

**CMM-525-0008XM-YDT 5163-2021**

**《电信运营客服呼叫中心工程技术规范》认证规则**

**认证规则编号：**CMM-525-0008XM-YDT 5163-2021

**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 .....	2
第 4 章 认证依据 .....	2
第 5 章 认证模式与领域划分 .....	3
第 6 章 认证实施程序 .....	3
第 7 章 现场审查人日数要求 .....	5
第 8 章 认证证书及标志要求 .....	6
第 9 章 认证证书状态管理 .....	6
第 10 章 服务特性与服务管理评价要求 .....	8
第 11 章 认证决定条件 .....	12
第 12 章 认证后监督与再认证 .....	13
第 13 章 认证责任与合规承诺 .....	13
附录 A 打分表 .....	14
附录 B 联系方式 .....	14

# 第 1 章 适用范围

## 1.1 认证对象

本规则适用于中华人民共和国境内依法设立、正常运营，提供电信运营相关客服服务的呼叫中心，涵盖：

- 电信运营商直属客服呼叫中心（中国移动、中国电信、中国联通等）；
- 增值电信业务服务商客服呼叫中心；
- 企业自建电信相关业务客服呼叫中心；
- 政府及公共服务机构电信类客服呼叫中心。

## 1.2 认证边界

本规则仅针对电信运营客服呼叫中心的工程技术能力与服务保障能力开展认证，聚焦工程设计、建设实施、系统性能、安全防护及配套服务管理能力；不覆盖呼叫中心的运营服务质量、人员服务话术、客户满意度等非工程技术类管理领域。

## 1.3 认证目的

通过统一的评价标准，验证呼叫中心工程建设符合 YD/T 5163-2021《电信运营客服呼叫中心工程技术规范》要求，保障呼叫中心系统稳定、安全、高效运行，提升电信客服服务支撑能力，维护用户通信服务权益。

# 第 2 章 规范性引用文件

下列文件对于本规则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。

- **国家法规**
  - a. 《中华人民共和国认证认可条例》（2023 年修订）
  - b. 《认证机构管理办法》（2024 年修订）
  - c. 《中华人民共和国电信条例》（2023 年修订）
  - d. 《建设工程质量管理条例》（2019 年修订）
- **国家标准**
  - a. GB/T 27007-2024《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》
  - b. GB/T 27060-2024《合格评定 良好操作规范》
  - c. GB/T 27067-2024《合格评定 产品认证基础和产品认证方案指南》
  - d. GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》
  - e. GB/T 22080-2016《信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求》

- **行业标准（核心依据）**

- a. YD/T 5163-2021《电信运营客服呼叫中心工程技术规范》(工信部, 2021-10-01 发布, 2021-10-01 实施)
- b. YD/T 5164-2021《电信运营客服呼叫中心工程验收规范》(工信部, 2021-10-01 发布, 2021-10-01 实施)
- c. YD/T 5003-2014《通信建筑工程设计规范》
- d. YD/T 5040-2015《通信电源设备安装工程设计规范》

## **第 3 章 术语和定义**

### **3.1 电信运营客服呼叫中心**

依据 YD/T 5163-2021 定义：电信运营商或相关机构建设，用于处理语音、多媒体服务请求，具备呼叫分配、座席调度、数据存储能力的业务支撑系统平台。

### **3.2 服务特性**

呼叫中心工程及配套服务中，直接影响服务质量、用户体验的技术与功能属性（如系统响应时间、并发处理能力、安全防护等级等）。

### **3.3 服务管理**

为保障呼叫中心工程持续合规、稳定运行，建立的组织、制度、流程、人员、资源等管理体系。

### **3.4 软排队机 (SoftACD)**

多媒体呼叫中心核心控制部件，负责呼叫接入、协议处理、排队调度、路由分配，支撑语音/视频/文本等多渠道呼叫处理。

### **3.5 交互式语音应答 (IVR)**

自动业务流程解析与执行模块，提供语音提示、按键交互、自助业务办理功能，分流人工座席压力。

### **3.6 工程技术认证**

依据本规则及 YD/T 5163-2021 标准，对呼叫中心工程设计、建设、性能、安全及服务管理能力开展的合格评定活动。

## **第 4 章 认证依据**

### **4.1 核心认证依据**

1. YD/T 5163-2021《电信运营客服呼叫中心工程技术规范》
  - 发布单位：中华人民共和国工业和信息化部

- 发布日期：2021 年 10 月 1 日
- 实施日期：2021 年 10 月 1 日
- 适用范围：电信运营客服呼叫中心工程设计、施工、验收全流程技术要求。

