

团体标准《信息技术服务 智能客户服务 能力要求》（征求意见稿）编制说明

一、工作简况

（一）项目来源

本标准由中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会提出并归口。

本标准依据2025年12月30日颁发的中国电子工业标准化技术协会中电标通〔2025〕026号《关于公布2025年第十一批团体标准制修订计划的通知》立项，项目号：CESA-2025-196。

发起单位：北京赢动实认证服务有限公司（CCCS）

联合发起单位：联想（北京）有限公司

主要参与起草单位：北京赢动实认证服务有限公司（CCCS）、中国电子技术标准化研究院、中国人寿保险股份有限公司、联想（北京）有限公司、中国民用航空局消费者事务中心、中国银联股份有限公司、北京赢动华信息咨询有限公司（ICCCS）、中国光大银行股份有限公司、中信银行股份有限公司信用卡中心、杭州银行股份有限公司、中国东方航空股份有限公司、上汽大众汽车有限公司、青岛海尔乐信云科技有限公司、声通科技股份有限公司等。起草单位包括智能客户服务的应用单位、评估单位和咨询单位。

（二）主要工作过程

本标准分为预研和调研两个阶段，预研工作包括：成立编制工作组、对标准的可行性和适用性进行研究；调研工作包括：对草案内容进行逐一审议，形成征集意见稿。

1. 预研

预研工作主要是对标准的可行性和适用性进行研究，以联合起草单位为核心，针对标准的内容需要征集起草单位，成立编制工作组，从必要性、可行性和适用性三个维度分别进行调研。

a) 第一次工作会议（成立编制工作组）

2024年11月，标准编制工作组成立，北京赢动实认证服务有限公司（CCCS）、



联想（北京）有限公司和中国人寿保险股份有限公司作为联合发起单位，统筹各主要起草单位按照模型框架、成熟度要求、成熟度等级判定、评估过程 4 个维度成立工作小组，分别由中国人寿保险股份有限公司、联想（北京）有限公司、北京赢动华信息咨询有限公司（ICCCS）和声通科技股份有限公司担任小组负责单位。主要起草人和工作内容如下：

主要起草人	职务/职称	单位	专业特长	任务、分工
吕克勤	总裁	北京赢动实认证服务有限公司（CCCS）	标准化建设、标准制定落地经验	项目负责人/标准审核
王琴	总经理	中国人寿保险股份有限公司	标准制定、行业最佳实践	组长单位 负责标准中模型框架内容的制定
杨洁	总经理	联想（北京）有限公司	标准制定、行业最佳实践	组长单位 负责标准中成熟度要求内容的制定
梁静	副总裁	北京赢动华信息咨询有限公司（ICCCS）	标准制定、智能客服管理经验	组长单位 最佳实践采集/ 负责标准中成熟度等级判定的制定
汤敬华	董事长	声通科技股份有限公司	标准制定、行业最佳实践	组长单位 负责标准中评估过程内容的制定

b) 第二次工作会议

2025 年 5 月，第二次工作会议在北京举办，会议由联想（北京）有限公司承办。标准编制组就标准研制的背景和范围进行了介绍，模型框架、成熟度要求、成熟度等级判定和评估过程 4 个工作小组就各自分担的任务进行汇报。

与会领导和专家一致认为，随着信息技术服务能力在组织面和社会面的不断释放，经济社会和服务产业发展面临如何解决海量多元的客户服务请求，持续提升服务体验的课题。

会上研究并确定了智能客户服务能力要求的技术逻辑和模型，肯定了工作小组前期的工作成果，明确了下一步工作内容。

c) 第三次工作会议

2025 年 6 月，第三次工作会议在北京举办，会议由中国人寿保险股份有限

公司承办。标准编制组就标准研制范围，模型框架、成熟度要求、成熟度等级判定和评估过程 4 个工作小组的研制进展进行了总结，标准编制组按各小组的工作内容，逐一进行审议。

会上明确了成熟度模型等级，自低向高分别为：一级（发展级）、二级（优化级）、三级（融合级）、四级（体验级）和五级（生态级），并同时确定了成熟度等级中的各级特征描述。

与会专家提出成熟度要求分级特征需要与现有实践校准，建议结合行业典型案例进行调整。会后，各小组将按要求进一步完善内容。

d) 第四次工作会议

2025 年 8 月，第四次工作会议在北京举办，会议由中国电信股份有限公司北京研究院承办。标准编制组就标准的模型框架、成熟度要求、成熟度等级判定和评估过程 4 个工作小组的研制进展进行了总结，并详细汇报了修订成果。

