 报告验证）
- 价值创造：成本降低≥15% 或收入提升≥10%（财务数据 + 分析报告）

9.4 客户体验特性（权重 20%）

- 体验一致性：全渠道体验偏差≤10%（多渠道测试 + 对比分析）
- 个性化服务：支持用户标签 / 定制化回复（功能测试 + 案例）
- 满意度：客户满意度≥85%（第三方问卷 + 访谈）
- 忠诚度：复购 / 留存率≥行业均值（数据对比 + 行业报告）

第 10 章 服务管理要求

本章节所有要求均符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的审核标准，为核心审核内容。

10.1 战略规划（权重 20%）

- 战略目标：明确、可衡量、可实现、相关、有时限（文件审查 + 评审记录）
- 规划重点：客户体验导向、技术创新驱动、质量提升、效率优化（文件 + 实施计划）
- 实施计划：年度计划、资源保障、进度控制、风险评估（计划文件 + 执行记录）

10.2 能力建设（权重 35%）

- 组织能力：架构合理、职责明确、团队协作、培训到位（组织图 + 培训记录）
- 数据能力：收集合规、存储安全、处理高效、分析应用、隐私保护（制度 + 技术文档）
- 知识应用：知识库建立、更新、检索、共享、创新（系统审查 + 维护记录）
- 智能应用：AI/NLP/ 机器学习应用、系统稳定可靠、安全可控（技术方案 + 测试报告）
- 业务 / 技术能力：流程合规、技术架构合理、运维保障到位（流程文件 + 运维记录）

10.3 多元化运营（权重 35%）

- 能力匹配：能力评估、需求分析、供需匹配、动态调整（评估报告 + 匹配记录）
- 运营管理：流程标准化、质量控制、绩效评估、人员管理、成本控制（制度 + 绩效数据）
- 安全管理：数据安全、网络安全、应急响应、合规性（安全制度 + 演练记录）

10.4 多模态交互（权重 10%）

- 多媒体应用：文本 / 语音 / 视频 / 图文支持、集成统一、体验优化（功能测试 + 用户反馈）
- 实体服务一体化：线上线下流程打通、数据同步、服务协同（流程审查 + 场景验证）

第 11 章 评价方法与判定准则

本章节所有方法与准则均符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的评价标准，确保测评、审核公平公正。

11.1 评价方法

- 定量评价（60%）：系统数据采集、指标计算、统计分析
- 定性评价（40%）：文件审查、现场观察、人员访谈、专家评审

11.2 判定准则（合格线≥80 分）

- 服务特性测评：≥80 分（单项指标≥75 分，无零分项）
- 服务管理审核：≥80 分（无严重不符合项，轻微不符合项≤3 项）
- 综合得分 = 测评得分 ×60% + 审核得分 ×40% ≥80 分，判定合格

第 12 章 认证管理

本章节所有管理要求均遵循 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）及国家认监委 2025 年第 9 号公告规定。

- 申请管理：条件审核、材料审查、受理决定
- 实施管理：审核组管理、计划管理、过程监控
- 决定管理：技术委员会独立复核、决定通知、申诉处理
- 证后管理：证书管理、监督审核、再认证、状态变更

附录 A 打分表

《信息技术服务 智能客户服务第 1 部分通用要求》GBT43045.1-2023 国家标准打分表 20241025（含权重、评分标准、合格线，符合 CMM-525-0002XM-GBT 43045.1-2023《信息技术服务_智能客户服务第 1 部分：通用要求》认证规则（V1.0）的评价标准）。

附录 B 联系方式

认证机构：北京希莫认证服务有限公司

单位地址：北京市朝阳区望京街 4 号楼 22 层 2216

联系电话：010-57389002

国标认证项目联系人：葛梅

联系人电话：13701310869

联系人邮箱：gemei@ccmw.net

官网地址：<http://www.cc-cmm.cn/>

编制单位：北京希莫认证服务有限公司

批准人：葛梅

生效日期：2026 年 5 月 18 日

《信息技术服务 智能客户服务第1部分通用要求》

GBT43045.1-2023 国家标准

版本：20241025

希莫

Capability Maturity Model

目录：(点击进入页面)

[国家标准等级判定](#)

[体系框架和评分表](#)