## 2. CMM-525-0008XM-YDT 5163-2021《电信运营客服呼叫中心工程技术规范》认证规则 (V1.0)

- 发布单位：北京希莫认证服务有限公司
- 发布日期：2025 年 1 月 1 日
- 实施日期：2025 年 1 月 1 日

### 4.2 辅助认证依据

1. YD/T 5164-2021《电信运营客服呼叫中心工程验收规范》
2. GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》
3. GB/T 22080-2016《信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求》
4. 《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》等相关法规。

### 4.3 获取途径

1. 北京希莫认证服务有限公司官网 (<http://www.cc-cmm.cn/>);
2. 工业和信息化部官网 ([www.miit.gov.cn](http://www.miit.gov.cn/));
3. 国家市场监督管理总局官网 ([www.samr.gov.cn](http://www.samr.gov.cn/))。

## 第 5 章 认证模式与领域划分

### 5.1 认证模式

采用\*\*“服务特性测评+服务管理审核+获证后监督”\*\*模式，缺一不可：

- **服务特性测评**：针对工程设计、建设实施、系统性能、安全防护 4 大维度，开展现场检测、文档审查、功能测试；
- **服务管理审核**：针对组织架构、制度流程、人员能力、资源保障、风险管控 5 大维度，开展现场审核、记录核查、人员访谈；
- **获证后监督**：每年 1 次，验证服务特性与管理能力的持续符合性。

### 5.2 领域划分

认证领域	座席规模	适用对象
小型呼叫中心	≤100 席	企业自建、区县级公共服务呼叫中心

中型呼叫中心	101-500 席	地市级电信运营商、中型企业客服呼叫中心
大型呼叫中心	501-1000 席	省级电信运营商、大型企业全国客服呼叫中心
超大型呼叫中心	> 1000 席	国家级电信运营商核心客服呼叫中心

## 第 6 章 认证实施程序

### 6.1 认证申请

#### 6.1.1 申请条件

1. 境内依法注册、存续满 1 年，具备独立法人资格；
2. 呼叫中心工程已竣工并投入正式运行 $\geq 6$  个月；
3. 工程建设全过程符合 YD/T 5163-2021、YD/T 5164-2021 标准要求，无重大工程质量/安全事故；
4. 具备完善的服务管理体系，人员、设备、场地等资源满足认证要求；
5. 未被列入认证失信名单，近 12 个月内无违法违规经营记录。

#### 6.1.2 申请材料

1. 认证申请表（附录 A，必填）；
2. 法人营业执照、组织机构代码证复印件；
3. 呼叫中心工程设计方案、施工图纸、竣工验收报告；
4. 系统性能测试报告、安全防护检测报告（第三方或具备资质的内部检测机构出具）；
5. 服务管理体系文件（质量手册、程序文件、作业指导书、记录表单）；
6. 人员资质证明（技术人员、管理人员相关证书）；
7. 近 6 个月运行记录、故障处理记录、用户投诉处理记录；
8. 其他补充材料（如荣誉资质、整改报告等）。

#### 6.1.3 申请受理

1. 认证机构收到材料后 5 个工作日内完成**形式审查**；
2. 材料齐全、符合要求的，出具《受理通知书》；
3. 材料不全或不符合要求的，一次性书面告知补正，补正时间不计入受理周期；
4. 不符合申请条件的，出具《不予受理通知书》，说明理由。

## 6.2 审核准备

1. **组建审核组**：根据呼叫中心规模、领域，配备 2-4 名具备电信工程、信息安全、服务管理资质的审核员，指定组长；
2. **制定审核计划**：明确审核时间、地点、范围、内容、人员分工，提前 3 个工作日书面告知申请方；
3. **文件初审**：审核组提前审查申请材料、管理体系文件，识别不符合项，准备现场审核清单。

