

CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026

《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证规则 (V1.0)

认证规则编号：CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026

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 25 日

实施日期：2026 年 5 月 25 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 05 月 21 日 — 2031 年 05 月 20 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 认证模式及服务认证领域划分	2
第 6 章 认证实施程序	3
第 7 章 现场审查人日数	4
第 8 章 认证证书与标志要求	4
第 9 章 认证决定与范围管理	5
第 10 章 认证证书状态管理	6
第 11 章 服务特性要求及评价方法	7
第 12 章 服务管理要求及评价方法	8
第 13 章 认证规则管理	8
第 14 章 附则	9
附录 A 打分表	
附录 B 联系方式	

第1章 适用范围

1.1 本规则适用于中华人民共和国境内依法设立，同时提供人工与智能客户服务的组织，包括各类企业、公共服务机构内设顾客联络中心，以及承接外包联络服务的第三方顾客联络中心。

1.2 本规则覆盖顾客联络服务中人工与智能客户服务协同的服务提供、服务管理、服务质量控制与持续改进能力认证，不包括底层信息技术产品质量、硬件设备专项检测等专项认证。

1.3 本规则仅限北京希莫认证服务有限公司在批准的服务认证领域内，开展 CMM-525-0015 XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》相关自愿性认证活动使用。

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（包括所有修改单）适用于本文件。

- GB/T 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》（2026-05-25 发布，2026-09-01 实施，国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布）
- GB/T 17242-2025《投诉处理规范》
- GB/T 22239-2019《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》
- 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》
- 《中华人民共和国认证认可条例》
- 《认证机构管理办法》

第3章 术语和定义

3.1 顾客联络中心：代表委托方为顾客提供联络服务的内设或第三方组织。

3.2 人工客户服务：组织利用人工服务人员，以语音、文字、视频等方式与客户进行交互，对客户提出的业务办理、投诉、反馈等请求进行实时响应与处理的服务形式。

3.3 智能客户服务：依托人工智能、自然语言处理、大数据等智能技术，以语音、文字等方式与客户进行交互，对客户提出的业务办理、投诉、反馈等请求进行智能化响应与处理的服务形式。

3.4 呼入：面向顾客联络中心的顾客发起的联络，包括语音、文字、视频等方式。

3.5 呼出：面向顾客的，由顾客联络中心发起的联络，包括语音、文字、视频等方式。

3.6 工单：在客户服务过程中，记录客户具体需求信息，且可追溯需求处理进度与结果的规范化管理单据。

3.7 认证委托人：申请 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证的顾客联络服务组织。

3.8 获证组织：通过 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证并持有有效认证证书的顾客联络服务组织。

3.9 认证规则：认证机构自行制定，用于规定 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证活动程序、要求、准则及评价方法的规范性文件。

第 4 章 认证依据

4.1 主要认证依据

GB/T 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》，全文适用，对应认证规则编号 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026。

4.2 辅助认证依据

- (1) 本认证规则（CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026，V1.0）
- (2) GB/T 17242-2025《投诉处理规范》
- (3) GB/T 22239-2019《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》
- (4) 相关法律法规、规章及规范性文件

4.3 认证依据合规性

本规则（CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026）及所引用依据均符合国家认监委 2025 年第 9 号公告原则要求，不与现行法律、法规、强制性国家标准、行政许可规定相抵触，不涉及国家敏感领域，不违反知识产权、保密、公平竞争及统一大市场原则。

第 5 章 认证模式及服务认证领域划分

5.1 认证模式

本认证（CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证）采用服务特性要求测评 + 服务管理要求审核复合认证模式。

5.1.1 服务特性要求测评

对人工-智能客服协同的服务质量、切换体验、呼入呼出任务处理、服务闭环、信息安全等服务特性进行符合性测评，符合 GB/T 47746-2026 及本规则（CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026）要求。

5.1.2 服务管理要求审核

对顾客联络中心机构设置、人员配置、制度建设、流程管理、质量控制、协同服务改进等管理能力进行有效性审核，符合 GB/T 47746-2026 及本规则（CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026）要求。