会上讨论各能力项在能力模型中呈现的相互关系和数智化转型的要点，研究并明确了能力模型、成熟度模型、模型中的五级描述和成熟度等级判定。

与会专家提出，成熟度要求的五级描述需结合数智化转型成果和最佳实践情况进行修订，各能力项分级特征需对应五级特征中的关键词，做到五级逐级递进，进一步明晰各级递进关系。会后，各小组将按要求进一步完善内容。

e) 第五次工作会议

2025 年 12 月，第五次工作会议在青岛举办，会议由青岛海尔乐信云科技有限公司承办。标准编制组就标准的模型框架、成熟度要求、成熟度等级判定和评估过程 4 个工作小组的修订成果做了汇报。

会上研究并明确了评估内容和评估流程，评估流程包括预评估、正式评估和发布评估结果三个阶段。预评估阶段通过会议、文档审查等方式了解受评估方基本情况；正式评估阶段应通过适当的方法收集并验证与评估范围、评估准则有关的证据，包括与智能客户服务相关的活动和过程信息；最后形成评估报告并发布评估结果。

与会专家提出评估发现应包括具有证据支持的符合事项的良好实践、改进方向以及弱项。经专家们讨论，建议与成熟度模型与评估标准的编制理念高度契合，予以采纳。会后，形成建议书和各类上报文件，为标准立项会做准备。

2. 标准立项

2025 年 12 月 30 日，标准立项，项目号：CESA-2025-196。

3. 调研

调研工作主要是围绕标准草案的制定需求，全面摸清国内外技术现状与产业发展情况，收集最佳实践和各方意见，为标准的条款要求和评估方法提供切实依据。

a) 第六次工作会议

2026 年 1 月，第六次工作会议在北京举办，会议由联想（北京）有限公司承办。本次会议介绍了标准立项会上专家的要求，正式确定标准更名为《信息技术服务 智能客户服务 能力要求》，同时，根据标准修订的方向和要求，调整小组负责单位，按照模型框架、成熟度要求、成熟度等级判定、评估过程 4 个维度成立工作小组，分别由中国人寿保险股份有限公司、北京赢动华信息咨询有限公司（ICCCS）、联想（北京）有限公司和声通科技股份有限公司担任小组负责单位。

与会专家围绕能力模型、成熟度模型、评估方法和成熟度等级判定等内容展开深入讨论，并在分组会议中对内容逐一审议。会后，根据会议要求形成标准草案。

b) 第七次工作会议

2026 年 4 月，第七次工作会议在北京举办，会议由联想（北京）有限公司承办。标准编制组就标准的模型框架、成熟度要求、成熟度等级判定和评估过程 4 个工作小组的修订成果做了汇报。

会上，由各小组编制单位带头分组讨论 4 个能力域 20 个能力项的成熟度要求，并对成熟度等级中的评分方法和计算方法进行讨论和模拟试评。

与会专家提出，应根据受评估方业务活动特点对智能客户服务能力域和能力项进行裁剪，形成评估域，再得出相应的成熟度水平。经专家们讨论，建议予以采纳。会后形成征集意见稿。

二、标准编制原则和确定主要内容的论据及解决的主要问题

（一）标准编制原则

本标准严格遵循团体标准制定工作的基本要求，结合行业特点和数智化转型

发展趋势，确立了“科学性、适用性、规范性”三项核心原则。

1. 科学性原则

本标准以行业最佳实践为基础，结合数智化转型的关键要素具体应用到智能客户服务领域。本标准以循证理论为研制框架，在 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》国家标准的基础上，具体应用了 GB/T 46483-2025《信息技术 客服型虚拟数字人通用技术要求》国家标准的技术要求，借鉴了 GB/T 43439—2023《信息技术服务 数字化转型 成熟度模型与评估》的框架。

2. 适用性原则

本标准强调应面向实际应用，解决组织生产实践中的具体问题。本标准深入调研了行业现状和企业实际需求，连续七年编制《信息技术服务 智能客户服务年度最佳实践白皮书》，从战略规划、能力建设、多元化运营、多模态交互 4 个能力域 20 个能力项提炼了智能客户服务发展各个阶段的最佳实践，为该标准的编制积累了丰富的素材。从技术内容上，充分考虑当前行业能力要求和水平；从内容要求上，注重可操作性，明确具体的技术路径和实施方式。本标准与实际应用场景紧密衔接，有效指导企业能力水平提升。