打分表负责人：

张欣楠

国家标准等级判定

点击返回目录页

1 评分方法

评估组应将采集的证据与成熟度要求进行对照，按照符合程度对评估域的每一项要求进行打分。成熟度要求满足程度与得分对应表如表所示。
一个完整的、合格的智能客户服务平台/系统至少应达成大于等于90%的项

国家标准满足程度		得分
满足		10
不满足		0

2 评估域权重

每个具体要求为10分，全部得分之和为1290分，98%为<2个不合格项，95%为<7个不合格项，90%为<13不合格项

3 分数与等级对应关系

等级	对应评分区间
优秀	>1270
良好	1270>得分>1220
合格	1220>得分>1160

点击返回目录

序号	能力域	能力项	能力项说明	能力项要求一级		能力项要求二级		打分说明	辅助计算列不要删	打分行列
1	战略规划： 智能客户服务的战略规划从客户体验出发,以客户需求为中心,在组织信息技术服务建设的基础上,制定智能客户服务的目标、范围和实施计划。	战略目标	以客户需求为中心,使智能客户服务具备整合组织信息技术服务的能力,以提升客户体验和业务水平为目标。根据组织自身需要和外部环境变化,设定阶段目标及相关目标值。	a)应用数字化、智能化架构和工具搭建智能客户服务体系,同组织发展相一致、满足客户的需求	无	直接在右边评分	1	0		
2				b)在不同层级制定计划和指标,体现对客户、组织和对服务质量的承诺;	无	直接在右边评分	1	0		
3				c)实施效果与目标一致,在实施过程中具备指导作用;	无	直接在右边评分	1	0		
4				d)满足组织内部环境与客户和市场的需求。	无	直接在右边评分	1	0		
5		规划重点	智能客户服务具备整合组织的能力,输出符合客户体验的服务能力、替代能力和经营能力。响应客户的服务请求,对服务端点和渠道实现闭环管理。组织的能力与客户请求匹配,满足客户请求体验的服务效果。	a)具备整个组织的能力;	无	直接在右边评分	1	0		
6				b)具备将组织的能力与客户需求匹配的能力;	无	直接在右边评分	1	0		
7				c)实现对服务端点和渠道的闭环管理。	无	直接在右边评分	1	0		
8		实施计划	制定智能客户服务的发展纲要,明确智能客户服务发展的长远目标和阶段性目标,设计智能客户服务的范围、能力、计划和实施步骤。	a)整合组织信息技术服务的能力,逐步实现智能客户服务的能力、替代能力和经营能力;	无	直接在右边评分	1	0		
9				b)通过智能客户服务方式服务海量、多维度的客户请求,制定短期、中期和长期的实施计划;	无	直接在右边评分	1	0		
10				c)通过组织创新制定适合智能客户服务应用的组织框架。	无	直接在右边评分	1	0		
11		组织能力	组织创新是组织能力提升的核心,是推动信息技术服务智能客户服务实施的基础。组织能力通过调整和变革组织结构及管理方式,使组织能够满足智能客户服务需求,提高组织活动效率。	a)将经验治理向科学治理转化,使智能客户服务具备组织信息技术服务的能力,向客户提供优质服务;	无	直接在右边评分	1	0		
12				b)组织内部资源,实现数据能力的统一、业务流程的兼容和客户感受的一致;	无	直接在右边评分	1	0		
13				c)协调组织资源,提升客户体验成为组织能力建设的核心目标。	无	直接在右边评分	1	0		