## 6.3 现场审查

### 6.3.1 审查流程

1. **首次会议** (0.5 小时)：审核组与申请方对接，明确审核目的、范围、依据、方法、纪律，确认审核计划；
2. **文档审查**：核查工程技术文档、测试报告、管理记录、人员资质等，验证合规性；
3. **现场检查**：实地查看机房环境、设备部署、系统架构、安全防护设施，核对与设计方方案一致性；
4. **抽样测试**：随机抽取系统性能指标（响应时间、并发处理能力、可用性）、安全防护功能（防火墙、入侵检测、数据加密）进行现场复测；
5. **人员访谈**：与技术负责人、运维人员、管理人员、一线座席代表访谈，核查能力与制度执行情况；
6. **不符合项沟通**：汇总审查问题，明确**严重不符合项（系统性失效）、一般不符合项（局部/偶发问题）**，与申请方确认；
7. **末次会议** (0.5 小时)：通报审查结果、不符合项、整改要求，确认整改期限。

### 6.3.2 审查原则

- 客观公正：以事实为依据，以标准为准绳，不偏不倚；
- 全面覆盖：覆盖认证范围全部要素，无遗漏关键环节；
- 风险导向：重点关注工程安全、系统稳定、数据安全等高风险环节；
- 证据闭环：所有结论均有书面/实物证据支撑，可追溯、可复核。

## 6.4 不符合项整改

1. **整改期限**：严重不符合项≤30 天，一般不符合项≤15 天；
2. **整改要求**：申请方提交《整改报告》，附整改证据（照片、记录、测试报告、文件修订版等），确保整改到位、可验证；

3. **整改验证**：审核组收到整改报告后 5 个工作日内完成书面验证；必要时开展现场验证，验证合格后方可进入认证决定环节；
4. **整改不合格**：逾期未整改或整改不合格的，终止认证流程，6 个月后方可重新申请。

### 6.5 认证复核

审核组将《现场审查报告》《整改验证报告》及全部申请材料提交认证机构技术委员会，技术委员会在 7 个工作日内完成复核，重点核查：

1. 审查过程合规性（程序、人日数、审核员资质）；
2. 不符合项判定准确性、整改有效性；
3. 评价结果客观性、完整性；
4. 认证范围、依据、结论一致性。

### 6.6 认证决定

技术委员会复核通过后，认证机构在 5 个工作日内作出认证决定，分为 3 种结果：

1. **批准认证**：无严重不符合项，一般不符合项整改合格，综合评价得分 $\geq 80$ 分，颁发认证证书；
2. **有条件批准**：存在 1 项一般不符合项，整改期限内完成整改并验证合格后，颁发证书；
3. **不予批准**：存在严重不符合项、整改不合格、综合评价得分 $< 80$ 分，书面说明理由，12 个月后方可重新申请。

### 6.7 证书颁发与公示

1. 认证决定批准后 10 个工作日内，颁发认证证书（含电子证书）；
2. 证书信息在认证机构官网、国家认证认可信息公共服务平台公示，公示期 30 天，接受社会监督；
3. 公示无异议后，证书正式生效。

## 第 7 章 现场审查人日数要求

依据《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》（国认监发〔2026〕3 号），结合呼叫中心规模、复杂度、风险等级，明确现场审查人日数（1 人日=1 人 $\times$ 8 小时，不含路途时间）：

### 7.1 初次认证现场审查人日数

- 小型呼叫中心（ $\leq 100$  席）： $\geq 2$  人日；
- 中型呼叫中心（101-500 席）： $\geq 3$  人日；
- 大型呼叫中心（501-1000 席）： $\geq 4$  人日；
- 超大型呼叫中心（ $> 1000$  席）： $\geq 5$  人日；



- 涉及跨省/全国服务、高安全风险（如金融、政务呼叫中心）的，人日数上浮 20%。

## 7.2 监督审核现场审查人日数

- 小型呼叫中心：≥1 人日；
- 中型呼叫中心：≥2 人日；
- 大型/超大型呼叫中心：≥3 人日。

## 7.3 再认证现场审查人日数

同初次认证人日数，需覆盖全部认证要素，重新开展全面审查。

# 第 8 章 认证证书及标志要求

## 8.1 认证证书名称

电信运营客服呼叫中心工程技术能力认证证书（唯一名称，无“中国”“全国”“领先”等违规字样）

## 8.2 证书核心内容

1. 证书编号：唯一编码，与备案编号一致
2. 获证组织名称、地址；
3. 认证范围：明确呼叫中心规模、工程技术能力覆盖维度、服务领域；
4. 认证依据：本规则（V1.0）、YD/T 5163-2021；
5. 证书有效期：3 年（自颁发之日起）；
6. 颁发日期、有效期至；
7. 认证机构名称、标志、公章；
8. 国家认证认可监督管理委员会备案标识；
9. 证书状态查询网址（认证机构官网+国家认监委平台）。