5.2 服务认证领域划分

本认证归属顾客联络服务领域，认证单元划分如下：

单元 1：内设顾客联络中心（组织内部自建，为本组织客户提供人工 + 智能协同客服服务）

单元 2：第三方外包顾客联络中心（承接外部委托方，提供人工 + 智能协同联络外包服务）

单元 3：公共服务类顾客联络中心（政务、公用事业等公共服务机构的联络中心）委托人申请认证时，应明确申请一个或多个认证单元；多单元应分别开展评价。同一单元下，多物理场所按 7.4 条款增加审查人日。

第 6 章 认证实施程序

6.1 认证申请

6.1.1 申请条件

- (1) 依法设立并有效存续，同时开展人工与智能客户服务的顾客联络服务组织；
- (2) 已按 GB/T 47746-2026 建立人工-智能客服协同服务管理体系并运行满 3 个月，符合 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026 认证相关要求；
- (3) 近 12 个月内无重大违法违规记录；
- (4) 具备开展人工与智能客户协同服务所需场所、设施、人员、客服系统及技术资源。

6.1.2 申请材料

- (1) CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026 《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证申请表；
- (2) 法人证书或事业单位法人证书复印件；
- (3) 人工-智能客服协同服务管理体系文件（符合 GB/T 47746-2026 及本认证规则要求）；
- (4) 近 3 个月协同服务运行绩效数据；
- (5) 组织架构图及人员配置说明；
- (6) 客服系统功能说明、知识库、应急保障相关材料；
- (7) 申请认证单元说明；
- (8) 其他相关证明材料。

6.1.3 申请受理

认证机构收到 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026 《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证申请材料后 5 个工作日内完成受理审查，符合条件予以受理；不符合条件一次性告知补正事项。

6.2 申请评审

6.2.1 合规性评审

确认申请范围、申请认证单元在认证机构批准的服务认证领域内，符合 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026 《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证适用范围。

6.2.2 能力评审

确认认证机构具备实施本次 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026 认证所需专业能力、审核资源及技术支撑。

6.3 现场审查

6.3.1 审查准备

组建专业审核组，制定 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026 《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证现场审查计划，明确审查范围、认证单元、内容、时间及人员分工。

6.3.2 审查实施

包括文件审查、现场观察、人员访谈、客服系统测试、工单数据核验、模拟呼叫测评等，重点核查是否符合 GB/T 47746-2026 及本规则（CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026）要求。

6.3.3 不符合项判定

分为严重不符合项、一般不符合项，明确整改期限及验证要求，确保符合 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026 认证要求。

6.4 审查报告

现场审查结束后，审核组编制 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证审查报告，内容包括审查概况、符合性评价、不符合项清单、整改要求及审查结论，经审核组长签字确认。

6.4.1 复核

认证机构设立复核岗位，对审查报告、证据材料、整改材料开展独立复核；复核形成复核意见；复核不通过退回审核组重新完善。复核通过后方可提交技术委员会开展认证决定。

6.5 认证决定

认证机构技术委员会依据 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证审查报告、复核意见、整改验证结果及相关资料，作出认证决定。

6.6 获证后监督审核程序

- (1) 监督时机：初次认证获证后，每 12 个月开展一次年度监督审核；证书有效期内至少完成规定监督。
- (2) 监督内容：服务特性抽样测评、服务管理体系运行有效性、变更情况、证书标志使用情况、不符合项闭环情况、投诉处置情况。
- (3) 监督实施：文件 + 现场审查，按 7.2 人日要求执行；出具监督报告。
- (4) 监督结论处置：监督合格维持证书；存在一般不符合限期整改；严重不符合启动证书暂停 / 撤销流程。

6.7 再认证程序

证书有效期届满前 3 个月委托人提交再认证申请；执行申请评审、现场审查、复核、认证决定流程，通过后换发新证书。

第 7 章 现场审查人日数

依据国家认监委服务认证相关要求，CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证现场审查人日数如下：

7.1 初次认证：不少于 3 人日，其中服务特性测评不少于 1 人日、服务管理审核不少于 2 人日。

7.2 年度监督审核：不少于 1 人日。

7.3 再认证：不少于 2 人日。

7.4 多场所 / 大规模机构：每增加 1 个场所或 50 名服务人员，增加不少于 0.5 人日。

第 8 章 认证证书与标志要求

8.1 认证证书名称

CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证证书。

8.2 认证证书内容

- (1) 证书编号；
- (2) 获证组织名称、地址；
- (3) 认证范围（明确认证单元，表述为 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》相关服务能力认证）；
- (4) 认证依据（GB/T 47746-2026、CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证规则）；
- (5) 证书有效期；
- (6) 发证日期；
- (7) 认证机构名称、标志；
- (8) 国家认监委备案标识。