3. 规范性原则

本标准严格按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》编写，确保格式规范、层次清楚；术语优先采用国家标准中的规范性术语，对特定术语给出明确定义；技术条款力求语言精练、含义明确；引用文件准确标注编号和名称，确保标准的完整性和可追溯性。

（二）主要内容

1. 范围

本文件确立了智能客户服务能力模型和成熟度模型的构成，规定了成熟度要求，描述了对应的成熟度评估方法。

本文件适用于：计划建立和提供智能客户服务的组织；智能客户服务提供方改进和提升自身的智能客户服务数智化转型的能力和客户体验；客户服务需求方选择智能客户服务供应商；第三方组织为智能客户服务运营方提供评估和咨询。

2. 主要技术内容

主要内容包括模型框架、成熟度要求、成熟度等级判定和评估过程。智能客户服务成熟度模型框架由能力模型、成熟度模型和能力域构成。成熟度等级根据目标等级的分级特征制定符合能力项的五级等级要求。成熟度要求包括战略规划、能力建设、多元化运营和多模态交互 4 个能力域 20 个能力项。评估组按能力项的成熟度要求遵照评估过程，按照符合程度对能力项的成熟度评分，分别判定出能力项成熟度水平、能力域成熟度水平和智能客户服务成熟度总水平。能力模型和成熟度模型见图 1 和图 2。

a) 能力模型

智能客户服务能力模型包含战略规划、能力建设、多元化运营和多模态交换 4 个能力域 20 个能力项，见图 1。

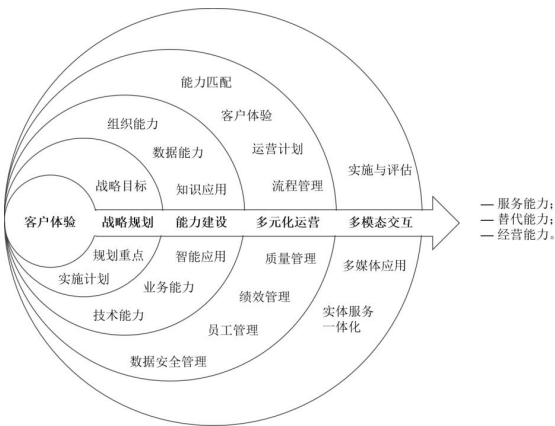


图1 智能客户服务能力模型

b) 成熟度模型

智能客户服务成熟度模型, 适用于根据组织的智能客户服务现状所要达成的成熟度等级目标, 并根据目标等级的分级特征制定符合能力项的等级要求。成熟度等级分为五级, 自低向高分别为: 一级 (发展级)、二级 (优化级)、三级 (融合级)、四级 (体验级) 和五级 (生态级), 见图 2。

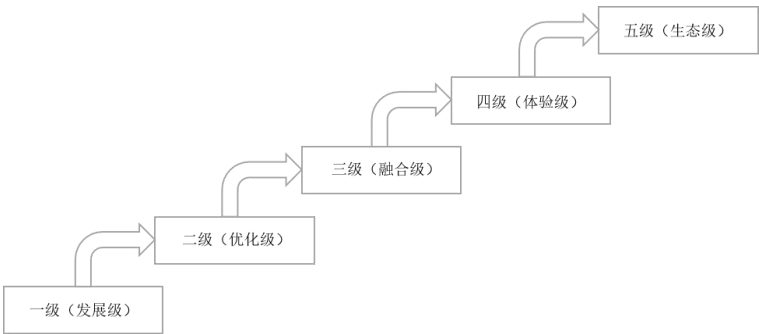


图 2 智能客户服务成熟度模型



智能客户服务成熟度模型等级中的各级特征如下。

一级（发展级）：应具备数智化转型意识，开始对实施智能客户服务的基础和条件进行规划，在战略规划、能力建设、多元化运营、多模态交互等业务领域基于内外部需求开展智能客户服务数智化转型探索工作；

二级（优化级）：组织对智能客户服务的战略规划、能力建设、多元化运营和多模态交互进行规划。逐步完成局部业务的智能化应用，初步对基于数据的运营能力进行优化；

三级（融合级）：组织应具备智能客户服务数智化转型的总体规划并有序实施，完成关键业务的布局，在战略规划、能力建设、多元化运营和多模态交互领域实现基于数智化的效率提升；