14	数据能力	将组织全域多源的数据整合成数据能力,对结构化数据、非结构化和半结构化数据在统一的规则中进行收集、治理、标注、储存、运算、分析、可视化和访问对接,确保组织内各业务环节数据流转保持一致、有效和可靠。	a)建立统一的客户数据规范; b)制定数据运用规则,整合各部门的数据信息实现数据互通互联; c)建立数据能力匹配模型,将服务能力与客户需求进行匹配; d)通过数据能力的应用,驱动和引导客户服务流程。	无	直接在右边评分	1	0
15				无	直接在右边评分	1	0
16				无	直接在右边评分	1	0
17				无	直接在右边评分	1	0
18			a)建立有效的知识管理模型,对知识进行统一管理;	无	直接在右边评分	1	0
19			b)客户在各服务场景中获得一致准确的知识内容;	无	直接在右边评分	1	0
20			c)知识管理平台具备多系统、多维度和多平台的统一管理能力,实现组织内部知识的共享;	无	直接在右边评分	1	0
21			d)应用智能采集、搜索规则和工具,提升知识采集和应用的效率。	无	直接在右边评分	1	0
22		智能应用	在流程优化的基础上根据业务需要搭建智能客户服务平台,系统化建立智能客户服务架构,部署智能服务工具,形成智能服务能力。	a)建立基于全流程优化的智能客户服务平台: 1)充分掌握客户需求对组织全流程进行梳理和优化; 2)统一规划、部署客户自主服务能力和智能辅助人工能力; 3)根据智能运算,向客户推荐或匹配最优服务手段。	请在下面各子项评分	0	0
22				1	直接在右边评分	1	0
23				2)统一规划、部署客户自主服务能力和智能辅助人工能力;	直接在右边评分	1	0
24				3)根据智能运算,向客户推荐或匹配最优服务手段。	直接在右边评分	1	0
25			b)建立智能客户服务架构,统一部署智能客户服务能力:	1	请在下面各子项评分	0	0
25	能力建设: 能力建设使智能客户服务具备整合组织信息技术服务的能力,以数字化和智能化的形式,将客户需求与智能客户服务能力进行匹配。			1)实现全流程智能客户服务,在多媒体服务和实体服务中实现智能系统和数据同步;	直接在右边评分	1	0
26				2)完善智能客户服务业务流程梳理和建设,设立与运营能力相应的岗位;	直接在右边评分	1	0
27				3)建立基于行业知识与经验的深度学习模型。	直接在右边评分	1	0
28			c)智能服务工具结构化应用能力:	1	请在下面各子项评分	0	0
28				1)跟踪了解主流智能产品功能及应用范围;	直接在右边评分	1	0
29				2)能够基于实际业务需求选择智能服务工具;	直接在右边评分	1	0
30				3)梳理并建立全业务流程的应用流转体系	直接在右边评分	1	0

31	业务能力	将组织的产品、功能和业务流程中与智能客户服务相关的部分,通过数字化的方式整合成通用服务能力。同各项业务中的业务逻辑、规则和流程分别进行对接,形成前端业务所需要的可复用共享的能力。	a)形成通用服务能力:	1	1)制定与服务相适应的产品,用组织的产品解决客户的需求;	请在下面各子项评分	0	0
31					1)制定与服务相适应的产品,用组织的产品解决客户的需求;	直接在右边评分	1	0
32					2)具备跨部门的功能协同能力;	直接在右边评分	1	0
33					3)组织各业务流程的共性形成通用业务服务能力,管控流程的效率。	直接在右边评分	1	0
34			b)支持服务能力、替代能力和经营能力:	1		请在下面各子项评分	0	0
34					1)支撑各业务单元的逻辑、规则和流程;	直接在右边评分	1	0
35					2)具备可复用的共享的业务能力。	直接在右边评分	1	0
36			c)设立专职的岗位或部门根据内外部环境的变化,对规则、流程进行及时的调整。	1		请在下面各子项评分	0	0
36					1)充分分析、应用客户满意度调查以及运营成效的结果,及时调整规则和流程;	直接在右边评分	1	0
37					2)有计划、有目标地参与组织的业务流程优化和业务规划的制定。	直接在右边评分	1	0
38	技术能力	基于智能客户服务能力需求所部署的系统性的技术应用,使系统先进、灵活、可靠和开放,并易于扩展和维护。	d)建立智能运营绩效与考核制度:	1		请在下面各子项评分	0	0
38					1)建立基于智能应用的以业务为导向的运营绩效与经营目标;	直接在右边评分	1	0
39					2)对智能工具的效果、应用范围和价值转换等建立专项考核制度。	直接在右边评分	1	0
40			a)具备规划、实施和维护智能客户服务系统的能力;	无		直接在右边评分	1	0
41			b)支持智能客户服务系统应用的技术评估流程;	无		直接在右边评分	1	0
42			c)智能客户服务技术能力应具备开放性、可迭代升级的能力;	无		直接在右边评分	1	0
43			d)评估并持续改进。	无		直接在右边评分	1	0
44			a)构建客户、场景分析模型,筛选智能客户服务的应用场景;	1		请在下面各子项评分	0	0
44					1)对智能客户服务所具备的能力进行统一分析和建设;	直接在右边评分	1	0
45					2)预测多模态交互中的客户请求,进行统一分析和运营。	直接在右边评分	1	0
46	能力匹配	对产品、服务能力和服务场景进行分析。将组织的能力与客户需求进行匹配,对所采用的服务渠道进行能力支撑和统一运营。在实时管理中制定运营计划,制定渠道响应规则、能力匹配和产品服务需求。	b)建立组织的能力与客户请求的匹配规则:	1		请在下面各子项评分	0	0
46					1)根据组织内部服务渠道的服务能力和效果评估,为客户匹配到有效服务资源;	直接在右边评分	1	0
47					2)对组织内部资源进行实时监控,根据预设调配策略进行动态调配。	直接在右边评分	1	0

