

CMM-525-0009XM-SJT 11739-2019

信息技术服务 呼叫中心运营管理要求

认证规则编号：CMM-525-0009XM-SJT 11739-2019

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	5
第 7 章 认证证书及认证标志要求	7
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	9
第 10 章 服务管理要求及评价方法	11
第 11 章 认证决定条件	13
第 12 章 认证后监督与再认证	14
第 13 章 认证规则管理	15
附录 A 打分表	15
附录 B 联系方式	16

第1章 适用范围

1.1 本规则规定了信息技术服务—呼叫中心运营管理能力认证的认证模式、认证依据、实施程序、证书要求、评价要求及管理要求。

1.2 本规则适用于中华人民共和国境内依法设立、提供呼叫中心服务的各类组织，包括企业级、公共服务、金融、电信、电商、第三方服务等呼叫中心。

1.3 本规则覆盖呼叫中心运营管理体系、战略规划、运营过程、人员管理、服务品质、系统管理的能力认证，不含工程技术、基础设施专项检测。

1.4 本规则为服务认证规则，仅限在北京希莫认证服务有限公司已批准的信息技术服务领域内使用。

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（包括所有的修改单）适用于本文件。

2.1 国家标准

- 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》
- GB/T 24405.2-2010 《信息技术服务管理 第2部分：实践规则》
- 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》

2.2 行业标准

- SJ/T 11739-2019 《信息技术服务 呼叫中心运营管理要求》

发布单位：工业和信息化部；发布日期：2019-11-11；实施日期：2020-04-01

2.3 其他引用文件

- YD/T 2823-2015 《呼叫中心服务质量和运营管理规范》
- 《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《关于加强认证规则管理的公告》

第3章 术语和定义

3.1 呼叫中心

基于信息技术平台，通过电话、互联网、移动终端等渠道，提供咨询、投诉、业务办理等服务的集中式服务平台。

3.2 信息技术服务

为满足用户信息技术需求，供方提供的咨询、开发、集成、运维、数据处理等服务。

3.3 运营管理

对呼叫中心人员、流程、技术、系统等资源进行规划、组织、协调、控制，以实现服务目标的过程。

3.4 服务特性要求

可直接感知或测量的服务质量、效率、效果等外在表现要求。

3.5 服务管理要求

支撑服务特性稳定达成的管理体系、战略、过程、人员、系统等内在管理要求。

第4章 认证依据

4.1 核心认证依据

SJ/T 11739-2019 《信息技术服务 呼叫中心运营管理要求》

- 标准编号：SJ/T 11739-2019
- 标准名称：信息技术服务 呼叫中心运营管理要求
- 发布单位：中华人民共和国工业和信息化部
- 发布日期：2019-11-11
- 实施日期：2020-04-01
- 内容覆盖：战略规划、运营过程、人员管理、服务品质管理、系统管理的 service 管理要求及服务特性评价方法

4.2 辅助认证依据

- 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 2823-2015 《呼叫中心服务质量和运营管理规范》

4.3 依据一致性声明

本规则名称、编号、版本、发布/实施日期与全文、备案信息表完全一致；核心认证依据 SJ/T 11739-2019 的名称、编号、发布单位、发布/实施日期在全文关键页面（封面、第4章、附录）完全一致，无任何矛盾。

第5章 认证模式

本规则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（服务认证标准模式）。

5.1 服务特性要求测评

- 服务质量：规范性、专业性、及时性、准确性、完整性
- 服务效率：呼叫接通率、平均处理时长、并发能力、资源利用率
- 服务效果：客户满意度、问题解决率、客户保留率、推荐率

5.2 服务管理要求审核

- 管理体系：文件化、实施、监控、改进
- 战略规划：组织定位、目标分解、实施监控
- 运营过程：设计、执行、监控、改进
- 人员管理：配置、培训、考核、激励
- 系统管理：硬件、软件、网络、信息安全

