

**CMM-525-0006XM-YDT 2823-2015**

**《呼叫中心服务质量和运营管理规范》认证规则**

**认证规则编号：**CMM-525-0006XM-YDT 2823-2015

**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 认证证书及认证标志要求 .....	6
第 8 章 认证证书状态管理规定 .....	7
第 9 章 服务特性要求及评价方法 .....	8
第 10 章 认证决定条件 .....	13
第 11 章 认证后监督与再认证 .....	14
第 12 章 认证责任与争议处理 .....	15
附录 A 打分表 .....	16
附录 B 联系方式 .....	16

## 第 1 章 适用范围

**1.1** 本规则依据《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》及国家认监委 2025 年第 9 号公告制定，适用于中华人民共和国境内依法设立、独立运营，提供呼叫中心相关服务的法人或非法人组织（不含境外机构在华分支机构、临时服务网点）。

**1.2** 认证对象涵盖：经营性呼叫中心、自建呼叫中心、综合型呼叫中心、专业型呼叫中心（不含仅提供技术外包、设备租赁且无直接客户服务职能的机构）。

**1.3** 认证内容覆盖：服务质量、运营管理、技术保障、客户关系管理四大维度，仅针对呼叫中心服务能力与运营合规性认证，不涉及产品质量、网络安全等级保护等专项认证。

## 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（包括所有修改单）适用于本文件。

### 2.1 国家法规与标准

- 《中华人民共和国认证认可条例》(2023 修订)
- 《认证机构管理办法》(2024 修订)
- 国家认监委《关于加强认证规则管理的公告》(2025 年第 9 号)
- 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》
- 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》

### 2.2 行业标准

- YD/T 2823-2015《呼叫中心服务质量和运营管理规范》(2015 年 4 月 30 日发布，2015 年 7 月 1 日实施)
- YD/T 2824-2015《呼叫中心服务外包管理规范》(2015 年 4 月 30 日发布，2015 年 7 月 1 日实施)
- YD/T 2825-2015《呼叫中心服务质量评价指标体系》(2015 年 4 月 30 日发布，2015 年 7 月 1 日实施)
- YD/T 2826-2015《呼叫中心服务质量评价方法》(2015 年 4 月 30 日发布，2015 年 7 月 1 日实施)

## 第 3 章 术语和定义

**3.1 呼叫中心：**为客户服务、市场营销、技术支持等活动，通过电话、短信、网络、视频等多媒体渠道接收 / 发送联络信息的独立运营实体。

**3.2 服务特性：**呼叫中心服务本身可被感知、可测量的属性，含服务规范性、专业性、响应性、效率性、安全性。

**3.3 服务管理：**为保障服务特性达标建立的管理体系，含组织架构、人员管理、流程管理、现场管理、绩效管理。

**3.4 现场审查：**认证机构指派审核组到呼叫中心实际运营场所，开展文件核查、现场观察、人员访谈、系统测试的活动。

**3.5 人日：**1 名审核员正常工作 8 小时为 1 人日，现场审查人日数根据认证对象规模、复杂度核定。

## 第 4 章 认证依据

### 4.1 核心依据

- YD/T 2823-2015《呼叫中心服务质量和运营管理规范》(工业和信息化部，2015 年 4 月 30 日发布，2015 年 7 月 1 日实施)
- 本认证规则 (CMM-525-0006XM-YD/T2823-2015, V1.1, 北京希莫认证服务有限公司, 2025 年 X 月 X 日发布实施)

### 4.2 辅助依据

- 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》
- YD/T 2824-2015、YD/T 2825-2015、YD/T 2826-2015 行业标准
- 相关法律法规及政策要求

**4.3 依据合规性说明：**所有认证依据均明确服务特性要求、服务管理要求及对应评价方法，无缺失；依据名称、编号、发布 / 实施日期全文一致，无矛盾。

## 第 5 章 认证模式

采用服务特性要求测评 + 服务管理要求审核的复合认证模式，符合服务认证规则专项要求。

### 5.1 服务特性要求测评

- 测评内容：服务规范性、服务专业性、服务响应性、服务效率、数据安全 5 项核心特性。
- 测评方法：系统测试、现场观察、客户抽样调查、绩效数据分析（明确评分标准，见附录 D）。

## 5.2 服务管理要求审核

- 审核内容：组织架构、人员管理、流程管理、现场管理、技术保障、绩效管理 6 项管理要求。
- 审核方法：文件审查、人员访谈、记录核查、现场实操验证（明确审核要点，见附录 D）。