8.3 证书使用要求

- (1) 仅限获证组织在 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证范围内合法使用；
- (2) 不得涂改、伪造、转借、出租、抵押认证证书；
- (3) 宣传使用时应注明认证机构名称及认证依据（GB/T 47746-2026、CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026 认证规则），不得误导公众；
- (4) 证书样式由认证机构统一制定并备案。

8.4 认证标志要求

CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证标志由认证机构设计，报国家认监委备案后使用，不得擅自修改、扩大使用范围。

第 9 章 认证决定与范围管理

9.1 认证授予条件（同时满足）

- (1) 符合 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证规则全部条款要求；
- (2) 服务特性测评关键项 100% 合格，一般项得分率 $\geq 85\%$ ，符合 GB/T 47746-2026 及本认证规则要求；
- (3) 服务管理审核无严重不符合项，一般不符合项整改闭环；
- (4) 复核结论为通过；
- (5) 技术委员会审查通过。

9.2 认证更新（再认证）条件

- (1) CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证证书有效期届满前 3 个月提交再认证申请；
- (2) 证书有效期内监督审核均合格；
- (3) 人工-智能客服协同服务能力持续符合 GB/T 47746-2026 及本认证规则要求；
- (4) 复核通过；
- (5) 通过再认证审查。

9.3 认证范围扩大条件

- (1) 提交 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证范围扩大申请并说明理由；
- (2) 新增范围、新增认证单元符合本规则适用范围；
- (3) 完成新增范围补充审查、复核合格；
- (4) 技术委员会批准后换发证书。

9.4 认证拒绝条件

- (1) 存在严重不符合项目无法整改，不符合 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证要求；
- (2) 提供虚假材料或隐瞒重要信息；
- (3) 超出认证机构批准领域、超出申请认证单元申请；
- (4) 不具备人工-智能客户协同服务基本能力。

第 10 章 认证证书状态管理

10.1 证书状态类型

CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证证书分为有效、暂停、撤销、注销四种状态。

10.2 证书暂停条件

- (1) 监督审核发现一般不符合项未按期整改，不符合 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证要求；
- (2) 协同服务管理体系、客服系统发生重大变更未及时报告；
- (3) 存在轻微违法违规行为；
- (4) 未按要求配合监督检查。

10.3 证书撤销条件

- (1) 监督审核发现严重不符合项，不符合 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证要求；
- (2) 提供虚假材料或隐瞒重要信息；
- (3) 拒绝接受监督审核；
- (4) 暂停期满未完成整改；

(5) 发生重大信息安全、服务质量事故。

10.4 证书注销条件

- (1) CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证证书有效期届满未申请再认证；
- (2) 获证组织主动申请注销；
- (3) 获证组织依法终止；
- (4) 认证范围内人工-智能协同联络服务不再开展。

10.5 状态变更程序

认证机构按规定程序办理 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证证书状态变更，书面通知获证组织并公开相关信息。

第 11 章 服务特性要求及评价方法

本条款所有要求及评价方法，均符合 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》及 GB/T 47746-2026 相关规定。

11.1 呼入任务协同服务要求及评价方法

- (1) 任务分配合理性：按照问题复杂度、用户群体、话务负荷合理分配智能 / 人工坐席；评价方法：系统测试 + 工单数据统计，权重 25%。
- (2) 双向切换能力：支持智能转人工、人工转智能，具备多种切换触发方式；评价方法：模拟呼叫 + 系统测试，权重 30%。
- (3) 切换连续性：切换完整同步客户身份、历史交互、工单信息，不要求客户重复陈述；评价方法：模拟测评 + 工单核查，权重 25%。
- (4) 排队告知：向用户提示排队人数、预计等待时长；评价方法：现场测试，权重 20%。

11.2 呼出任务协同服务要求及评价方法

- (1) 呼出任务分配：标准化通知类优先智能呼出；复杂、开放式、个性化任务优先人工呼出；评价方法：工单统计 + 系统核查，权重 35%。
- (2) 呼出过程切换：智能呼出可转人工，人工呼出可转智能，切换流程合规；评价方法：模拟呼出测试，权重 35%。
- (3) 呼出交互闭环：呼出任务工单完整记录；评价方法：文档工单审查，权重 30%。