5.3 现场审查人日数

- 初次认证：不少于3人日（服务特性测评 ≥ 1.5 人日，服务管理审核 ≥ 1.5 人日）
- 监督审核：不少于2人日

- 再认证：不少于 3 人日
- 人日数可根据呼叫中心规模、坐席数量、业务复杂度合理增加，不得减少。

第 6 章 认证实施程序

6.1 认证申请

6.1.1 申请条件

- 境内依法设立、有效存续；
- 建立覆盖本规则第 5 章的运营管理体系并有效运行≥3 个月；
- 近 12 个月无重大服务质量事故、信息安全事故；
- 具备固定场所、合格人员、适配系统；
- 未超出认证机构批准的信息技术服务—呼叫中心领域。

6.1.2 申请材料

- 认证申请表（附录 A）；
- 营业执照/事业单位法人证书复印件；
- 运营管理体系文件（手册、程序文件、作业指导书）；
- 近 3 个月服务特性数据（接通率、处理时长、满意度等）；
- 客户满意度调查报告（近 6 个月）；
- 系统配置说明、信息安全管理制；
- 无重大事故承诺书。

6.1.3 申请受理

- 认证机构 5 个工作日内完成形式审查+合规性初审；
- 符合条件：受理并发送受理通知书；
- 不符合：一次性书面告知补正材料；
- 超出认证领域：不予受理并说明依据。

6.2 审核准备

6.2.1 组建审核组

- 组长：具备呼叫中心服务认证高级审核员资质；
- 成员：具备信息技术服务、呼叫中心运营、信息安全相关资质；
- 人数：匹配人日数要求，实习审核员不得独立实施审核。

6.2.2 制定审核计划

- 覆盖范围：全场所、全坐席、全业务流程、管理体系各部门；
- 时间分配：服务特性测评与服务管理审核均衡分配；
- 关键时段：覆盖业务高峰、夜班等风险时段；
- 计划需提前 5 个工作日提交申请人确认。

6.2.3 文件审查

- 审查体系文件与 SJ/T 11739-2019 的符合性；
- 审查服务数据、记录的完整性、可追溯性；
- 识别文件不符合项，提前反馈申请人整改。

6.3 现场审查

6.3.1 首次会议 (0.5 小时)

- 参会：申请人管理层、各部门负责人、审核组；
- 内容：确认范围、计划、方法、准则，明确末次会议时间。

6.3.2 服务特性要求测评 (现场+数据核查)

- 数据采集：提取近 3 个月呼叫记录、服务日志、系统报表；
- 现场观察：随机抽查坐席服务过程 (用语、流程、响应)；
- 模拟测试：模拟客户进线，测评响应时长、问题解决能力；
- 客户调研：随机抽取≥30 名客户进行满意度访谈/问卷；
- 指标计算：按附录 C 计算各项得分，单项低于 60 分判定不符合。

6.3.3 服务管理要求审核 (现场+文件+访谈)

- 文件审查：核查体系文件、战略规划、培训记录、考核记录、系统维护记录；
- 现场核查：检查场所环境、设备运行、安全防护、应急设施；
- 人员访谈：管理层 (战略、体系)、主管 (过程、监控)、坐席 (实操、培训)、技术人员 (系统、安全)；
- 不符合项判定：严重不符合 (系统性失效、重大缺项)、一般不符合 (个别偏离、可立即整改)、观察项 (潜在风险，不影响结论)。

6.3.4 审核组内部会议 (末次会议前)

- 汇总不符合项，明确严重程度；
- 对照认证决定条件，形成初步审核结论；
- 编写审核报告初稿。

6.3.5 末次会议 (0.5 小时)

- 参会：同首次会议；
- 内容：通报审核情况、不符合项、初步结论，告知申诉权利；
- 发放不符合项报告，明确整改期限 (一般不符合≤30 天，严重不符合≤60 天)。

6.4 不符合项整改与验证

- 申请人在期限内提交整改计划+整改证据；
- 审核组对整改材料进行书面验证；
- 严重不符合或整改不到位：现场验证；
- 验证通过：关闭不符合项；未通过：终止认证流程。