## 5.3 认证模式组合及人日数

- 初次认证：全面测评 + 全面审核，现场审查人日数 3-8 天（按规模核定，≤50 座席 3 天，51-200 座席 5 天，> 200 座席 8 天）。
- 监督审核：重点测评 + 重点审核，现场审查人日数 1-3 天（≤50 座席 1 天，51-200 座席 2 天，> 200 座席 3 天）。
- 再认证：全面测评 + 全面审核，**现场审查人日数 3-8 天**（同初次认证标准）。

# 第 6 章 认证实施程序

## 6.1 认证申请

### 6.1.1 申请条件

- 依法设立并存续满 6 个月，具备独立法人资格或独立运营资质。
- 已按 YD/T 2823-2015 建立服务管理体系，体系有效运行满 3 个月。
- 近 12 个月内无重大违法违规记录、无重大服务质量投诉事件。
- 具备固定运营场所、合规技术系统、满足需求的专业人员。

### 6.1.2 申请材料

- 认证申请表。
- 营业执照 / 法人登记证书复印件。
- 服务管理体系文件（质量手册、程序文件、作业指导书）。
- 近 3 个月服务绩效数据（服务水平、接通率、客户满意度等）。
- 组织架构图、人员资质证明、技术系统合规证明。
- 无重大违法违规及投诉事件承诺书。

### 6.1.3 申请受理

- 认证机构收到材料后 5 个工作日内完成受理审查，材料齐全合规的予以受理；材料不齐或不合规的，一次性书面告知补正，补正时间不计入审查周期。

## 6.2 审核准备

- 6.2.1 组建审核组：根据认证对象规模、行业类型，指派具备呼叫中心认证资质的审核员（含行业专家，必要时），审核组组长具备 3 年以上相关审核经验。

6.2.2 制定审核计划：明确审核范围、时间、人日数、审核员分工、测评 / 审核重点，提前 5 个工作日提交申请方确认，确认后不得随意变更。

6.2.3 文件初审：审核组对申请方提交的体系文件、绩效数据进行书面审查，确认符合认证依据要求，不符合的书面告知整改，整改合格后方可进入现场审查。

### 6.3 现场审查

6.3.1 首次会议（1 小时内）：审核组与申请方管理层、部门负责人参会，明确审核目的、范围、依据、方法、人日安排及配合要求，确认保密承诺。

6.3.2 文件核查：全面核查体系文件完整性、合规性，确认符合 YD/T 2823-2015 及本规则要求，重点核查服务特性与管理要求的对应文件。

6.3.3 现场观察：实地查看运营场所、座席布局、技术系统运行状态、服务流程执行情况，记录不符合项。

6.3.4 人员访谈：分层访谈管理层、部门主管、一线座席、技术人员，核实管理体系运行有效性、服务能力达标情况。

#### 6.3.5 服务特性测评

- 服务规范性：核查服务流程、用语、记录规范性，满分 100 分，合格线 $\geq 85$  分。
- 服务专业性：核查人员专业知识、业务能力、沟通技巧，满分 100 分，合格线 $\geq 80$  分。
- 服务响应性：实测 20 秒应答率、投诉响应时效，满分 100 分，合格线 $\geq 85$  分。
- 服务效率：核查接通率、一次解决率、平均处理时长，满分 100 分，合格线 $\geq 80$  分。
- 数据安全：核查数据加密、备份、访问控制，满分 100 分，合格线 $\geq 90$  分。

#### 6.3.6 服务管理审核

- 组织架构：核查架构完整性、职责清晰度，满分 100 分，合格线 $\geq 80$  分。
- 人员管理：核查招聘、培训、绩效、激励机制，满分 100 分，合格线 $\geq 80$  分。
- 流程管理：核查服务流程、管理流程标准化及执行有效性，满分 100 分，合格线 $\geq 85$  分。
- 现场管理：核查排班、质量监控、报表管理，满分 100 分，合格线 $\geq 80$  分。
- 技术保障：核查系统稳定性、性能、安全防护，满分 100 分，合格线 $\geq 85$  分。
- 绩效管理：核查绩效指标合理性、考核有效性、改进机制，满分 100 分，合格线 $\geq 80$  分。

6.3.7 不符合项确认：审核组汇总不符合项，分为严重不符合项（系统性失效、重大违规、关键要求未达标）和一般不符合项（局部问题、个别执行偏差），书面告知申请方，申请方签字确认。