48			c)建立能力匹配流程:	1	1)利用智能工具完成服务流程与业务流程嵌套形成流程的闭环; 2)针对不同渠道响应的客户请求,设计能力匹配流程。	请在下面各子项评分	0	0
48						直接在右边评分	1	0
49						直接在右边评分	1	0
50			d)员工能力排班:	1		请在下面各子项评分	0	0
50					1)需要到时段层面计算所需要的员工数量,对多模态交互中的所有渠道计算所需要的员工数量;	直接在右边评分	1	0
51					2)对咨询、销售和审核关键指标进行测量	直接在右边评分	1	0
52	客户体验	以客户体验为智能客户服务设计和运营的原点,应用智能客户服务的系统和工具满足客户体验的需要。在服务流程上建立统一完善的质量评估体系,评估和管理客户在各个服务渠道和服务过程中的感受。	a)应用智能客户服务的系统和工具满足客户体验的需要:	1	1)在多模态交互的各个触点上统一部署智能客户服务的能力,响应客户实时发起的服务请求; 2)使智能客户服务具备组织信息技术服务的能力,满足客户服务、替代和经营的需求	请在下面各子项评分	0	0
52						直接在右边评分	1	0
53			b)具备客户体验要求的测评方法:	1		直接在右边评分	0	0
54					1)建立客户体验评估模型;	请在下面各子项评分	0	0
54					2)设计测量实施路径,将客户体验管理与业务系统、业务流程对接在一起。	直接在右边评分	1	0
55			c)具备科学、有效的客户满意度管理策略,推动绩效指标的改善,提升客户服务体验:	1		请在下面各子项评分	0	0
56					1)通过智能化手段,以技术创新建立多层次客户满意度评估模型;	直接在右边评分	1	0
56					2)建立客户满意度评估指标体系,分析服务流程、发现问题和分析原因,提出解决方案	直接在右边评分	1	0
57						请在下面各子项评分	0	0
58	运营计划	以年度为单位对阶段性目标和规划的具体落实。根据年度业务预测和运营目标,具体制定人力计划、财务计划、资源配置计划和年度项目计划,对运营结果进行量化考核。	a)落实规划中本年度的阶段性目标:	1	1)设定与运营目标相一致的绩效水平目标;	请在下面各子项评分	0	0
58					2)定期审议运营目标,提出未达成目标的原因和改善的措施。	直接在右边评分	1	0
59			b)运营计划的具体内容:	1		请在下面各子项评分	0	0
60					1)根据年度目标和业务量预测制定人力计划;	直接在右边评分	1	0
60					2)根据年度目标和业务量预测制定财务计划;	直接在右边评分	1	0
61								