## 8.3 认证标志要求

1. 标志样式：由认证机构设计，不含“中国”“国家”等字样，与国家统一推行的认证标志无相似性；
2. 使用范围：仅限获证组织在认证范围内的呼叫中心工程宣传、公示材料使用；
3. 禁止行为：不得超出认证范围使用、不得涂改/伪造/转让/租借、不得用于非认证产品/服务宣传。

# 第 9 章 认证证书状态管理

## 9.1 证书状态类型

- **有效**：证书在有效期内，获证组织持续符合认证要求，监督审核合格；

- **暂停：**获证组织存在轻微不符合项、未按时提交监督审核、发生重大变更未报备；
- **撤销：**获证组织存在严重不符合项、虚假申报、违规使用证书/标志、拒绝监督审核、暂停后未整改；
- **注销：**证书有效期届满未申请再认证、获证组织主动申请注销、组织注销/破产、认证范围不再开展。

## 9.2 状态变更条件

### 9.2.1 暂停条件

1. 年度监督审核发现一般不符合项，未在规定期限内整改；
2. 呼叫中心工程/管理体系发生重大变更（如架构调整、设备更换、地址迁移），未提前30天书面报备；
3. 未按时提交监督审核申请或拒绝配合监督审核；
4. 发生一般安全/质量事故，未造成重大损失，但影响认证有效性。

### 9.2.2 撤销条件

1. 监督审核或专项检查发现严重不符合项，且无法整改或整改无效；
2. 申请材料、运行记录、检测报告存在虚假信息、隐瞒关键事实；
3. 违规使用证书/标志（超范围、伪造、转让、租借），造成不良影响；
4. 拒绝接受认证机构监督、国家认监委及地方监管部门检查；
5. 证书暂停后，逾期未完成整改或整改不合格；
6. 发生重大安全/质量事故，造成人员伤亡、重大财产损失或恶劣社会影响。

### 9.2.3 注销条件

1. 证书有效期届满，未在到期前3个月内提交再认证申请；
2. 获证组织主动书面申请注销证书；
3. 获证组织依法注销、吊销营业执照或破产清算；
4. 认证范围对应的呼叫中心业务永久停止运营；
5. 认证依据标准废止，且无替代标准。

## 9.3 状态变更程序

### 9.3.1 暂停程序

1. 认证机构核实暂停事由，出具《证书暂停通知书》，说明暂停理由、整改要求、暂停期限（≤6个月）；
2. 获证组织在暂停期限内完成整改，提交《整改报告》及证据；

3. 认证机构验证合格后，出具《证书恢复通知书》，恢复证书有效状态；
4. 逾期未整改或整改不合格的，直接撤销证书。

### 9.3.2 撤销程序

1. 认证机构开展调查核实，收集证据，告知获证组织撤销事由及陈述申辩权利；
2. 获证组织可在 5 个工作日内提交书面陈述申辩材料；
3. 认证机构复核后，作出撤销决定，出具《证书撤销通知书》，公示撤销信息；
4. 获证组织需立即停止使用证书及标志，30 日内交回原证书。

### 9.3.3 注销程序

1. 主动注销：获证组织提交《证书注销申请表》，认证机构审核后出具《证书注销通知书》；
2. 被动注销：认证机构核实注销事由后，直接出具《证书注销通知书》；
3. 注销信息在官网及国家认监委平台公示，证书注销后 1 年内不得重新申请。

## 9.4 信息公开与查询

1. 认证机构官网实时公开证书状态（有效/暂停/撤销/注销）、获证组织名称、证书编号、认证范围、有效期；
2. 社会公众可通过证书编号、组织名称在官网查询证书有效性；
3. 证书状态变更后 3 个工作日内完成信息更新，确保公开信息真实、准确、及时。

# 第 10 章 服务特性与服务管理评价要求

## 10.1 服务特性要求

### 10.1.1 工程设计特性（权重 20%，满分 100 分，合格≥80 分）

- 系统架构设计
  - 要求：分层清晰、模块独立、接口规范、扩展性强，符合 YD/T 5163-2021 第 5 章；
  - 评价方法：文档审查（设计方案、架构图）+ 专家评估；
  - 合格标准：得分≥85 分，无架构缺陷。
- 网络设计
  - 要求：拓扑合理、带宽充足、安全防护（防火墙、入侵检测）到位，符合 YD/T 5163-2021 第 6 章；
  - 评价方法：文档审查（网络拓扑图、带宽测算报告）+ 现场核查+ 渗透测试；
  - 合格标准：得分≥85 分，无网络安全漏洞。