四级（体验级）：组织应将智能客户服务数智化转型作为关键领域业务的支撑，完成核心要素的落实，构建能力建设、多元化运营和多模态交互为业务相关方提供智能客户服务体验；

五级（生态级）：组织应基于智能客户服务数智化转型的要求推动业务活动的优化，持续迭代运营能力。实现内外部能力、资源和市场等多要素融合，构建可持续的生态价值。

（三）解决的主要问题

《信息技术服务 智能客户服务 能力要求》团体标准的制定，为推广与应用 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》国家标准，提供了方法和依据。解决了通用要求实施过程中，无法评估组织智能客户服务能力水平的问题，满足了企业持续提升服务体验和产业持续高质量发展的需求。

三、主要试验[或验证]情况分析

在本标准的制定过程中，本标准的有效性已得到了充分的验证。列举如下：

能力域	能力项	最佳实践名称	最佳实践单位
战略规划	战略目标	《深耕客户价值，驱动服务革新》	长沙银行股份有限公司远程银行部
		《用心超越期望 服务创造价值》	中信银行股份有限公司信用卡中心客户服务部
	规划重点	《夯实服务内功，贴近客户需求》	上海供水热线
		《科技赋能客户服务新典范》	中信银行股份有限公司信用卡中心电话销售部
	实施计划	《构建“人一流程一空间”三位一体的数智化转型闭环方案》	北京鸿联九五信息产业有限公司

		《空地协同·智联服务 长沙银行 AI “滴滴派单”》	长沙银行股份有限公司远程银行部
		《AI 最美音色项目》	中信银行股份有限公司信用卡中心电话销售部
能力建设	组织能力	《智启服务新纪元，数领客户“心”体验》	中国东方航空股份有限公司服务管理部客户服务中心
		《“数智”客服谱新篇 主动关怀促质效》	中国建设银行信用卡中心客户服务处
	数据能力	《深耕数字金融，构建“智慧远程”服务新范式》	云南红塔银行网络金融部远程客户服务中心
		《数智驱动，体验管理全链路升级》	招商银行股份有限公司信用卡中心客户服务中心
	知识应用	《构建闭环智能服务体系，重塑 ERP 行业服务标杆》	金蝶软件（中国）有限公司客户服务中心
		《智能话术引擎的多场景应用实践》	招商银行股份有限公司信用卡中心客户服务中心
	智能应用	《联想“想帮帮”智能体实践：客户服务的智能化升级路径》	联想方案服务
		《智能双擎重塑金融服务，光大银行零售与财富管理部远程银行中心数智化转型的实践》	中国光大银行股份有限公司零售与财富管理部远程银行中心
		《面向民航的大模型智能客服技术创新与实现》	中航信移动科技有限公司基础平台部
	业务能力	《数智赋能，盈创未来》	南京银行股份有限公司远程银行中心
		《打造“保险+卡权益”场景化增值服务新模式》	招商银行股份有限公司信用卡中心多元营销中心
		《私域流量数智化管理》	盛趣游戏客户关系管理中心
	技术能力	《以 AI 技术为底座的产业级客户服务体系——从需求感知到价值输出的实践探索》	深圳华清同创科技有限公司客户联络中心
		《翼问长天客服大模型技术创新与实践》	中国电信股份有限公司北京研究院、中国电信股份有限公司江西分公司智能呼叫中心
数字化运营	能力匹配	《构建远程银行“全时、全域、全情”的客户体验》	吉林银行股份有限公司远程银行中心
		《以“数智化转型”提质“精准化服务”，赋能金融服务质效“有新”更“有心”》	上海浦东发展银行股份有限公司信用卡中心客服中心
		《数智赋能 打造有温度的客户服务体验》	中国银联股份有限公司客户服务中心
	客户体验	《以数智服务驱动客户联络中心经营价值提升》	杭州银行客户服务中心
		《以用户体验为核心，创建多元化智能用户在线服务中心》	上汽大众用户在线服务中心
		《从问题响应到情感运营：盛趣游戏客户关系管理的智能化实践》	盛趣游戏客户关系管理中心
	运营计划	《构建“数字+责任”热线体系，推动供水服务智能升级》	广州市自来水有限公司
		《构建远程银行数智服务体系，驱动服务升级与经营转型》	吉林银行股份有限公司远程银行中心
	流程管理	《科技赋能—打造有温度的智能服务》	南京银行股份有限公司远程银行中心
		《以大模型为引擎，打造精细化场景驱动的智能服务体系》	同程旅行客户体验中心
	质量管理	《引领多模态交互，塑造智能客户体验新潮流》	软通计算机有限公司服务管理部
		《通信业客服大模型应用研究及落地实践》	中国电信股份有限公司北京研究院战略发展研究所
	绩效管理	《打造适配 BPO 行业的人事系统，实现高效敏捷管理》	北京鸿联九五信息产业有限公司
		《数智六维跃升，打造客户体验新标杆》	中国电信股份有限公司江西分公司智能呼叫中心（10000 号客户服务中心）
	数字员工	《数智驱动客服升级 欧普照明 AI 技术深化服务场景落地实践》	欧普照明股份有限公司客服中心
		《全方位卓越，铸就中国最佳客户联络中心》	软通计算机有限公司客户联络中心