62	流程管理	在组织流程优化的基础上,利用智能客户服务的系统和工具,完善业务流程与服务流程、端到端的流程构建、流程链接、流程嵌套和流程流转的能力,提升流程的质量和效率。监控智能客户服务的过程,量化评估、维护和改善服务过程的机制,使流程能够高效运营。	3)资源配置计划,至少包括:渠道管理策略和能力配置策略等;	直接在右边评分	1	0
63			4)制定年度项目计划。	直接在右边评分	1	0
64			c)量化绩效目标,设定考核部门和个人的绩效指标。	直接在右边评分	1	0
65			d)应急预案:	1	0	0
66			1)充分评估影响智能客户服务运营的潜在风险,并针对可能发生的问题制定应急预案	直接在右边评分	1	0
67			2)相关人员掌握应急预案,并根据预案发生的可能性,在规定时间内进行过演练。	直接在右边评分	1	0
67			a)规划智能客户服务流程:	1	0	0
67			1)具备数字化和智能化能力,为服务持续优化提供信息支持;	直接在右边评分	1	0
68			2)应用智能化工具保障流程运行的实时性;	直接在右边评分	1	0
69			3)流程要求连续性和可重复性。	直接在右边评分	1	0
70	b)智能客户服务在全流程优化的基础上部署:	1	0	0		
70	1)在流程优化的前提下部署智能客户服务工具;	直接在右边评分	1	0		
71	2)通过服务方式的变化和客户识别的结果,在流程中各个环节部署智能客户服务能力;	直接在右边评分	1	0		
72	3)应用数据能力、知识应用、智能应用、业务能力和技术能力建设,促进流程管理能力的提高。	直接在右边评分	1	0		
73	多元化运营: 多元化运营应通过数字化、智能化决策工具,将细分标注后的客户请求和服务能力在多渠道进行匹配,做到客户价值、客户体验持续提升的多元化运营管理。基于数据资源优化配置,实现服务能力与客户需求匹配。	c)流程的执行与反馈:	1	0	0	
73		1)流程设计以满足客户需求为目标;	直接在右边评分	1	0	
74		2)执行过程中进行培训、监控和编号,对实施效果进行评估;	直接在右边评分	1	0	
75		3)对业务流程进行标准化、数字化和智能化,持续检查、评估、完善;	直接在右边评分	1	0	
76		4)对流程执行数据进行衡量和结果评估,通过计划、实施、确认和处置四个阶段循环对流程进行优化。	直接在右边评分	1	0	
77		d)明确关键流程,关键流程的执行高于其他流程:	1	0	0	
77		1)客户服务体验保持一致,除非特定的业务要求有相应的差异;	直接在右边评分	1	0	
78		2)相关客户信息、数据和操作界面在各个渠道上保持一致;	直接在右边评分	1	0	

79	与业务场景匹配、客户请求与服务渠道匹配,产出多元化的服务能力、替代能力和经营能力。				3)各渠道执行的流程结果保持一致,结果可以预期。	直接在右边评分	1	0		
80	质量管理	建立质量管理体系,对开展的各类业务设定预期目标。对未达到目标的原因进行评估,及时调整行动计划、适时调整预期目标。	a)建立与客户期望及管理目标相一致的、可量化的和可衡量的质量管理体系:	1	1)质量监控制定统一详细的评价标准,并严格按照标准进行质量评价的实施; 2)建立完善的质量评价组织机构,其中包含专业的质量监控人员,质量监控负责人及质量监控管理小组。	请在下面各子项评分	0	0		
81					直接在右边评分	1	0			
82			b)质量管理标准使用范围涵盖全业务渠道及全业务流程:	1		请在下面各子项评分	0	0		
82				1)针对服务中的各个服务渠道,制定统一的质量管理指标,同时针对每个服务渠道的特点,制定有针对性的指标;	直接在右边评分	1	0			
83				2)针对不同的监控对象、业务渠道和业务特性设定合理的质量监控周期与抽样原则	直接在右边评分	1	0			
84				c)持续优化质量管理,使用智能自动化工具,提升质检对象和指标的范围覆盖,适应不断变化的客户服务质量期望。	无	直接在右边评分	1	0		
85			绩效管理	以客户体验为核心,对各渠道的关键绩效指标,进行规格限设置和目标值管理,并采用平均值、标准差等统计值,对指标水平进行测量、监控和管理。达到或超过绩效水平的指标,与显示持续改善的绩效指标两者之和达到合理比例,旨在实现绩效水平并持续改善。	a)客户满意度管理:	1		请在下面各子项评分	0	0
85						1)基于客户体验要求,设定服务目标,包括关键绩效指标、目标值及规格限等;	直接在右边评分	1	0	
86						2)检查客户对组织服务能力和服务效果的满意度。	直接在右边评分	1	0	
87					b)绩效制定:	1		请在下面各子项评分	0	0
87						1)制定绩效管理的指标体系,并根据运营计划制定绩效目标;	直接在右边评分	1	0	
88						2)依据服务目标,设定运营层面关键绩效指标的目标值,并依情况使用平均值对结果的平均水平进行衡量,使用标准差对结果的波动情况进行衡量。	直接在右边评分	1	0	
89					c)绩效执行:	1		请在下面各子项评分	0	0
89						1)绩效考核是以设定的指标为依据,从服务、质量、经营、效率和客户体验五个方面,真实地反映绩效水平及改善的趋势;	直接在右边评分	1	0	
90						2)绩效考核的工具适合相应的岗位及考核目的。	直接在右边评分	1	0	