11.3 服务结束与后续处理要求及评价方法

- (1) 服务结束规则：人工、智能客服结束服务触发条件符合标准要求；评价方法：系统配置核查 + 现场测试，权重 40%。
- (2) 服务闭环管理：服务结束生成完整工单，可开展满意度评价，待办事项闭环流转；评价方法：工单抽样核查，权重 60%。

11.4 信息安全服务特性要求及评价方法

- (1) 分级备份：客户身份、交互记录、工单执行增量 + 全量备份；评价方法：文档审查 + 系统

配置核验，权重 50%。

(2) 等级保护落实：落实 GB/T 22239-2019 网络安全等级保护相关管控措施；评价方法：资料审查 + 系统测试，权重 50%。

第 12 章 服务管理要求及评价方法

本条款所有要求及评价方法，均符合 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》及 GB/T 47746-2026 相关规定。

12.1 组织与人员管理要求及评价方法

(1) 组织保障：具备协同服务对应的组织架构、制度、应急保障机制、知识库；评价方法：文档审查 + 现场核查，权重 30%。

(2) 职责划分：人工客服、智能客服职责边界清晰，任务分工规则明确；评价方法：制度文件 + 人员访谈，权重 30%。

(3) 人员培训：定期开展智能系统训练迭代、客服人员协同服务培训；评价方法：培训档案、访谈，权重 20%。

(4) 系统与场所设施：客服系统功能完备，服务入口清晰醒目，硬件环境满足业务运行；评价方法：现场观察、系统测试，权重 20%。

12.2 制度流程与协同改进管理要求及评价方法

(1) 制度体系：覆盖呼入、呼出、切换、服务结束、信息安全、投诉处理全流程制度；评价方法：文档审查，权重 35%。

(2) 流程合规：人工-智能任务分配、双向切换、工单流转、投诉处理流程闭环；评价方法：现场观察 + 工单核查，权重 35%。

(3) 协同服务改进机制：设置专人负责协同改进，通过调查、投诉反馈、系统监测、第三方评估开展持续改进；评价方法：文档审查、改进记录核查，权重 30%。

12.3 综合评价方法

采用定量评价 + 定性评价相结合方式，加权计算综合得分，总分 ≥ 80 分判定合格，确保符合 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证要求。

第 13 章 认证规则管理

13.1 编制与备案：本规则（CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证规则）依据 GB/T 27007、GB/T 27060、GB/T 27067 等标准编制，发布后 30 日内通过国家认监委认证认可业务信息统一上报平台提交备案。

13.2 修订与更新：本规则（CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证规则）修订后 30 日内重新提交备案，原备案版本保留备查。

13.3 实施评估：认证机构每不超过 2 年开展一次 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客

联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证规则实施效果评估，动态修订完善规则。评估内容包含规则符合性、资源配置、获证组织情况、认证采信情况等。

13.4 主体责任：认证机构对本规则（CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证规则）合法性、合规性、真实性、完整性、科学性承担主体责任，并公开承诺。

第 14 章 附则

14.1 本规则由北京希莫认证服务有限公司负责解释，全称为 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》认证规则。

14.2 本规则自发布之日起实施，有效期至 2027 年 12 月 31 日，适用于 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026 相关认证活动。

14.3 本规则未尽事宜，按照《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025 年第 9 号）及相关法律法规、规章执行，确保 CMM-525-0015XM-GBT 47746-2026 认证活动合规开展。

附录 A 打分表

附录：《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》（GB/T 47746-2026）国家标准打分表（含权重、评分标准、合格线，符合 CMM-525-0013-GBT 47746-2026 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 08 月 20 日

《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》 (GB/T 47746-2026)

国家标准打分表

版本：20260819



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

成熟度等级判定与打分表填写说明

点击返回目录页

依据标准：GB/T 47746-2026 顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求

评估模板：GB/T 43439-2023 信息技术服务数字化转型成熟度模型与评估

成熟度等级：一级~五级 (0.8~5.0 分)