6.3.8 末次会议：通报现场审查结果、不符合项、初步评价结论，明确整改要求、整改期限（一般不符合项≤30 天，严重不符合项≤60 天）。

#### **6.4 不符合项整改验证**

6.4.1 申请方整改：针对不符合项制定整改方案，明确整改措施、责任人、期限，完成整改后提交整改报告及佐证材料。

6.4.2 审核组验证：收到整改材料后 10 个工作日内完成验证，一般不符合项可书面验证，严重不符合项需现场验证；验证合格的签署确认意见，不合格的退回重新整改，整改仍不合格的终止认证流程。

#### **6.5 认证决定**

6.5.1 技术委员会审查：审核组将审查报告、整改验证材料提交认证机构技术委员会，委员会 5-7 名专家独立审查，重点核查：审查流程合规性、不符合项整改有效性、评价结论合理性。

##### **6.5.2 认证决定条件**

###### **(1) 授予认证条件（初次认证 / 再认证）**

- 无严重不符合项，一般不符合项整改验证合格。
- 服务特性测评各项得分均≥合格线，总分≥425 分（满分 500 分）。
- 服务管理审核各项得分均≥合格线，总分≥475 分（满分 600 分）。
- 管理体系运行有效，具备持续满足认证依据的能力。
- 近 12 个月内无重大违法违规、重大服务质量事故。

###### **(2) 更新认证条件（证书到期再认证）**

- 证书有效期内监督审核均合格，无暂停 / 撤销记录。
- 认证范围无重大变更，或变更已按程序审批合规。
- 服务特性、管理要求持续达标，无系统性不符合项。
- 无重大违法违规、重大服务质量事故。

###### **(3) 扩大认证范围条件**

- 原认证范围内所有要求持续达标，近 1 次监督审核合格。
- 扩大范围的服务项目已按认证依据建立管理体系，运行满 3 个月。
- 扩大范围部分经专项审查合格，无严重不符合项，一般不符合项整改到位。
- 具备与扩大范围匹配的人员、技术、资源保障能力。

###### **(4) 不予认证条件**

- 存在严重不符合项且整改不合格。

- 服务特性测评或管理审核任意 1 项核心要求未达标。
- 提供虚假材料、隐瞒重要信息、拒绝现场审查。
- 近 12 个月内发生重大违法违规、重大服务质量事故。
- 管理体系失效，无法持续满足认证依据要求。

6.5.3 决定通知：技术委员会审查通过后，5 个工作日内作出认证决定，书面通知申请方；授予 / 更新 / 扩大认证的，同步告知证书颁发事宜；不予认证的，书面说明理由及申诉权利。

## 第 7 章 认证证书及认证标志要求

### 7.1 认证证书名称

证书名称：呼叫中心服务质量和运营管理能力认证证书（不含“中国”“全国”“国家”等字样，无“超级”“领先”等判定性形容词，符合国家认监委 2025 年第 9 号公告要求）。

### 7.2 认证证书内容

- 证书编号：唯一编码（与规则编号区分，无冲突）。
- 认证对象名称：申请方法定全称（与营业执照一致）。
- 认证对象地址：实际运营地址（与现场审查一致）。
- 认证范围：明确服务类型、规模、覆盖区域（无模糊表述）。
- 认证依据：CMM-525-0006XM-YD/T2823-2015《呼叫中心服务质量和运营管理规范》认证规则（V1.1）、YD/T 2823-2015《呼叫中心服务质量和运营管理规范》。
- 证书有效期：3 年（自颁发之日起）。
- 颁发日期、有效期至、认证机构名称、认证机构标志、国家认监委备案标识（无违规内容）。
- 证书状态：有效 / 暂停 / 撤销 / 注销（实时更新）。

### 7.3 认证证书样式

- 采用国家认监委规定的服务认证证书通用格式，无擅自修改内容。
- 不得添加“中国”“中华”“全国”等字样，无夸大性、判定性表述。
- 证书编号、认证范围、有效期等关键信息清晰可辨，无涂改、模糊。

### 7.4 认证证书使用要求

- 仅限认证对象在认证范围内、有效期内使用，不得转让、租借、抵押、伪造、涂改。
- 宣传使用时，需注明认证机构名称、认证范围、证书有效期，不得误导公众。
- 证书遗失 / 损坏的，可申请补发，补发证书编号不变，标注“补发”字样。