- **设备选型**
  - 要求：设备性能匹配需求、兼容性强、可靠性高、符合行业标准，符合 YD/T 5163-2021 第 7 章；
  - 评价方法：文档审查（设备清单、参数报告、质检报告）+ 现场核对；
  - 合格标准：得分 $\geq 80$  分，关键设备无性能短板。
- **机房设计**
  - 要求：布局合理、温湿度可控、防雷接地达标、消防设施齐全，符合 YD/T 5003-2014；
  - 评价方法：文档审查（机房设计图、验收报告）+ 现场检测（温湿度、接地电阻）；
  - 合格标准：得分 $\geq 90$  分，无安全隐患。

#### 10.1.2 工程建设特性（权重 20%，满分 100 分，合格 $\geq 80$ 分）

- **设备安装**
  - 要求：安装规范、固定牢固、接线正确、标识清晰、接地可靠，符合 YD/T 5163-2021 第 8 章；
  - 评价方法：现场检查+ 安装记录审查；
  - 合格标准：得分 $\geq 90$  分，无安装质量问题。
- **系统集成**
  - 要求：系统连通性好、数据同步一致、功能完整、兼容性强，符合 YD/T 5163-2021 第 9 章；
  - 评价方法：现场功能测试+ 集成测试报告审查；
  - 合格标准：得分 $\geq 85$  分，无系统集成故障。
- **网络部署**
  - 要求：部署规范、配置正确、链路稳定、安全策略生效，符合 YD/T 5163-2021 第 10 章；
  - 评价方法：现场核查+ 网络配置文件审查+ 连通性测试；
  - 合格标准：得分 $\geq 85$  分，无网络中断风险。
- **软件部署**
  - 要求：安装完整、配置合理、运行稳定、版本合规、文档齐全，符合 YD/T 5163-2021 第 11 章；
  - 评价方法：现场检查+ 软件运行日志审查+ 功能测试；

- 合格标准：得分 $\geq 80$ 分，无软件运行故障。

### 10.1.3 系统性能特性（权重 25%，满分 100 分，合格 $\geq 80$ 分）

- **系统响应性能**

- 要求：平均响应时间 $\leq 3$ 秒，高峰期 $\leq 5$ 秒，符合 YD/T 5163-2021 第 12 章；
- 评价方法：现场压力测试+ 运行数据分析；
- 合格标准：得分 $\geq 85$ 分，无超时响应。

- **并发处理能力**

- 要求：单节点支持 $\geq 500$ 并发呼叫，可扩展至 5000 座席，符合 YD/T 5163-2021 第 12 章；
- 评价方法：现场并发测试+ 容量测算报告审查；
- 合格标准：得分 $\geq 80$ 分，无并发拥堵。

- **系统可靠性**

- 要求：年可用性 $\geq 99.9\%$ ，故障恢复时间 $\leq 1$ 小时，符合 YD/T 5163-2021 第 12 章；
- 评价方法：运行记录审查+ 故障演练测试；
- 合格标准：得分 $\geq 90$ 分，无重大故障。

- **系统扩展性**

- 要求：支持平滑扩容、模块升级、功能迭代，兼容多渠道接入，符合 YD/T 5163-2021 第 12 章；
- 评价方法：文档审查（扩容方案）+ 专家评估；
- 合格标准：得分 $\geq 80$ 分，无扩展瓶颈。

### 10.1.4 安全防护特性（权重 15%，满分 100 分，合格 $\geq 80$ 分）

- **网络安全**

- 要求：防火墙、入侵检测、VPN、访问控制配置到位，定期漏洞扫描，符合 YD/T 5163-2021 第 13 章；
- 评价方法：现场核查+ 漏洞扫描报告审查+ 渗透测试；
- 合格标准：得分 $\geq 90$ 分，无高危漏洞。

- **信息安全**

- 要求：用户数据加密存储、传输，权限分级管理，操作日志留存 $\geq 6$ 个月，符合 GB/T 22080-2016；

- 评价方法：文档审查（安全制度、日志）+ 现场权限核查；
- 合格标准：得分 $\geq 90$  分，无数据泄露风险。
- **系统安全**
  - 要求：操作系统、应用软件定期打补丁，病毒防护到位，账户安全可控，符合 YD/T 5163-2021 第 13 章；
  - 评价方法：现场核查+ 补丁记录、病毒日志审查；
  - 合格标准：得分 $\geq 90$  分，无系统安全隐患。
- **物理安全**
  - 要求：机房门禁、监控、消防、防雷、防盗设施齐全，人员出入登记，符合 YD/T 5163-2021 第 13 章；
  - 评价方法：现场检查+ 安防记录审查；
  - 合格标准：得分 $\geq 90$  分，无物理安全漏洞。