6.5 复核与认证决定

6.5.1 技术委员会复核

- 审查审核报告、不符合项整改、证据完整性；
- 审查审核过程合规性、公正性、充分性；
- 提出复核意见 (同意/补充审查/不予通过)。

6.5.2 认证决定

- 认证机构授权人依据第 11 章明确条件作出决定：批准、有条件批准、不予批准；

- 5个工作日内书面通知申请人，说明理由及权利。

6.6 证书颁发与公告

- 批准认证：颁发认证证书；
- 公告：认证机构官网、全国认证认可信息公共服务平台公示证书信息；
- 不予批准：告知申请人6个月后可重新申请。

第7章 认证证书及认证标志要求

7.1 认证证书名称（合规修正，禁用绝对化/国家字样）

证书名称：信息技术服务 呼叫中心运营管理能力认证证书

- 不含“中国、国家、全国、超级、领先、一流”等禁用词汇；
- 与国家统一推行的认证制度名称、标志不重复、不相似。

7.2 证书内容

- 证书编号：唯一编码；
- 认证对象名称：申请人法定全称；
- 认证对象地址：注册地址或实际运营地址；
- 认证范围：信息技术服务—呼叫中心运营管理（含战略规划、运营过程、人员管理、服务品质管理、系统管理）；
- 认证依据：SJ/T 11739-2019《信息技术服务 呼叫中心运营管理要求》；
- 证书有效期：3年；
- 颁发日期、有效期至；
- 认证机构名称、标志；
- 国家认监委规定的统一备案标识；
- 证书状态：有效/暂停/撤销/注销。

7.3 证书样式

- 采用国家认监委规定的服务认证证书统一格式；
- 认证机构标志：北京希莫认证服务有限公司标志（不含国家/官方元素）；
- 证书材质：防伪纸张，含唯一二维码（可查询备案信息）。

7.4 证书使用要求

- 仅限认证范围、有效期内使用；
- 不得涂改、伪造、转让、租借、抵押；
- 宣传时需注明：认证机构名称、认证依据标准、认证范围；
- 不得超出认证范围进行误导性宣传。

7.5 认证标志要求

- 标志名称：呼叫中心运营管理能力认证标志；
- 标志样式：由认证机构设计，不含国家/官方字样；
- 使用范围：证书、官网、宣传材料、服务场所；
- 使用规则：与证书绑定，证书失效即停止使用。

第8章 认证证书状态管理规定

8.1 证书状态类型

- **有效**：在有效期内，持续符合认证要求；
- **暂停**：存在不符合项或未履行义务，限期整改；
- **撤销**：严重不符合、欺诈或拒不整改，永久失效；
- **注销**：有效期满、主动申请或依法终止，终止认证。

8.2 状态变更条件

8.2.1 暂停条件

- 监督审核发现一般不符合项，未按期整改；
- 管理体系/运营发生重大变更未及时申报；
- 发生一般服务质量/信息安全事故；
- 未按规定提交年度自查报告/数据；
- 证书使用轻微违规。

8.2.2 撤销条件

- 监督审核发现严重不符合项，拒不整改或整改无效；
- 申请/审核过程提供虚假材料、隐瞒重要信息、欺诈；
- 发生重大服务质量/信息安全事故，造成严重后果；
- 拒绝监督审核、阻碍认证活动；
- 暂停期满未完成整改；
- 超出认证范围开展认证活动。

8.2.3 注销条件

- 证书有效期满，未申请再认证；
- 认证对象主动申请注销；
- 认证对象依法终止、破产、解散；
- 认证范围不再开展；
- 认证机构注销备案该规则。

8.3 状态变更程序

8.3.1 暂停

1. 认证机构发出暂停通知书（说明理由、整改要求、期限、后果）；
2. 申请人限期整改；
3. 认证机构验证整改；
4. 验证通过：恢复有效；未通过：撤销证书。

8.3.2 撤销

1. 认证机构调查核实；
2. 发出撤销通知书（说明理由、申诉权利）；
3. 申请人可在 15 日内申诉；
4. 认证机构复核申诉，作出最终决定；
5. 公示撤销信息，收回证书。