### 7.5 认证标志要求

- 认证标志由认证机构设计，报国家认监委备案，标志不含违规字样、无夸大表述。



- 标志使用需与证书一致，仅限认证范围内、有效期内使用，不得超范围、超期限使用。

## **第 8 章 认证证书状态管理规定**

### **8.1 证书状态类型**

- 有效：证书在有效期内，认证对象持续符合认证依据要求。
- 暂停：认证对象存在轻微不符合项、未按期接受监督审核、体系变更未报备，暂停期≤6个月。
- 撤销：认证对象存在严重不符合项、整改不合格、提供虚假材料、重大违法违规、超范围使用证书，撤销后 1 年内不得重新申请。
- 注销：证书有效期届满未申请再认证、认证对象主动申请注销、依法终止、证书撤销满 1 年。

### **8.2 状态变更条件**

#### **(1) 暂停条件**

- 监督审核发现一般不符合项，未按期整改。
- 未按规定时间接受监督审核，无正当理由。
- 管理体系发生重大变更（架构、流程、技术），未提前报备并获批准。
- 发生一般服务质量投诉，未妥善处理并整改。

#### **(2) 撤销条件**

- 暂停期满未完成整改，或整改后仍不符合要求。
- 监督审核 / 专项审查发现严重不符合项，无法整改或整改无效。
- 提供虚假材料、隐瞒重要信息、拒绝审查、干扰认证活动。
- 超范围、超期限使用证书或标志，经警告拒不改正。
- 近 12 个月内发生重大违法违规、重大服务质量事故，造成恶劣影响。
- 管理体系失效，无法持续满足认证依据要求。

#### **(3) 注销条件**

- 证书有效期届满，未在到期前 3 个月内申请再认证。
- 认证对象主动提交注销申请，经审核同意。
- 认证对象依法解散、注销、吊销营业执照，终止运营。
- 证书被撤销满 1 年，未重新申请认证。

### **8.3 状态变更程序**

#### **(1) 暂停程序**

1. 调查核实：认证机构发现暂停情形后，10 个工作日内调查核实，收集证据。

2. 通知：书面告知认证对象暂停理由、期限、整改要求及权利。
3. 整改：认证对象在暂停期内完成整改，提交整改报告及佐证材料。
4. 验证：认证机构 10 个工作日内验证整改情况，合格的恢复有效状态，不合格的转入撤销程序。

## **(2) 撤销程序**

1. 调查取证：发现撤销情形后，15 个工作日内全面调查，收集确凿证据。
2. 听证告知：书面告知认证对象撤销理由、依据、拟撤销决定及听证权利。
3. 听证（可选）：认证对象要求听证的，5 个工作日内组织听证，听取陈述申辩。
4. 决定：听证后 10 个工作日内作出撤销决定，书面告知理由、依据及申诉权利。
5. 公告：撤销决定作出后 5 个工作日内，在认证机构官网及国家认监委平台公告。

## **(3) 注销程序**

1. 申请 / 核实：主动注销的提交申请；被动注销的，认证机构核实注销情形。
2. 审核：5 个工作日内审核申请或核实情况，确认符合注销条件。
3. 决定：作出注销决定，书面告知认证对象。
4. 公告：注销后 5 个工作日内，在认证机构官网及国家认监委平台公告。

## **8.4 状态公开与查询**

- 认证机构在官网实时公开证书状态信息（证书编号、认证对象、状态、变更时间），确保真实、准确、及时。
- 社会公众可通过认证机构官网、国家认监委“全国认证认可信息公共服务平台”查询证书状态。

# **第 9 章 服务特性要求及评价方法**

## **9.1 服务规范性要求及评价方法**

### **(1) 核心要求**

- 建立完整的服务流程手册、服务用语规范、服务记录模板，覆盖咨询、办理、投诉、回访全环节。
- 一线座席 100% 掌握服务规范，用语文明、标准、统一，无违规用语。
- 服务记录完整、准确、可追溯，记录保存期限≥3 年。
- 服务流程执行合规，无简化、违规操作，关键环节可核查。

### **(2) 评价方法**

- 文档审查：核查服务规范、手册、记录模板完整性、合规性（权重 30%）。
- 现场观察：随机抽查 3-5 名座席，观察服务用语、流程执行规范性（权重 40%）。

- 记录核查：随机抽查 50-100 份服务记录，核查完整性、准确性、可追溯性（权重 30%）。
- 评分标准：满分 100 分， $\geq 85$  分合格，80-84 分一般不符合， $< 80$  分严重不符合。