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

一、成熟度等级判定

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

计分方法

- 1. 能力子域得分：子域内各条款得分算术平均值
- 2. 能力域得分：子域得分 × 权重后求和
- 3. 总成熟度得分：各能力域得分 × 权重后求和

二、填写说明

- 1. 按成熟度等级逐条核对，对照 GB/T 47746-2026 原文判定满足程度并打分
- 2. 子域得分 = 该等级所有条款得分 ÷ 条目数
- 3. 能力域得分 = Σ (子域得分 × 子域权重)
- 4. 总成熟度得分 = Σ (能力域得分 × 能力域权重)
- 5. 按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	子域权重	能力域得分	能力域权重
1. 总体要求	1.1 组织保障完善	1. 配备基础人工客户服务人员，建立初步的客服组织架构 2. 提供基础客户服务入口，建立简单知识库	1. 按行业属性配备与需求匹配的人工客服，建立适配协同的组织制度 2. 客户服务入口清晰醒目，知识库覆盖核心业务，定期开展人员培训	1. 建立灾害、系统故障等应急响应机制，搭建含客户信息管理、工单处理的内部系统 2. 定期开展智能客服优化训练，人员培训常态化、全覆盖	1. 组织架构动态优化，应急响应机制经实战验证有效，内部系统实现智能化升级 2. 智能客服优化训练基于数据驱动，人员培训实现个性化、精准化	1. 构建全场景组织保障体系，实现组织、制度、系统、应急的一体化智能管理 2. 实现智能客服自主优化迭代与人员能力持续提升的良性循环	2		0.3	0	0.2
	1.2 职责划分清晰	1. 人工与智能客服有基本的职责分工说明 2. 智能客服能处理部分简单标准化问题	1. 人工与智能客服职责划分清晰，智能客服优先处理标准化程度高且知识库有明确答案的问题 2. 人工客服优先处理需要多步骤分析或综合多信息源的问题	1. 建立任务分配规则引擎，基于问题复杂度、知识库匹配度自动分配任务 2. 智能客服未能解决的问题自动流转人工，职责边界无重叠无遗漏	1. 任务分配实现动态优化，基于实时话务量、承接力、客户群体智能调度 2. 建立职责执行效果监测机制，持续优化人工与智能分工策略	1. 构建自适应职责分配体系，实现人工与智能职责的动态平衡与最优配置 2. 实现基于客户画像和问题特征的精准任务路由，职责划分达到行业标杆水平	2		0.3	0	
	1.3 服务体验顺畅	1. 人工与智能客服之间可进行基本切换 2. 切换时能传递部分客户信息	1. 实现人工与智能客服的顺畅衔接，切换时系统同步传递客户身份信息、历史交互记录 2. 客户在切换过程中体验基本连贯，不要求重复提供已提供的信息	1. 切换时完整同步客户身份、历史交互、问题描述及工单状态等关键数据 2. 切换等待期间通过语音或文字告知预计排队时长，服务连续性有保障	1. 切换过程实现零感知衔接，关键数据实时同步无延迟 2. 建立切换体验监测机制，基于客户反馈持续优化切换流程	1. 构建全流程无缝切换体验体系，实现人工与智能服务的自然融合 2. 切换体验达到行业领先水平，客户满意度持续保持高位	2		0.3	0	
	1.4 服务安全可控	1. 建立基础的数据安全管理制度 2. 对客服人员有基本的安全保密要求	1. 建立信息与数据安全机制，覆盖数据获取、处理、使用环节 2. 建立模型、人员等安全管理机制，风险可基本追溯	1. 数据安全机制覆盖服务全流程，实现数据分级分类管理 2. 建立安全事件应急响应机制，风险可追溯、可处置	1. 实现数据安全的实时监控与智能预警，全流程数据安全无泄露 2. 建立安全管理持续改进机制，模型和人员安全管理达到较高水平	1. 构建全链路智能安全防护体系，实现数据安全的全主动防御与自适应管理 2. 安全管理达到行业标杆水平，通过权威安全认证	2		0.2	0	