## 10.2 服务管理要求

### 10.2.1 管理体系要求（权重 10%，满分 100 分，合格 $\geq 80$ 分）

- **体系文件**
  - 要求：建立覆盖质量管理、安全管理、运维管理、风险管理的体系文件（手册、程序文件、作业指导书、记录表单），符合 GB/T 19001-2016、GB/T 22080-2016；
  - 评价方法：文档审查+ 完整性核查；
  - 合格标准：得分 $\geq 85$  分，文件完整、可操作。
- **体系运行**
  - 要求：体系有效运行，定期开展内部审核、管理评审，持续改进，记录完整；
  - 评价方法：记录审查（内审报告、管理评审报告、改进记录）+ 人员访谈；
  - 合格标准：得分 $\geq 80$  分，无体系失效。

### 10.2.2 组织与人员管理（权重 5%，满分 100 分，合格 $\geq 80$ 分）

- **组织架构**
  - 要求：架构清晰、职责明确、分工合理、协调高效，覆盖技术、运维、安全、管理岗位；
  - 评价方法：文档审查（组织架构图、岗位职责）+ 人员访谈；
  - 合格标准：得分 $\geq 80$  分，无职责空缺。
- **人员能力**

- 要求：技术/运维人员具备电信工程、系统运维资质，安全人员具备信息安全资质，定期培训，能力达标；

- 评价方法：资质证书审查+ 人员访谈+ 技能考核；

- 合格标准：得分 $\geq 85$  分，关键岗位人员能力合格。

- **人员管理**

- 要求：建立人员招聘、培训、考核、激励、保密制度，人员档案完整；

- 评价方法：制度审查+ 人员档案核查+ 培训记录审查；

- 合格标准：得分 $\geq 80$  分，管理规范。

### **10.2.3 过程管理（权重 10%，满分 100 分，合格 $\geq 80$ 分）**

- **设计管理**

- 要求：设计策划、输入、输出、评审、验证、变更流程规范，记录完整；

- 评价方法：文档审查（设计记录、评审报告、变更记录）+ 现场核查；

- 合格标准：得分 $\geq 85$  分，无设计缺陷。

- **采购管理**

- 要求：供应商评估、采购合同、验收流程规范，设备/材料质量合格，记录完整；

- 评价方法：供应商档案、采购合同、验收报告审查；

- 合格标准：得分 $\geq 85$  分，无采购质量问题。

- **施工管理**

- 要求：施工策划、组织、过程控制、验收流程规范，安全管理到位，记录完整；

- 评价方法：施工记录、安全日志、验收报告审查+ 现场核查；

- 合格标准：得分 $\geq 85$  分，无施工违规。

- **运维管理**

- 要求：日常运维、故障处理、定期巡检、备份恢复、应急演练流程规范，记录完整；

- 评价方法：运维记录、故障报告、巡检记录、演练报告审查+ 现场核查；

- 合格标准：得分 $\geq 85$  分，运维高效。

### **10.2.4 风险管理（权重 5%，满分 100 分，合格 $\geq 80$ 分）**

- **风险识别**

- 要求：定期识别工程技术、系统运行、网络安全、数据安全、物理安全风险，建立风险清单；

- 评价方法：风险清单、识别记录审查+ 人员访谈；
- 合格标准：得分 $\geq 80$  分，风险识别全面。
- **风险评估**
  - 要求：对风险进行分级评估（高/中/低），分析风险发生概率、影响程度，明确风险等级；
  - 评价方法：风险评估报告审查+ 专家评估；
  - 合格标准：得分 $\geq 80$  分，评估科学。
- **风险处置**
  - 要求：针对高/中风险制定防控措施、应急预案，定期演练，动态更新风险清单；
  - 评价方法：防控措施、应急预案、演练报告审查+ 现场核查；
  - 合格标准：得分 $\geq 85$  分，风险可控。