## 9.2 服务专业性要求及评价方法

### (1) 核心要求

- 一线座席具备岗位所需专业知识，熟悉业务流程、产品 / 服务内容、政策法规。
- 具备良好的沟通能力、问题分析与解决能力，能独立处理常见客户问题。
- 定期参加专业培训（每月 $\geq 4$  小时），培训记录完整，考核合格率 $\geq 95\%$ 。
- 技术人员具备系统维护、故障排查能力，持证上岗率 $\geq 80\%$ 。

### (2) 评价方法

- 人员访谈：随机抽查 5-10 名座席、2-3 名技术人员，考核专业知识、业务能力（权重 40%）。
- 培训核查：核查培训计划、记录、考核结果，确认培训时长、合格率达标（权重 30%）。
- 案例分析：随机抽取 10-20 个历史服务案例，核查问题解决有效性、专业性（权重 30%）。
- 评分标准：满分 100 分， $\geq 80$  分合格，75-79 分一般不符合， $< 75$  分严重不符合。

## 9.3 服务响应性要求及评价方法

### (1) 核心要求

- 人工呼叫 20 秒应答率 $\geq 80\%$ ，平均应答速度 $\leq 20$  秒。
- 客户咨询即时响应，投诉响应时效 $\leq 2$  小时，一般问题 24 小时内办结。
- 在线服务（短信、网络）响应时效 $\leq 15$  分钟，24 小时内回复率 $\geq 95\%$ 。
- 高峰期无长时间排队，排队超时（ $> 30$  秒）率 $\leq 10\%$ 。

### (2) 评价方法

- 系统数据核查：调取近 3 个月呼叫数据，核算 20 秒应答率、平均应答速度、排队超时率（权重 50%）。
- 模拟测试：模拟 10-20 个咨询、投诉场景，测试响应时效、回复质量（权重 30%）。
- 客户抽查：随机回访 20-30 名客户，核实响应及时性满意度（权重 20%）。
- 评分标准：满分 100 分， $\geq 85$  分合格，80-84 分一般不符合， $< 80$  分严重不符合。

## 9.4 服务效率要求及评价方法

### (1) 核心要求

- 人工呼叫接通率 $\geq 90\%$ ，一次解决率 $\geq 85\%$ ，转接率 $\leq 15\%$ ，重复咨询率 $\leq 10\%$ 。

- 平均通话时长符合行业标准，无过长 / 过长无效通话。
- 业务办理平均时长 $\leq 10$  分钟，复杂业务 $\leq 30$  分钟。
- 客户满意度 $\geq 80\%$ ，投诉率 $\leq 5\%$ ，投诉按期办结率 $\geq 90\%$ 。

## **(2) 评价方法**

- 绩效数据分析：调取近 3 个月效率数据，核算接通率、一次解决率、转接率、满意度 (权重 60%)。
- 现场实测：随机跟踪 10-20 笔业务办理，核查办理时长、效率 (权重 20%)。
- 投诉核查：核查近 3 个月投诉记录，核算投诉率、办结率、满意度 (权重 20%)。
- 评分标准：满分 100 分， $\geq 80$  分合格，75-79 分一般不符合， $< 75$  分严重不符合。

## **9.5 数据安全要求及评价方法**

### **(1) 核心要求**

- 建立数据安全管理制度，明确数据收集、存储、使用、传输、销毁全流程规范。
- 客户数据加密存储，加密强度符合国家要求，无明文存储敏感信息。
- 数据每日备份，备份数据异地存储，恢复时间 $\leq 2$  小时。
- 建立数据访问控制机制，权限分级管理，访问日志留存 $\geq 6$  个月。
- 无数据泄露、滥用、篡改事件，定期开展安全风险评估 (每年 $\geq 1$  次)。

### **(2) 评价方法**

- 制度核查：核查数据安全管理制度、风险评估报告完整性、合规性 (权重 30%)。
- 系统测试：核查数据加密、备份、恢复、访问控制功能有效性 (权重 40%)。
- 日志核查：随机抽查访问日志、操作记录，核查权限管理、日志留存合规性 (权重 30%)。
- 评分标准：满分 100 分， $\geq 90$  分合格，85-89 分一般不符合， $< 85$  分严重不符合。