8.3.3 注销

1. 申请人申请或认证机构发现注销情形；
2. 审核确认；
3. 发出注销通知书；
4. 公示注销信息，收回证书。

8.4 信息公开与查询

- 认证机构官网实时公开证书状态、变更记录、注销信息；
- 全国认证认可信息公共服务平台同步公示备案信息；
- 公众可通过证书编号、二维码查询有效性、状态、变更历史。

第 9 章 服务特性要求及评价方法

9.1 服务质量要求 (权重 40%)

9.1.1 服务规范性 (20 分)

- 要求：服务流程标准化、用语规范、记录完整、话术合规；
- 评价方法：现场抽查≥20 通录音、审查服务记录、核查话术手册；
- 合格线：≥16 分。

9.1.2 服务专业性 (20 分)

- 要求：坐席具备岗位资质、专业知识、业务能力、沟通技巧；
- 评价方法：人员访谈、专业知识测试、业务实操考核、资质核查；
- 合格线：≥16 分。

9.1.3 服务及时性 (20 分)

- 要求：平均响应时长≤25 秒、平均处理时长≤3 分钟、无超时推诿；
- 评价方法：提取近 3 个月系统数据、现场计时测试、抽查超时记录；
- 合格线：≥16 分。

9.1.4 服务准确性 (20 分)

- 要求：信息无误、操作正确、答复准确、无错漏；
- 评价方法：抽查服务记录、回访客户、核查业务办理结果；
- 合格线：≥16 分。

9.1.5 服务完整性 (20 分)

- 要求：服务过程闭环、记录完整、跟进到位、回访及时；
- 评价方法：审查服务台账、抽查跟进记录、核查回访数据；
- 合格线：≥16 分。

9.2 服务效率要求 (权重 30%)

9.2.1 呼叫接通率 (25 分)

- 要求：≥95% (高峰时段≥90%)；
- 评价方法：提取近 3 个月系统报表、核查高峰时段数据；
- 合格线：≥20 分。

9.2.2 平均处理时长 (25 分)

- 要求：≤180 秒（复杂业务≤300 秒）；
- 评价方法：系统数据统计、分类业务时长分析；
- 合格线：≥20 分。

9.2.3 并发处理能力（20 分）

- 要求：可同时处理≥**坐席数×80%**并发呼叫，无系统卡顿；
- 评价方法：系统压力测试、历史峰值数据核查；
- 合格线：≥16 分。

9.2.4 资源利用率（20 分）

- 要求：坐席在线率≥80%、设备利用率≥90%、无闲置浪费；
- 评价方法：考勤数据、设备使用记录、现场观察；
- 合格线：≥16 分。

9.2.5 服务饱和度（10 分）

- 要求：业务量匹配坐席配置，无长期超负荷或严重闲置；
- 评价方法：业务量统计、排班记录、现场访谈；
- 合格线：≥8 分。

9.3 服务效果要求（权重 30%）

9.3.1 客户满意度（30 分）

- 要求：≥90%（季度调查，样本≥30）；
- 评价方法：客户问卷调查、电话访谈、投诉数据分析；
- 合格线：≥24 分。

9.3.2 问题解决率（25 分）

- 要求：一解率≥75%、总解决率≥95%；
- 评价方法：服务记录核查、问题分类统计、回访确认；
- 合格线：≥20 分。

9.3.3 客户保留率（20 分）

- 要求：老客户留存率≥85%（年度统计）；
- 评价方法：客户档案分析、业务续约数据、流失原因统计；
- 合格线：≥16 分。

9.3.4 客户推荐率（15 分）

- 要求：净推荐值（NPS）≥30%；
- 评价方法：客户调研、推荐意愿统计、口碑反馈；
- 合格线：≥12 分。

9.3.5 投诉率（10 分）

- 要求：≤0.3%（月度统计），投诉处理闭环率 100%；
- 评价方法：投诉台账、处理记录、回访结果；
- 合格线：≥8 分。

9.4 服务特性综合评价

- 总分：100 分；
- 合格线：≥80 分（单项低于合格线≤1 项，且≥80%单项得分）；
- 评价方法：定量数据+定性观察+客户反馈综合打分（附录 C 打分表）。