	数据安全 管理	《构筑全维数智化客户联络生态，领航行业价值升级新范式》	北京华夏中融投资管理有限公司
		《数智驱动，体验升级 打造新寿险特色的线上服务》	泰康保险集团运营中心 95522 服务中心
多模态 交互	实施与评 估	《构建服务预判新范式，打造“未问先答”的智能交互体系》	同程旅行客户体验中心
		《升级多模态 VOIP 系统，打造“语音+触屏”融合的智能服务体验》	同程旅行客户体验中心
	多媒体应 用	《以全渠道、多模态的服务重塑金融体验新范式》	招商银行股份有限公司信用卡中心客户服务中心
		《AI 助力服务转型，推动数字金融谱新章》	中国邮政储蓄银行信用卡中心客服管理部
	实体服务 一体化	《打造“金融+康养”融合服务新模式，助力银行客户体验与价值双升级》	建融金服科技信息服务有限公司
		《远程银行全景生态实施项目》	云南红塔银行网络金融部
		《融合·协同打造价值驱动的数字化远程银行》	珠海华润银行股份有限公司个人金融部远程银行中心

四、知识产权情况说明

本标准不涉及知识产权情况。

五、产业化情况、推广应用论证和预期达到的经济效果

（一）产业化情况

随着信息技术服务能力在组织面和社会面的不断释放，经济社会和服务产业发展面临如何解决海量多元的客户服务请求，持续提升服务体验的课题。传统的服务已经从咨询、被动的解决客户问题，延展为组织生产力的重要组成部分。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》国家标准，提出了智能客户服务的通用要求。本标准所涉及的智能客户服务能力要求，正是针对这一高速成长的产业领域提出的能力要求，通过成熟度模型的应用为组织落实智能客户服务通用要求，提供了方法和工具，旨在引导产业从“功能堆叠”向“能力成熟度”方向升级，提升全行业服务质量和用户体验，满足了经济社会和服务产业发展的需求。

（二）推广应用论证

本标准在制定过程中，已体现了广泛的社会效果。本标准的推广应用具备良好的现实基础与明确的实施路径：

1. 技术基础扎实

本标准以循证理论为研制框架，在 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》国家标准的基础上，具体应用了 GB/T 46483-2025《信息技术 客服型虚拟数字人通用技术要求》国家标准的技术要求，

借鉴了 GB/T 43439—2023《信息技术服务 数字化转型 成熟度模型与评估》的框架。

本标准的研制以最佳实践为基础,标准编制组联合各领域服务领先的企业连续七年编制《信息技术服务 智能客户服务年度最佳实践白皮书》,从战略规划、能力建设、多元化运营和多模态交互 4 个能力域 20 个能力项提炼了智能客户服务发展各个阶段的最佳实践,为本标准的编制积累了丰富的素材。

2. 行业需求迫切

随着信息技术服务能力在组织面和社会面的不断释放,经济社会和服务产业发展面临如何解决海量多元的客户服务请求,持续提升服务体验的课题。传统的服务已经从咨询、被动的解决客户问题,延展为组织生产力的重要组成部分。过去的服务场景是客户联系企业解决问题,现在是企业主动延展到客户的服务场景中去。银行、保险、运营商、政务热线等高频服务场景对智能客户服务的准确率、响应速度、服务一致性等能力水平提出了越来越高的要求,现有标准无法满足,亟须统一规范。

3. 推广路径清晰

本标准已纳入 ITSS 的评估体系,结合 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》实施评估工作,也获中国电子技术标准化研究培训中心批准,开展智能客户服务经理/工程师资质培训,作为评估工作的前期宣导和推广。同时,建立咨询体系,助力企业顺利开展评估工作。