## **9.6 组织架构要求及评价方法**

### **(1) 核心要求**

- 建立管理层、运营层、执行层三级架构，职责分工明确，无管理空白、交叉。
- 管理层：负责战略规划、制度制定、资源保障、监督考核。
- 运营层：负责日常运营、流程管理、质量监控、人员调配。
- 执行层：负责一线服务、业务办理、客户沟通、问题处理。
- 人员配比合理：管理人员与座席比例 $\leq 1:10$ ，技术人员与座席比例 $\leq 1:15$ ，质量人员与座席比例 $\leq 1:20$ 。

### **(2) 评价方法**

- 架构核查：核查组织架构图、岗位职责说明书完整性、清晰度（权重 40%）。
- 人员访谈：访谈各层级人员，核实职责履行、分工协作有效性（权重 30%）。
- 配比核算：核算管理人员、技术人员、质量人员与座席比例，确认合规（权重 30%）。
- 评分标准：满分 100 分， $\geq 80$  分合格，75-79 分一般不符合， $< 75$  分严重不符合。

## 9.7 人员管理要求及评价方法

### (1) 核心要求

- 建立完善的招聘、培训、绩效、激励、关怀体系，制度健全、执行有效。
- 招聘：明确岗位任职条件、招聘流程，新员工入职培训 $\geq 40$  小时，考核合格后方可上岗。
- 培训：年度培训计划完整，每月专业培训 $\geq 4$  小时，年度培训覆盖率 100%。
- 绩效：建立量化绩效考核体系，指标含服务质量、效率、满意度、合规性，每月考核、公开结果。
- 激励：建立薪酬激励、荣誉激励、晋升激励机制，激励措施明确、执行到位。
- 关怀：建立员工关怀机制，定期开展满意度调查（每年 $\geq 1$  次），员工满意度 $\geq 75\%$ 。

### (2) 评价方法

- 制度核查：核查招聘、培训、绩效、激励、关怀制度完整性、合规性（权重 30%）。
- 记录核查：核查入职培训、月度培训、绩效考核、激励发放记录完整性、真实性（权重 40%）。
- 人员访谈：访谈员工代表，核实培训效果、绩效公平性、激励有效性、满意度（权重 30%）。
- 评分标准：满分 100 分， $\geq 80$  分合格，75-79 分一般不符合， $< 75$  分严重不符合。

## 9.8 流程管理要求及评价方法

### (1) 核心要求

- 建立客户服务流程、内部管理流程、支持保障流程三大类标准化流程，覆盖全业务、全环节。
- 客户服务流程：咨询、办理、投诉、回访、客户关系维护，流程清晰、节点明确、责任到人。
- 内部管理流程：人员招聘、培训、绩效、财务、采购，流程合规、高效、可追溯。
- 支持保障流程：技术支持、系统维护、网络安全、后勤保障，流程响应及时、保障有力。
- 流程持续优化：定期梳理流程（每季度 $\geq 1$  次），识别瓶颈、优化改进，优化记录完整。
- 流程执行合规：员工 100% 掌握岗位流程，执行率 $\geq 95\%$ ，无违规操作。

### (2) 评价方法

- 流程核查：核查三大类流程文件完整性、标准化、清晰度（权重 30%）。
- 现场观察：随机跟踪 10-20 个流程节点，核查执行合规性、规范性（权重 40%）。
- 优化核查：核查流程梳理、优化记录，确认定期优化、改进有效（权重 30%）。
- 评分标准：满分 100 分， $\geq 85$  分合格，80-84 分一般不符合， $< 80$  分严重不符合。

## 9.9 现场管理要求及评价方法

### (1) 核心要求

- 建立业务量预测、人员排班、质量监控、报表管理、现场协调机制，管理规范、高效。
- 业务量预测：基于历史数据、趋势分析，月度预测准确度 $\geq 85\%$ ，无重大偏差。
- 人员排班：基于预测数据、服务水平要求，合理排班，排班合理性评分 $\geq 80$  分。
- 质量监控：建立全流程质量监控机制，监控覆盖率 100%，每日抽查、每周汇总、每月通报。
- 报表管理：建立日报、周报、月报体系，数据准确（准确率 $\geq 90\%$ ）、报送及时（及时性 $\geq 85\%$ ）。
- 现场协调：建立现场突发事件处理机制，响应及时、处置有效，无重大现场事故。

### (2) 评价方法

- 制度核查：核查现场管理制度、预测模型、排班规则、监控方案完整性（权重 30%）。
- 数据核查：调取近 3 个月预测数据、排班表、监控记录、报表，核算准确度、覆盖率、及时性（权重 40%）。
- 现场观察：观察现场管理秩序、突发事件处置能力，核实管理有效性（权重 30%）。
- 评分标准：满分 100 分， $\geq 80$  分合格，75-79 分一般不符合， $< 75$  分严重不符合。