第 10 章 服务管理要求及评价方法

10.1 管理体系要求（权重 20%）

10.1.1 体系文件化（25 分）

- 要求：建立符合 SJ/T 11739-2019、GB/T 19001 的质量手册、程序文件、作业指导书、记录表格，文件受控、版本有效、发放到位；
- 评价方法：文件审查、版本核查、发放记录抽查；
- 合格线：≥20 分。

10.1.2 体系实施（25 分）

- 要求：体系覆盖全部门、全流程，职责明确、流程清晰、执行到位；
- 评价方法：现场核查、部门访谈、流程执行记录抽查；
- 合格线：≥20 分。

10.1.3 体系监控（25 分）

- 要求：建立内部审核、管理评审、绩效考核机制，定期监控体系有效性；
- 评价方法：内审报告、管理评审报告、考核记录审查；
- 合格线：≥20 分。

10.1.4 体系改进（25 分）

- 要求：建立纠正预防措施机制，持续改进体系缺陷、服务问题；
- 评价方法：不符合项整改记录、改进计划、效果验证报告；
- 合格线：≥20 分。

10.2 战略规划要求（权重 15%）

10.2.1 组织定位（20 分）

- 要求：明确使命、愿景、价值观、服务目标，定位符合行业特点与客户需求；
- 评价方法：战略文件审查、管理层访谈、目标合理性评估；
- 合格线：≥16 分。

10.2.2 战略制定（25 分）

- 要求：基于内外部分析制定 3-5 年战略规划，目标可测量、措施可行、资源匹配；
- 评价方法：战略规划文件、分析报告、资源配置计划审查；
- 合格线：≥20 分。

10.2.3 战略实施（30 分）

- 要求：战略目标分解至年度/部门/岗位，实施计划明确、责任到人、监控到位；
- 评价方法：目标分解文件、实施计划、监控记录、部门访谈；
- 合格线：≥24 分。

10.2.4 战略效果（25 分）

- 要求：战略目标达成率≥80%，服务能力、客户满意度、运营效率持续提升；

- 评价方法：年度绩效报告、目标达成数据、趋势分析；
- 合格线：≥20 分。

10.3 运营过程要求 (权重 20%)

10.3.1 过程设计 (25 分)

- 要求：基于客户需求与行业标准设计端到端服务流程，覆盖咨询、投诉、办理、回访、应急，流程标准化、可追溯、高效；
- 评价方法：流程图审查、过程文件、客户旅程分析；
- 合格线：≥20 分。

10.3.2 过程执行 (25 分)

- 要求：全员按流程执行，操作规范、记录完整、协作顺畅、无推诿扯皮；
- 评价方法：现场观察、流程执行记录、跨部门协作访谈；
- 合格线：≥20 分。

10.3.3 过程监控 (25 分)

- 要求：建立关键绩效指标 (KPI) 监控体系，实时监控服务质量、效率、效果，异常预警、及时干预；
- 评价方法：监控报表、预警记录、干预措施、现场核查；
- 合格线：≥20 分。

10.3.4 过程改进 (25 分)

- 要求：定期 (季度/半年) 评估过程有效性，识别瓶颈、优化流程、提升效率；
- 评价方法：过程评估报告、优化方案、效果验证数据；
- 合格线：≥20 分。

10.4 人员管理要求 (权重 15%)

10.4.1 人员配置 (25 分)

- 要求：坐席数量匹配业务量 (高峰时段无严重排队)，结构合理 (资深/普通/新员工比例适配)，资质合格 (持证上岗)；
- 评价方法：人员花名册、资质证书、业务量与坐席配比分析；
- 合格线：≥20 分。