2. 呼入任务	2.1 呼入任务分配	1. 客服系统提供基础客户服务入口 2. 能根据问题类型将工单简单分配给智能或人工客服	1. 客户服务入口清晰醒目，系统根据问题解决力、话务量和承载力合理分配工单 2. 向用户提供排队人数或预计等待时长，智能客服优先处理简单重复或标准化问题	1. 任务分配综合考虑客户群体（如老龄客户）对智能客服的接受程度，分配策略精细化 2. 明确人工客服优先处理场景（复杂问题、低频问题、知识库无答案、涉及安全等），规则完备	1. 任务分配实现智能动态调度，基于实时数据自动优化分配策略 2. 建立任务分配效果评估机制，分配准确率和客户满意度持续提升	1. 构建自适应智能任务分配体系，实现呼入任务的最优路由与实时动态调整 2. 任务分配达到行业标杆水平，实现效率与体验的最佳平衡	2	0.5	0	0.25
	2.2 呼入客户服务切换	1. 智能客服过程中设置基本的转人工入口 2. 支持客户通过关键词或菜单选择转人工	1. 智能转人工支持多种切换方式（关键词触发、菜单选择、按键选择、语音指令） 2. 特定场景（交互失败、拒绝智能、涉及安全、响应超时等）自动转接人工，切换时同步关键数据	1. 智能转人工具备情绪感知功能，经客户确认后自动转接 2. 人工转智能在常见问题、客户偏好等场景下，经告知并征得同意后可持续切换，切换流程规范	1. 双向切换实现智能化触发与无缝衔接，切换数据同步完整准确 2. 建立切换效果监测与优化机制，切换成功率和客户体验持续提升	1. 构建全场景智能双向切换体系，实现人工与智能服务的自然流转与最优衔接 2. 切换体验达到行业标杆水平，双向切换顺畅度和客户满意度领先	2	0.6	0	0.15
3. 呼出任务	3.1 呼出任务分配	1. 能根据呼出任务类型进行基本分配 2. 简单通知类任务可由智能客服发起	1. 系统根据呼出任务复杂程度和类型分配工单给智能或人工客服 2. 闭合式问题、标准化问题、通知提醒类优先智能呼出；复杂、开放式问题优先人工呼出	1. 呼出任务分配规则精细化，基于任务特征和客户画像智能分配 2. 建立呼出任务分配效果评估机制，分配合理性持续优化	1. 呼出任务分配实现动态智能调度，基于实时数据自动优化分配策略 2. 呼出效率和客户体验同步提升，分配准确率达到较高水平	1. 构建自适应智能呼出任务分配体系，实现呼出任务的最优路由 2. 呼出任务分配达到行业标杆水平，效率与体验最佳平衡	2	0.5	0	0.15
	3.2 呼出客服切换	1. 智能呼出时提供基本的转人工选项 2. 支持通过关键词或按键切换人工	1. 智能呼出为客户提供切换人工选项（关键词触发、菜单点击、按键选择、语音答复） 2. 人工呼出可提供切换智能选项，切换符合呼入切换相关要求	1. 呼出双向切换流程规范，切换时同步客户身份和交互记录 2. 建立呼出切换效果监测机制，切换体验持续优化	1. 呼出双向切换实现智能化触发与无缝衔接 2. 呼出切换成功率和客户满意度达到较高水平	1. 构建全场景智能呼出双向切换体系，实现呼出服务的自然流转 2. 呼出切换体验达到行业标杆水平	2	0.5	0	0.15
4. 服务结束与后续处理	4.1 结束任务	1. 人工客服在完成服务后可结束服务 2. 智能客服在完成服务后可自动结束	1. 人工在线客服获得客户许可或完成任务60s后无新需求可礼貌结束；人工电话客服征求许可后10s或2次交互无回应可结束 2. 智能在线客服获得许可或阈值时长后无交互可自动结束；智能语音客服完成任务60s后无交互可自动结束	1. 各类服务结束规则明确并在系统中配置执行，结束流程标准化 2. 建立结束服务质量检查机制，避免不当结束导致客户体验下降	1. 服务结束实现智能判断，基于交互状态自动识别结束时机 2. 结束服务的客户体验持续优化，不当结束率持续降低	1. 构建智能服务结束体系，实现结束时机的情景判断与客户体验的最优保障 2. 服务结束管理达到行业标杆水平	2	0.5	0	0.15