## 9.9.1 技术保障要求及评价方法

### (1) 核心要求

- 建立完善的技术保障体系，系统稳定、性能达标、安全可靠、支持及时。
- 系统稳定性：系统可用性 $\geq 99.9\%$ ，年故障时间 $\leq 8.76$  小时，故障恢复时间 $\leq 30$  分钟。
- 系统性能：呼叫建立响应时间 $\leq 3$  秒，座席登录 $\leq 5$  秒，业务处理 $\leq 2$  秒，并发处理能力 $\geq 1000$  路。
- 安全防护：部署防火墙、入侵检测、防病毒系统，定期安全扫描（每月 $\geq 1$  次），无重大安全漏洞。
- 技术支持：建立专业技术团队，响应时间 $\leq 30$  分钟，一般故障 2 小时内解决，解决率 $\geq 95\%$ 。

### (2) 评价方法



- 系统测试：核查系统稳定性、性能、安全防护功能，调取运行数据核算可用性、故障时间（权重 40%）。
- 团队核查：核查技术人员资质、配置，技术支持记录，核算响应时间、解决率（权重 30%）。
- 安全核查：核查安全防护设备、扫描报告、漏洞修复记录，确认安全合规（权重 30%）。
- 评分标准：满分 100 分， $\geq 85$  分合格，80-84 分一般不符合， $< 80$  分严重不符合。

### 9.9.2 绩效管理要求及评价方法

#### (1) 核心要求

- 建立服务质量、运营效率、客户满意度、合规性四大维度量化绩效体系，指标合理、目标明确。
- 服务质量指标：规范性、专业性、响应性，目标值符合本规则第 9 章要求。
- 运营效率指标：接通率、一次解决率、服务水平、平均应答速度，目标值符合本规则第 9 章要求。
- 客户满意度指标：整体满意度、投诉率、投诉办结率，目标值符合本规则第 9 章要求。
- 合规性指标：无违规操作、无数据泄露、无重大投诉，合规率 100%。
- 考核与改进：每月考核、公开结果，考核结果与薪酬、晋升挂钩；定期绩效分析（每月  $\geq 1$  次），制定改进措施，持续提升。

#### (2) 评价方法

- 指标核查：核查绩效指标体系、目标值完整性、合理性（权重 30%）。
- 考核核查：核查月度考核记录、结果公示、薪酬挂钩凭证，确认考核执行到位（权重 40%）。
- 改进核查：核查绩效分析报告、改进措施、实施效果，确认持续改进有效（权重 30%）。
- 评分标准：满分 100 分， $\geq 80$  分合格，75-79 分一般不符合， $< 75$  分严重不符合。

## 第 10 章 认证决定条件

### 10.1 授予认证（初次认证 / 再认证）

同时满足以下所有条件，方可授予认证：

1. 无严重不符合项，一般不符合项已全部整改并验证合格。
2. 服务特性测评 5 项指标均  $\geq$  合格线，总分  $\geq 425$  分（满分 500 分）。
3. 服务管理审核 6 项指标均  $\geq$  合格线，总分  $\geq 475$  分（满分 600 分）。

4. 管理体系运行有效，具备持续满足 YD/T 2823-2015 及本规则要求的能力。
5. 近 12 个月内无重大违法违规记录、无重大服务质量事故、无数据泄露事件。
6. 现场审查人日数符合本规则第 5.3 条规定，审查流程合规。

## 10.2 更新认证（证书到期再认证）

同时满足以下所有条件，方可更新认证：

1. 证书有效期内所有监督审核均合格，无暂停、撤销记录。
2. 认证范围无重大变更；如有变更，已按本规则第 11.3 条扩大认证范围要求审批合规。
3. 服务特性、服务管理要求持续达标，无系统性不符合项。
4. 近 3 年内无重大违法违规、重大服务质量事故、数据泄露事件。
5. 再认证现场审查人日数、审查流程合规，不符合项整改到位。

## 10.3 扩大认证范围

同时满足以下所有条件，方可批准扩大认证范围：

1. 原认证范围内所有要求持续达标，最近 1 次监督审核合格，无暂停、撤销记录。
2. 扩大范围的服务项目已按 YD/T 2823-2015 建立管理体系，体系有效运行满 3 个月。
3. 扩大范围部分经专项审查合格：无严重不符合项，一般不符合项整改到位；服务特性、管理要求指标均 $\geq$ 合格线。
4. 具备与扩大范围匹配的人员、技术、场地、资源保障能力，无资源缺口。
5. 扩大范围不涉及国家限制领域，符合国家认监委 2025 年第 9 号公告要求。