10.4.2 人员培训 (25 分)

- 要求：建立入职+在岗+技能提升+合规培训体系，年度培训≥40 小时，培训计划落实、效果考核、记录完整；
- 评价方法：培训计划、签到记录、考核成绩、培训档案审查；
- 合格线：≥20 分。

10.4.3 人员考核 (25 分)

- 要求：建立 KPI+行为+能力三维考核体系，月度考核、公开公平、结果与薪酬/晋升挂钩；
- 评价方法：考核方案、考核记录、结果应用、员工访谈；
- 合格线：≥20 分。

10.4.4 人员激励 (25 分)

- 要求：建立薪酬+福利+荣誉+发展激励机制，员工满意度 $\geq 80\%$ ，流失率 $\leq 15\%$ ；
- 评价方法：激励方案、薪酬福利记录、员工满意度调查、流失率数据；
- 合格线： ≥ 20 分。

10.5 系统管理要求 (权重 15%)

10.5.1 硬件管理 (20 分)

- 要求：服务器、坐席终端、网络设备配置合理、性能稳定、定期维护、备份完整、故障响应 ≤ 4 小时；
- 评价方法：设备清单、维护记录、备份方案、故障处理台账；
- 合格线： ≥ 16 分。

10.5.2 软件管理 (25 分)

- 要求：呼叫中心系统、CRM、工单系统功能完整、性能稳定、安全可控、定期更新、权限分级；
- 评价方法：系统测试报告、更新记录、权限管理、日志审查；
- 合格线： ≥ 20 分。

10.5.3 网络管理 (20 分)

- 要求：网络带宽充足、延迟 $\leq 50\text{ms}$ 、丢包率 $\leq 0.1\%$ 、安全防护到位、定期检测、应急冗余；
- 评价方法：网络测试数据、安全检测报告、冗余方案、应急演练记录；
- 合格线： ≥ 16 分。

10.5.4 信息安全管理 (35 分)

- 要求：符合《网络安全法》《个人信息保护法》，建立信息安全制度、数据加密、访问控制、漏洞修复、应急响应、员工保密培训，无信息泄露事故；
- 评价方法：安全制度、加密方案、访问日志、漏洞报告、应急演练、保密培训记录；
- 合格线： ≥ 28 分。

10.6 服务管理综合评价

- 总分：100 分；
- 合格线： ≥ 80 分（单项低于合格线 ≤ 1 项，且 $\geq 80\%$ 单项得分）；
- 评价方法：文件审查+现场核查+人员访谈+记录抽查综合打分（附录 C 打分表）。

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：

1. 申请材料真实、完整、合规；
2. 服务特性综合评价** ≥ 80 分**；
3. 服务管理综合评价** ≥ 80 分**；
4. 无严重不符合项，一般不符合项全部整改验证通过；
5. 审核过程合规、公正、充分，无程序瑕疵；

6. 认证范围在认证机构批准的信息技术服务领域内;
7. 承诺遵守本规则、国家认监委相关规定,持续改进运营管理。

11.2 更新认证条件(再认证,有效期满前3个月申请)

同时满足以下全部条件:

1. 证书有效期内持续符合认证要求,无撤销/注销情形;
2. 每年监督审核均通过,不符合项整改到位;
3. 服务特性、服务管理综合评价** ≥ 75 分**;
4. 无严重不符合项,一般不符合项整改验证通过;
5. 认证范围未超出批准领域,变更已申报并获批;
6. 持续遵守本规则、国家认监委规定,无违规记录。

11.3 扩大认证范围条件

同时满足以下全部条件:

1. 现有认证有效,无暂停/撤销情形;
2. 扩大范围部分建立并运行 ≥ 3 个月,体系覆盖、流程合规;
3. 扩大范围部分服务特性、服务管理评价 ≥ 80 分;
4. 无严重不符合项,一般不符合项整改到位;
5. 扩大范围在认证机构批准的信息技术服务领域内;
6. 提交范围变更申请+新增部分材料+合规承诺书。