91			d)绩效应用:	1	1)渠道服务、质量、经营、效率和客户体验的指标,合并观察其平均值与标准差是否符合客户体验要求,并展开持续改善,确保达到和超过绩效目标水平;	请在下面各子项评分	0	0
92				2)随业务和运营重心的变化调整绩效管理;	直接在右边评分	1	0	
93				3)对绩效管理体系月度评估和季度分析,依据指标分析结果制定改进措施,提升效能。	直接在右边评分	1	0	
94	员工管理	建立一套与智能客户服务组织架构、业务规模和能力要求相匹配的员工管理体系,实现对各级员工岗位要求、招聘管理、绩效考核和员工流失的管理,达到服务与经营目标。	a)具备明确的组织框架和岗位要求,所设定的岗位要求和技能与岗位职责相匹配。	无	直接在右边评分	1	0	
95			b)依据运营需求进行员工招聘管理:	1	请在下面各子项评分	0	0	
95				1)制定员工招聘计划,设计员工招聘方案;	直接在右边评分	1	0	
96				2)提出招聘标准,定期对不同招聘渠道的质量和效果进行全面评估和合理调整。	直接在右边评分	1	0	
97			c)建立明确的员工绩效评估制度:	1	请在下面各子项评分	0	0	
97				1)根据不同层级岗位制定员工绩效标准,并与组织绩效目标相一致;	直接在右边评分	1	0	
98				2)建立绩效考核结果反馈与沟通机制。	直接在右边评分	1	0	
99	数据安全	为规范数据收集、备份、使用及管理,合理管控历史数据,维护数据信息的可用性、完整性和保密性,加强数据信息的安全管理。保护数据信息免受不良风险的影响,保障业务平台的连续性,为整个智能客户服务业务平台的正常运行提供安全保障。	a)符合国家信息安全和数据安全的法律、法规的要求:	1	请在下面各子项评分	0	0	
99				1)符合相关法律、法规、政策和规定的要求;	直接在右边评分	1	0	
100				2)建立数据安全管理制度,制定数据安全风险评估预案,为数据提供全阶段的安全保障;	直接在右边评分	1	0	
101				3)明确数据安全管理机构、管理方式、汇报关系和权责划分原则,建立明确的监督机制和考核要求。	直接在右边评分	1	0	
102			b)数据收集、管理、专人负责,定期进行风险评估:	1	请在下面各子项评分	0	0	
102				1)处理个人信息应在事先充分告知的前提下取得个人同意,利用个人信息进行自动化决策,使决策的透明度和结果公平和公正;	直接在右边评分	1	0	
103				2)明确数据安全负责人和管理部门,定期对数据实施风险评估,发现数据安全风险采取补救措施;	直接在右边评分	1	0	
104				3)数据采集、传输、存储、处理、交换、销毁等阶段实施全周期管理。	直接在右边评分	1	0	