## 第 11 章 认证决定条件

### 11.1 授予认证条件（初次认证）

同时满足以下全部条件，方可授予认证：

1. 符合本规则 6.1.1 条申请条件，提交材料真实、完整、有效；
2. 现场审查人日数符合本规则第 7 章要求，审查过程合规；
3. 服务特性评价得分 $\geq 80$  分，服务管理评价得分 $\geq 80$  分，综合评价得分 $\geq 80$  分；
4. 无严重不符合项，一般不符合项已整改合格并通过验证；
5. 认证范围、依据、证书名称符合本规则及国家认监委 2025 年第 9 号公告要求；
6. 承诺遵守认证规则、证书使用规定、持续维护认证能力，接受监督审核。

### 11.2 更新认证条件

获证组织申请更新认证（如组织名称/地址变更、认证范围微调），需同时满足：

1. 证书处于有效状态，无暂停/撤销事由；
2. 提交变更申请及证明材料（如营业执照变更证明、范围调整说明）；
3. 变更内容不影响核心认证能力，必要时开展专项审查，审查合格；
4. 无新增不符合项，持续符合认证要求；
5. 认证机构核准后，换发新证书，有效期与原证书一致。

### 11.3 扩大认证范围条件

获证组织申请扩大认证范围（如座席规模升级、新增服务领域），需同时满足：

1. 证书有效且已运行 $\geq 1$  年，年度监督审核合格；



2. 提交扩项申请、新增范围的工程技术/管理材料；
3. 针对新增范围开展专项现场审查，审查人日数按新增规模匹配；
4. 新增范围的服务特性、服务管理评价得分 $\geq 80$ 分，无严重不符合项；
5. 综合评价合格，认证机构核准后，换发新证书，更新认证范围。

#### **11.4 不予认证/维持认证条件**

1. 存在严重不符合项，或一般不符合项整改不合格；
2. 综合评价得分 $< 80$ 分，未达到合格标准；
3. 申请材料虚假、隐瞒关键事实，或违规使用证书/标志；
4. 拒绝配合现场审查、监督审核或专项检查；
5. 认证范围超出认证机构批准资质，或依据不符合国家认监委要求；
6. 发生重大安全/质量事故，造成恶劣影响。

## **第 12 章 认证后监督与再认证**

### **12.1 年度监督审核**

#### **12.1.1 监督目的**

验证获证组织持续符合认证要求，服务特性、服务管理能力无下降，证书有效状态持续合规。

#### **12.1.2 监督内容**

1. 证书/标志使用合规性；
2. 服务特性关键指标（响应时间、可用性、安全防护）持续符合性；
3. 服务管理体系运行有效性、不符合项整改闭环；
4. 工程/管理体系重大变更报备情况；
5. 运行记录、故障处理、投诉处理、培训记录完整性；
6. 风险防控措施、应急预案有效性。

#### **12.1.3 监督结果**

1. **合格**：无严重不符合项，一般不符合项限期整改合格，保持证书有效；
2. **不合格**：存在严重不符合项或整改不合格，暂停证书；暂停后仍不合格，撤销证书。

### **12.2 再认证**

#### **12.2.1 再认证条件**

1. 证书有效期届满前 3 个月内提交申请；
2. 证书有效期内年度监督审核均合格，无撤销/注销事由；

3. 持续符合本规则申请条件，认证能力无下降；
4. 提交再认证申请材料，完成全面现场审查（同初次认证）。

### 12.2.2 再认证结果

1. **合格**：全面审查通过，授予新证书，有效期 3 年；
2. **不合格**：审查未通过，不予换发新证书，证书到期自动失效，12 个月后方可重新申请。

### 12.3 专项监督检查

发生以下情况，认证机构可随时开展专项监督检查：

1. 获证组织发生重大工程变更、安全事故、质量投诉；
2. 国家认监委、地方监管部门要求核查；
3. 社会公众举报违规使用证书/标志、虚假认证；
4. 认证机构风险评估发现高风险隐患。

## 第 13 章 认证责任与合规承诺

### 13.1 认证机构责任

1. 严格按照本规则、国家认监委 2025 年第 9 号公告开展认证活动，保证认证过程公正、结果真实；
2. 对认证人员能力负责，确保审核员具备相应资质，无利益冲突；
3. 建立认证档案，留存申请材料、审查记录、报告等资料≥6 年；
4. 及时公开认证信息、证书状态，接受社会及监管部门监督；
5. 对违规认证行为承担法律责任，配合监管部门调查处理。