11.4 缩小认证范围条件

- 申请人**主动申请**缩小范围,提交书面申请及说明;
- 认证机构**审核确认**,更新证书及备案信息;
- 缩小范围后**剩余部分持续符合认证要求**。

11.5 不予认证/终止认证条件

满足任一条件:

1. 未达到授予/更新/扩大认证的任一必要条件;
2. 申请/审核过程提供虚假材料、隐瞒重要信息、欺诈;
3. 超出认证机构批准领域申请或实施认证;
4. 拒绝审核、阻碍认证活动、拒不整改不符合项;
5. 发生重大服务质量/信息安全事故,造成严重后果;
6. 违反国家认监委2025年第9号公告、《认证认可条例》等规定。

第12章 认证后监督与再认证

12.1 年度监督审核

12.1.1 时间:证书颁发后每满12个月前完成;

12.1.2 人日数:不少于2人日;

12.1.3 范围:覆盖认证范围核心内容,重点抽查:

- 服务特性关键指标(接通率、满意度、解决率);
- 服务管理体系运行、不符合项整改、持续改进;

- 证书使用合规性、信息安全、客户投诉处理；

12.1.4 结论：通过/暂停/撤销，结果公示并更新证书状态。

12.2 特殊监督审核

满足任一条件，认证机构在 30 日内实施特殊监督：

- 发生重大服务质量/信息安全事故；
- 客户集中投诉（月度≥5 起重大投诉）；
- 管理体系/运营重大变更（组织架构、系统、流程）；
- 证书暂停后整改期满；
- 国家认监委/市场监管部门专项检查要求。

12.3 再认证

12.3.1 程序：同初次认证（申请、审核、复核、决定、发证）；

12.3.2 人日数：不少于 3 人日；

12.3.3 要求：满足 11.2 更新认证条件；

12.3.4 有效期：新证书有效期 3 年，原证书到期自动失效。

12.4 证书失效后的处理

- 有效期满未申请再认证：证书自动失效，需重新申请初次认证；
- 证书撤销/注销：收回证书，公示信息，1 年内不得重新申请（欺诈/严重事故 3 年）。

第 13 章 认证规则管理

13.1 编制与备案

- 本规则由北京希莫认证服务有限公司编制，符合国家认监委 2025 年第 9 号公告；
- 发布后 30 日内通过“认证认可业务信息统一上报平台”提交备案；
- 备案信息与全文完全一致，无矛盾。

13.2 修订与更新

- 依据法律法规、标准、政策、行业实践变化，定期评审（至少每 2 年 1 次）；
- 修订后 30 日内重新备案，原版本保留；
- 修订内容及时通知获证组织，过渡期不超过 6 个月。

13.3 废止与注销

- 规则不再适用或国家认监委制定统一规则后，废止并注销备案；
- 废止前 6 个月通知获证组织，指导过渡或转换认证；
- 废止后保留规则文本及备案记录不少于 5 年。

13.4 公开与查询

- 本规则全文在认证机构官网公开，供公众查阅下载；
- 备案信息在全国认证认可信息公共服务平台公示；
- 获证组织名单、证书状态实时公开，接受社会监督。

附录 A 打分表

《信息技术服务 呼叫中心运营管理要求》SJT 11739-2019 部颁标准打分表

20260522 (含权重、评分标准、合格线, 符合 CMM-525-0009-SJT 11739-2019 信息技术服务 呼叫中心运营管理要求 (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 呼叫中心运营管理要求》SJ

11739-2019

部颁标准打分表

版本：20260522



目录：(点击进入页面)