105	多模态交互： 在客户与组织交互的过程中,通过多触点连接,做到多媒体交互和实体服务一体化,实现所有触点底层数据和所有渠道汇集的数据统一,对服务端点和渠道进行闭环管理。	实施与评估	应从客户体验实际需求出发,在对客户体验进行充分评估、分析的前提下部署服务端点,对服务端点和渠道进行闭环管理。	c)实施数据的分层、分类和管控,落实数据安全保护责任制:		1	请在下面各子项评分	0	0
				1)数据的分层、分类和管控实施符合相关法律、法规、标准和监管等合规要求;	直接在右边评分	1	0		
				2)数据安全的分层、分类和管控全周期持续有效,不随数据的所有者、管理者和使用者的变更而改变。	直接在右边评分	1	0		
a)对客户请求进行评估与分析,匹配相应的服务渠道和服务方式:				1	请在下面各子项评分	0	0		
				1)评估、分析客户通过多模态交互对服务流程的体验,持续优化服务流程;	直接在右边评分	1	0		
				2)对客户体验的满意度通过测试,对客户的服务流程体验进行评估;	直接在右边评分	1	0		
				3)对客户体验跨越多个渠道的效果进行评估;	直接在右边评分	1	0		
108					4)对客户服务体验进行月度评估和季度分析。	直接在右边评分	1	0	
109			b)定期汇总、分析多模态交互汇集的客户请求、客户体验和业务类别,找出对于服务有重大影响的因素,持续进行流程优化:	1	请在下面各子项评分	0	0		
110				1)定期对各渠道客户请求的数量和类别进行统计分析;	直接在右边评分	1	0		
111				2)通过有效方式对客户体验的满意度进行统计分析。	直接在右边评分	1	0		
112	多媒体应用	包括但不限于电话、微信、APP、网页和智能终端多媒体服务渠道,与实体服务一体化相结合,对服务端点和渠道进行闭环管理,实现各个渠道上服务界面、流程和知识等服务工具一体化运营。应符合以下要求。	a)多媒体应用满足客户需求:	1	请在下面各子项评分	0	0		
113				1)对客户在多媒体应用中的需求进行评估和分析,在不同的端点上部署咨询、营销的功能,满足客户需求;	直接在右边评分	1	0		
114				2)客户能够根据自身需求自主选择服务渠道,或系统自动向客户推荐更优服务渠道。	直接在右边评分	1	0		
115			b)多媒体应用满足产品的要求:	1	请在下面各子项评分	0	0		

115					1)充分评估和分析组织不同产品的服务属性;	直接在右边评分	1	0
116					2)根据产品需求和客户群部署多媒体应用的渠道、服务策略和服务方式;	直接在右边评分	1	0
117					3)满足产品的服务需求和营销需求。	直接在右边评分	1	0
118			c)多媒体应用满足运营的要求:	1		请在下面各子项评分	0	0
118					1)客户在不同服务渠道上服务感受一致;	直接在右边评分	1	0
119					2)配置与产品需求、渠道需求相一致的服务资源。	直接在右边评分	1	0
120			d)多媒体应用效果的评估与优化:	1		请在下面各子项评分	0	0
120					1)智能客户服务设定多媒体应用效果的目标值,评估多媒体应用满足客户需求的达成情况;	直接在右边评分	1	0
121					2)多媒体应用进行月度评估和季度分析。	直接在右边评分	1	0
	实体服务一体化	智能客户服务与组织的实体网点,面向客户在业务、流程、知识和信息等方面的一体化服务方式。处理客户在服务营销等方面的服务请求,实现对服务端点和渠道的闭环管理。智能客户服务利用自身信息技术服务的能力,替代实体网点的部分功能。应符合以下要求。	a)实体服务一体化协同的一致性要求:	1		请在下面各子项评分	0	0
122					1)智能客户服务与实体网点面对客户服务分工明确;	直接在右边评分	1	0
123					2)智能客户服务与实体网点在业务、流程、知识、信息和服务界面的一致性。	直接在右边评分	1	0
124			b)实体服务一体化一致性的要求:	1		请在下面各子项评分	0	0
124					1)服务规则、服务礼仪和服务权限的一致性;	直接在右边评分	1	0
125					2)客户数据标注和客户信息的一致性。	直接在右边评分	1	0
126			c)客户服务体验的一致性要求:	1		请在下面各子项评分	0	0
126					1)客户满意度调查的唯一性;	直接在右边评分	1	0
127					2)客户选择服务渠道的自主性。	直接在右边评分	1	0

128				0) 实体服务一体化使用效果的改进与提升:	1		请在下面各子项评分	0	0
128					1) 通过计划、实施、确认和处置四个阶段进行优化;		直接在右边评分	1	0
129					2) 设定关键绩效指标值,进行月度评估和季度分析。		直接在右边评分	1	0
总分统计									0