	4.2 服务闭环	1. 服务结束时生成基本服务记录 2. 能填写简单工单	1. 服务结束时主动邀请客户进行满意度评价（客户拒绝则避免打扰） 2. 同步生成完整服务记录，填写工单，待办事项通过工单系统流转与闭环处理	1. 满意度评价全覆盖，服务记录完整规范，工单流转全流程可跟踪 2. 建立待办事项闭环管理机制，确保所有待办事项按时办结	1. 实现服务闭环的智能化、自动化管理，满意度数据实时分析并驱动服务改进 2. 工单闭环率和处理时效达到较高水平	1. 构建全流程智能服务闭环体系，实现评价、记录、工单、改进的一体化管理 2. 服务闭环管理达到行业标杆水平，客户满意度持续领先	2	0.6	0	0.1
5. 信息安全	5.1 信息备份	1. 对客户信息进行基础备份 2. 有简单的备份管理制度	1. 针对客户身份信息、历史交互记录、未完成工单数据等核心信息建立分级备份机制 2. 将实时增量备份与定期全量备份结合，防止单一存储	1. 备份机制覆盖所有核心信息，备份频率和保留周期符合业务需求 2. 建立备份恢复演练机制，确保备份数据可恢复	1. 实现备份的自动化和智能化，备份成功率和恢复时效达到较高水平 2. 建立备份数据安全管理制度，备份数据加密存储	1. 构建智能分级备份体系，实现备份的自动化、智能化、高可靠管理 2. 信息备份达到行业标杆水平，通过权威数据安全认证	2	0.5	0	0.1
	5.2 等级保护	1. 了解网络安全等级保护要求 2. 采取基础的安全保护措施	1. 依据GB/T 22239启动对应等级的安全保护措施 2. 包括访问权限管控、备份数据加密传输与存储、备份操作日志等	1. 等级保护措施全面落实，访问权限精细化管控，备份数据全生命周期安全可控 2. 建立安全审计和持续监测机制，定期开展等级保护测评	1. 实现等级保护的智能化、自动化管理，安全事件实时预警与响应 2. 等级保护测评结果持续保持优良，安全管理水平较高	1. 构建智能等级保护体系，实现安全防护的主动防御与自适应管理 2. 等级保护达到行业标杆水平，通过高级别安全认证	2	0.5	0	0.15
	6.1 改进机制	1. 有专人负责客服服务改进工作 2. 不定期开展客户满意度调查	1. 将人工和智能客服视为完整服务，建立协同改进机制，安排专人负责 2. 定期举行相关调查，整理客户投诉与反馈，投诉处理依据GB/T 17242	1. 协同改进机制健全，改进工作有计划、有执行、有验证 2. 客户投诉与反馈处理闭环，改进效果可衡量	1. 实现协同改进的常态化、数据驱动管理，改进项目持续推进 2. 改进机制运行效果良好，协同服务质量持续提升	1. 构建智能协同改进体系，实现改进需求的自动识别与改进效果的智能评估 2. 协同改进机制达到行业标杆水平，成为行业最佳实践	2	0.3	0	0.15
6. 协同服务改进	6.2 改进方法	1. 通过客户满意度调查收集改进信息 2. 开通基本的投诉反馈渠道	1. 定期开展协同服务改进相关调查，作为满意度调查组成部分 2. 开通投诉与反馈渠道（电话、电子邮件、网络留言等），设定处理规则和时效	1. 综合运用调查、投诉反馈、系统监测（交互动作、客服感受、诉求动态反馈）等方法收集信息 2. 可委托第三方机构通过模拟真实交互、拆解协同关键节点等方式形成评估	1. 改进信息收集实现多渠道融合与智能化分析，数据驱动改进决策 2. 第三方评估常态化，评估结果有效驱动协同服务优化	1. 构建智能改进方法体系，实现改进信息的自动采集、智能分析与精准推送 2. 改进方法达到行业标杆水平，形成可复制推广的方法论	2	0.4	0	

								0		
	6.3 改进内容	1. 关注协同服务响应速度的改进 2. 关注客户满意度的提升	1. 改进协同服务效率（响应速度、问题解决率等） 2. 改进协同服务质量（客户满意度、服务可靠性、个性化服务能力等）	1. 改进客户服务切换顺畅程度（双向切换的顺畅程度） 2. 改进客户信息管理（信息实时同步准确性、存储安全性、服务连续性保障）	1. 四大改进内容全面覆盖，改进措施系统化、持续化 2. 改进效果可量化评估，协同服务各维度持续提升	1. 构建全维度智能改进体系，实现效率、质量、切换、信息管理的协同优化 2. 改进内容和效果达到行业标杆水平，引领行业发展	2	0.4		
总成熟度得分									0	一级