4. 配套保障完善

标准实施所需的评估、培训和咨询等配套资源已具备条件,可在标准发布后同步启动相关工作。

(三) 预期达到的经济效果

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》国家标准的发布,填补了国内外智能客户服务领域标准的空白。该标准在实施过程中,需要一部能力要求的标准,评估组织智能客户服务能力水平。该标准的发布落实了“以人民为中心”的服务理念,践行了习近平总书记“民有所呼,我有所应”的指示要求。预期效果如下:

1. 企业端降本增效

通过规范智能客户服务能力要求,可准确衡量企业的智能客户服务成熟度水平,明确差距和短板,提升目标清晰,减少试错成本。

2. 产业端优化升级

标准将推动智能客户服务产品和服务的成熟度水平分级,促进行业优胜劣汰,优化资源配置。

3. 社会端效益外溢

高效、规范的智能客户服务可显著提升公共服务的成熟度水平。助力数字政府、智慧城市建设,降低社会运行成本,产生可观的社会经济效益。

六、转化国际标准和国外先进标准情况

本标准未转化国际标准和国外先进标准。

七、与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调性

与现有法律、法规、规章和强制性国家标准兼容。

与相关标准的协调性: 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》国家标准的发布,填补了国内外智能客户服务领域标准的空白。该标准在实施过程中,需要一部能力要求的标准,评估组织智能客户服务能力水平。本标准以循证理论为研制框架,在 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》国家标准的基础上,具体应用了 GB/T 46483-2025《信息技术 客服型虚拟数字人通用技术要求》国家标准的技术要求,借鉴了 GB/T 43439—2023《信息技术服务 数字化转型 成熟度模型与评估》的框架。

八、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准研制过程中未涉及重大分歧意见。

九、贯彻标准的要求和措施建议

(一) 组织措施

本标准已纳入 ITSS 的评估体系,结合 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》实施评估工作。现已完成评估系统准备、符合性评估实施细则备案和评估师培训,也获中国电子技术标准化研究培训中心批准,开展智能客户服务经理/工程师资质培训,培训分为知识、应用、转化和考试四个部分。同时,咨询工作也同步开展,现已输出咨询流程和各项咨询文件,

包括：咨询项目实施方案、现状与诊断书、智能客户服务运营管理规范和智能客户服务发展规划报告。

（二）技术措施

1. 评估系统

现已完成评估系统建设，包括战略规划能力域、能力建设能力域、多元化运营能力域和多模态交互能力域。

2. 科学实施

为做好符合性评估工作，已依据《信息技术服务标准（ITSS）符合性评估管理办法》等规定制定《符合性评估实施细则》，明确了适用范围、相关职责、申请条件、申请事项和评估过程等内容。

3. 有效组织

为确保评估工作的科学性、规范性与有效性，提升相关人员的专业水平和业务能力，已完成评估师培训，为智能客户服务领域的评估工作提供有力支撑。

4. 有效支撑

CCCS 作为组长单位，将标准转换成能够操作的技术文件，为编制单位内推广做好先期的培训和咨询工作，帮助被咨询单位做好符合性评估工作。

（三）过渡办法

积极做好推广和宣传工作，定期开展培训。同时，做好评估准备工作，包括但不限于评估系统、符合性评估实施细则、评估师培训考核等，保证实施质量和有效配合。过渡期间，试点先行，选取1—2家起草单位作为典型试点企业，开展评估和咨询，验证评估方法有效性和可行性，根据试点反馈优化后再全面推广。同时，形成文档沉淀，每次调整后，完善各项管理和操作文件，便于后续复用和持续优化。

（四）实施日期

截至 2026 年 7 月前，已完成工作包括：已纳入 ITSS 评估体系，包括但不限于评估系统准备工作、各项评估文件、符合性评估实施细则、评估师培训考核和符合性评估检查表；已获得中国电子技术标准化研究培训中心批准，开展培训工作；咨询流程及各项配套文档已准备完毕。标准实施后 1—6 个月为试点阶段，包括试点企业筛选、实施评估和咨询工作、优化完善各项管理和操作文件。6 个

月后进入常态化运行，全面推广，每季度由工作组进行体系复盘，持续迭代运行内容和方法。

十、替代或废止现行相关标准的建议

本标准未替代或废止现行相关标准。

[说明废止和/或替代相关标准的情况]

十一、其它应予说明的事项

暂无其他应予说明的事项。

《信息技术服务 智能客户服务 能力要求》团体标准编制起草组

2026 年 7 月 31 日