### 13.2 获证组织责任

1. 保证申请材料、运行记录、检测报告真实、完整、有效，无虚假信息；
2. 严格在认证范围内使用证书及标志，不超范围、不伪造、不转让、不租借；
3. 持续维护认证能力，确保服务特性、服务管理能力符合认证要求；
4. 配合认证机构开展监督审核、再认证、专项检查，提供必要条件；
5. 工程/管理体系发生重大变更，提前 30 天书面报备认证机构；
6. 发生安全/质量事故、重大投诉，24 小时内书面告知认证机构；
7. 证书暂停/撤销后，立即停止使用证书及标志，交回原证书；
8. 遵守国家相关法律法规、认证规则，承担违规责任。

### 13.3 合规承诺

认证机构与获证组织均承诺：严格遵守《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办

法》、国家认监委 2025 年第 9 号公告及本规则要求，诚实守信、合规经营，维护认证行业公信力，接受监管部门及社会公众监督。

## 附录 A 打分表

《电信运营客服呼叫中心工程技术规范》部颁标准（YDT 5163-2021）打分表（含权重、评分标准、合格线，符合 CMM-525-0008XM-YDT 5163-2021《电信运营客服呼叫中心工程技术规范》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

官网：<http://www.cc-cmm.cn/>

项目联系人：葛梅

联系电话：13701310869

邮箱：[gemei@ccmw.net](mailto:gemei@ccmw.net)

**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



模块	检查项目	列1	列2	权重 (%)	方法合规 (10分)	执行到位 (10分)
工程初验	环境检查			10		
	组织架构			10		
	接口与协议			10		
	组网方式			10		
	话务系统功能			10		
	业务系统功能			10		
	安全性能要求			10		
	服务指标要求					
		服务时间	7×24小时	10		
		座席忙时接通率	不小于85%	10		
		应答时限	不超过3秒	10		
		自动转人工平均等待时间	少于0.5秒	10		
	系统主要性能指标					
		呼叫排队时间	不超过0.5秒	10		
		平均无故障时间MTBF	大于45,000小时	10		
安装工艺检查		呼叫处理故障率	小于1/10 <sup>4</sup>	10		
		选译差错概率	小于1/10 <sup>5</sup>	10		
		连接提前释放的概率	小于1/10 <sup>5</sup>	10		
		不能释放连接的概率	小于1/10 <sup>5</sup>	10		
		误送提示音差错概率	小于1/10 <sup>5</sup>	10		
		单节点可扩充座席数量	可扩充至5,000个座席	10		
	模块小计					
	机架设备	呼叫中心设备机房 夏季24~27 冬季18~27 相对湿度40~70		10		
	机房名称	机房梁下净高(m)	地面荷载(kN/m <sup>2</sup> )	10		
	呼叫中心设备机房	设备机房是按设备机架高度 2.2m, 三层走线架考虑。	6	10		
	呼叫中心座席区	应符合国家和行业关于办公场所、通信建筑的设计标准和规范要求。	3	10		
	呼叫中心座席区		房单个座席面积可按 3 m <sup>2</sup> 考虑, 座席机房走道宽度应符合 GB 50763《无障碍设计规范》的要求。	10		

	呼叫中心机房清洁度		1. 直径大于 0.5μm 灰尘粒子浓度少于 1.8×104粒/L。 2. 灰尘粒子为非导电、导磁性和非腐蚀性的。	10		
	呼叫中心设备机房和座席机房照明要求	照明设计计算点的参考平面为地面或 0.75m 的水平面。		10		
	机台和终端设备	呼叫中心座席机房 夏季24~27 冬季18~27	300Lux	10		
	配线架			10		
	电缆走道及槽道			10		
	电缆布放			10		
	架间电缆及布线			10		
	电源线敷设			10		
	电缆芯线安装			10		
	光纤光缆敷设			10		
	接地检查			10		
	模块小计					
系统性能测试	系统安全性要求测试			10		
	服务指标要求测试			10		
	系统性能技术要求测试			10		
	模块小计					
系统操作维护测试	系统配置测试			10		
	系统设备维护管理和告警管理测试			10		
	业务座席操作测试			10		
	模块小计					
试运行观察	硬件故障率			10		
	软件稳定性			10		
	设备性能指标			10		
	网管统计数据			10		
	系统性能指标			10		
	系统再启动			10		
	模块小计					
工程终验	初步验收遗留问题处理情况			10		
	工程试运行情况报告			10		
	工程技术档案整理情况			10		

	模块小计						
总分	加权总计				500	0	0