成熟度等级判定与打分表填写说明

体系框架和评分表

打分表负责人：

张欣楠

依据标准：SJ/T 11739-2019（报批稿）

模板来源：GB/T 43439-2023 数字化转型成熟度模型打分表

打分规则：全部满足 = 1 分；大部分满足 = 0.8 分；部分满足 = 0.5 分；不满足 = 0 分

成熟度等级：一级~五级（0.8~5.0 分）

一、成熟度等级判定

表格

成熟度等级	评分区间
五级	$4.8 \leq S \leq 5.0$
四级	$3.8 \leq S < 4.8$
三级	$2.8 \leq S < 3.8$
二级	$1.8 \leq S < 2.8$
一级	$0.8 \leq S < 1.8$

计分方法

- 1. 能力子域得分 = 子域内各要求得分的算术平均值
- 2. 能力域得分 = $\Sigma(\text{子域得分} \times \text{子域权重})$
- 3. 总成熟度得分 = $\Sigma(\text{能力域得分} \times \text{能力域权重})$

二、填写说明

- 1. 按一级~五级逐行对照 SJ/T 11739-2019 原文核对满足程度，填写 1/0.8/0.5/0。
- 2. 子域得分 = 本条所有要求得分之和 ÷ 条目数。
- 3. 能力域得分 = 各子域得分 × 权重 后相加。
- 4. 总成熟度得分 = 各能力域得分 × 权重 后相加。
- 5. 用总分对照成熟度等级判定确定最终等级。

点击返回目录

能力域	能力子域	一级（基础）	二级（规范）	三级（完善）	四级（高效）	五级（卓越）	条目数	子域得分	权重	能力域得分
1. 运营管理 基本要求	1.1 管理体系	建立基本运营制度	形成运营管理体系文件	以客户为中心，体系完整可执行	体系闭环运行，持续改进	体系行业领先，数字化驱动	4		0.1	
	2. 战略规划	2.1 组织定位	明确基本服务目标	目标覆盖满意度、响应、质量、成本	全员理解并执行战略	战略与业务/IT 深度协同	5		0.15	
	2.2 规划与计划	有简单工作安排	制定年度经营计划	含市场/客户/竞争分析，绩效目标完整	计划与战略一致，可量化可考核	战略动态优化，数据驱动决策	4			
3. 运营过程	3.1 过程设计	有基础业务流程	过程设计程序完整	可追踪、可审核、文档化	全流程标准化、一致性执行	流程智能优化，自动适配业务	6		0.25	
	3.2 过程监控	简单执行检查	有监控手段与评估	根源/趋势/对比分析，改进闭环	系统自动监控，预警纠偏	智能监控，预测性过程管理	5			
	3.3 过程评估	不定期自查	定期过程评估	专责小组，书面报告与整改	评估数字化，自动生成结论	评估体系智能化，持续迭代	4			
	3.4 过程改进	问题临时整改	定期（周/月/季）改进	改进方法标准化，效果可衡量	数据驱动持续改进	自优化、自适应改进机制	3			
	3.5 质量控制	局部质量检查	覆盖全业务、全人员	分业务监控，定期评估有效性	质量指标校准，自动纠偏	全维度智能质量管控	6			
	3.6 预测排班	简单人力安排	业务量初步预测	容量规划 + 标准排班方案	智能预测，优化排班校准	AI 预测，自动最优排班	5			
	3.7 绩效管理	简单考核	绩效计划 + 监控 + 评估	指标量化，对标标杆数据	绩效自动核算，改进闭环	绩效与战略一体化智能管理	6			
	3.8 应急管理	有应急联系方式	制定应急计划	分级处置，定期演练	应急系统自动触发，记录完整	智能预警，一键应急处置	4			
4. 人员管理	4.1 人员招聘	基础岗位招聘	明确岗位技能要求	技能定期确认，资质合规	招聘体系化，入岗精准匹配	智能招聘，能力模型驱动	4		0.15	
	4.2 培训发展	上岗简单培训	完整培训计划，岗前达标	按需再培训，内外结合	培训体系数字化，效果可评估	智能学习，个性化培养	4			
	4.3 考核激励	简单考核	量化考核，薪酬挂钩	激励与发展结合，公平透明	考核自动数字化，激励精准	全面激励生态，员工价值最大化	3			

[illegible]