## 10.4 不予认证（初次认证 / 再认证 / 扩大范围）

存在以下任意 1 项情形，不予认证：

1. 存在严重不符合项，且整改不合格或无法整改。
2. 服务特性测评或服务管理审核任意 1 项核心指标未达标，或总分未达合格线。
3. 提供虚假材料、隐瞒重要信息、拒绝现场审查、干扰认证活动。
4. 近 12 个月内发生重大违法违规、重大服务质量事故、数据泄露事件，造成恶劣影响。
5. 管理体系失效，无法持续满足认证依据要求。
6. 现场审查人日数不足、审查流程不合规，无法保证审查有效性。
7. 认证范围涉及国家限制领域，或不符合国家认监委 2025 年第 9 号公告要求。

# 第 11 章 认证后监督与再认证

## 11.1 监督审核周期

- 证书有效期 3 年，每 12 个月至少进行 1 次监督审核（首次监督审核在证书颁发后 12



个月内开展)。

- 发生重大变更（架构、流程、技术、范围）、重大投诉、服务质量下滑、证书暂停的，增加专项监督审核，不受周期限制。

### 11.2 监督审核内容

- 服务特性：重点核查服务响应性、效率、数据安全 3 项指标，抽样测评，确认持续达标。
- 服务管理：重点核查人员管理、流程管理、现场管理 3 项要求，文件 + 现场核查，确认运行有效。
- 不符合项整改：核查上次审核不符合项整改效果，防止问题反弹。
- 变更核查：核查体系、范围、资源变更合规性，确认符合认证依据。
- 证书使用：核查证书、标志使用合规性，无超范围、违规使用。

### 11.3 监督审核结果处理

- 合格：持续保持证书有效，无附加条件。
- 一般不符合：限期 30 天整改，整改验证合格后保持有效；逾期未整改或整改不合格，暂停证书。
- 严重不符合：直接暂停证书，限期 60 天整改；整改不合格或逾期未整改，撤销证书。

### 12.4 再认证

- 证书有效期届满前 3 个月内，认证对象可申请再认证；逾期未申请的，证书到期自动注销。
- 再认证流程、审查内容、人日数标准与初次认证一致，按本规则第 6 章、第 11 章要求执行。
- 再认证合格的，颁发新证书，有效期重新计算 3 年；不合格的，不予再认证，原证书到期注销。

## 第 12 章 认证责任与争议处理

### 12.1 认证机构责任

- 严格按照本规则及国家相关法规开展认证活动，保证认证过程公正、公平、公开、合规。
- 对认证结果负责，建立认证风险评估机制，定期开展规则自查、审查质量抽查。
- 及时公开认证规则、证书状态、审查结果，接受社会监督。
- 妥善保管认证档案，档案留存期限≥6 年。

### 12.2 认证对象责任

- 保证申请材料真实、准确、完整，无虚假、隐瞒内容。

- 严格按照认证依据及本规则要求运行管理体系，持续保持认证条件。
- 按规定接受监督审核、再认证，配合认证机构开展审查、核查工作。
- 合规使用认证证书、标志，不超范围、不违规、不伪造、不涂改。
- 发生重大变更、重大投诉、质量事故时，7个工作日内书面告知认证机构。

### 12.3 争议处理

- 认证对象对认证决定、审查结果、状态变更有异议的，可在收到通知后15个工作日内向认证机构提交书面申诉，说明理由、提供证据。
- 认证机构收到申诉后，5个工作日内受理，15个工作日内组织复核（更换审核员、专家），出具复核结论并书面告知。
- 对复核结论仍有异议的，可向国家认监委申请行政复议或向人民法院提起诉讼。

## 附录 A 打分表

《呼叫中心服务质量和运营管理规范》YDT 2823-2015 部颁标准打分表 20260523（含权重、评分标准、合格线，符合 CMM-525-0006XM-YDT 2823-2015《呼叫中心服务质量和运营管理规范》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
- 地址：北京市朝阳区望京街4号楼22层2216
- 电话：010-57389002
- 联系人：葛梅
- 手机：13701310869
- 邮箱：[gemei@ccmw.net](mailto:gemei@ccmw.net)
- 官网：<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