

中华人民共和国通信行业标准
YD/T2823-2015

呼叫中心服务质量和运营
管理规范（CCSO）出台
对行业发展的影响



中国通信企业协会



中国通信企业协会
增值服务专业委员会评定中心

中国通信企业协会增值服务专业委员会评定中心

2016年

CCSO和市场上已有标准有什么不同



| 项目 | CCSO | 其它标准 |
|--------|-----------------------------|---------------------|
| 标准属性 | 行业标准 | 企业标准 |
| 标准推广机构 | 行业协会，开放公开，标准属于国家所有 | 公司行为，标准属于公司所有 |
| 标准定位 | 更专注于反映呼叫中心真实运营情况，关注符合还是不符合 | 强调为了达到标准而实施的咨询和培训 |
| 标准评审方法 | 众包模式，采用注册协调员，注册评审员，注册合作伙伴制度 | 公司自有顾问或专家进行评审 |
| 文档提交方式 | 全部在网上提交资料，有文档评审和现场评审两个环节 | 书面提交 |
| 证书类型 | 由民政部正式批准的中国通信企业协会颁发证书 | 由企业或企业自己成立的相关机构颁发证书 |

标准属性：CCSO是国内呼叫中心领域第一个部颁行业标准



CCSO标准规定了呼叫中心服务运营者在服务质量及运营管理方面的基本要求和操作办法，既适用于经营性呼叫中心，也适用于各类机构的客户服务中心、客户关怀中心、技术支持中心、联络中心等形式的自建呼叫中心。该标准可用于指导呼叫中心的建设、运营和维护管理，以及对呼叫中心服务质量的评估管理。

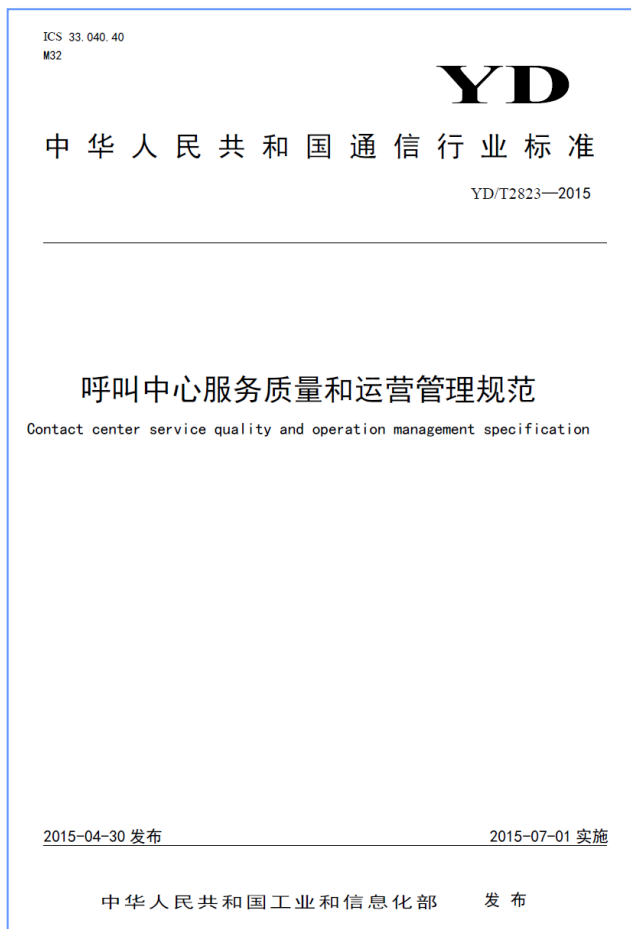
标准推广机构：CCSO标准的发起组织



《呼叫中心服务质量和运营管理规范》2013年由工业和信息化部通信发展司、电信管理局提出研究立项，由中国通信企业协会增值服务专业委员会和中国信息通信研究院负责标准研究。基础电信运营企业、增值电信企业、金融机构和咨询机构等单位的业内专家参加了标准的起草。

中国通信企业协会增值服务专业委员会，是经民政部正式批准的、中国通信企业协会的下设分支机构，在业务上受工业和信息化部领导，依托工业和信息化部电信研究院的专业资源，于2002年12月20日成立。

标准推广机构：CCSO标准起草历程



- 2011年增值专委会组织业内专家编写《呼叫中心服务质量和运营管理指导要求》
- 2012年3月12日中国通信企业协会正式对外发布了《呼叫中心服务质量和运营管理指导要求》
- 2013年工业和信息化部通信发展司与电信管理局提出《呼叫中心服务质量和运营管理规范》研究立项
- 2014年初批准立项
- 2014年4月召开CCSO标准征求意见会
- 2014年5月召开CCSO标准审查会
- 2014年6月初修改形成报批稿
- 2015年4月30日工业和信息化部批准发布
- 2015年7月1日开始执行
- 2015年11月18日工信部要求申请经营性呼叫中心的企业都要签署承诺书遵守CCSO标准

标准推广机构：CCSO标准起草历程



中华人民共和国工业和信息化部 公告

2015年 第28号

工业和信息化部批准《低温光导式呼吸阀》等 876 项行业标准（标准编号、名称、主要内容及起始实施日期见附件 1），其中机械行业标准 286 项、汽车行业标准 17 项、船舶行业标准 19 项、航空行业标准 5 项、化工行业标准 24 项、冶金行业标准 58 项、有色金属行业标准 146 项、稀土行业标准 16 项、石化行业标准 7 项、轻工行业标准 73 项、民爆行业标准 10 项、电子行业 77 项、通信行业标准 138 项；批准《中性墨水圆珠笔和笔芯》等 2 项轻工行业标准修改单（见附件 2）；批准《铝合金 6061 光谱单点标准样品》等 12 项有色金属行业标准样品（标准样品目录及成分含量表见附件 3）。行业标准修改单及行业标准样品自发布之日起实施。

以上机械行业标准由机械工业出版社出版，船舶行业标准由中国船舶工业综合技术经济研究院组织出版，航空行业标准由中国航空综合技术研究所组织出版，化工行业产品标准由化工出版

- 1 -

社出版，冶金行业标准由冶金工业出版社出版，有色金属、稀土行业标准由中国标准出版社出版，石化行业标准由中国石化出版社出版，轻工行业标准由中国轻工业出版社出版，化工及有色金属工程建设行业标准、汽车行业标准由中国计划出版社出版，民爆行业标准由中国兵器工业标准化研究所组织出版，电子行业标准由工业和信息化部电子工业标准化研究院组织出版，通信行业标准由人民邮电出版社出版，通信工程建设行业标准由北京邮电大学出版社出版。

- 附件：1. 876 项行业标准编号、名称、主要内容等一览表
2. 2 项轻工行业标准修改通知单
3. 12 项有色金属行业标准样品目录及成分含量表



- 2 -

《呼叫中心服务质量和运营管理规范》
Contact Center Service Quality and Operation Management Specification
(中华人民共和国工业与信息化部标准编号 YD/T 2823-2015)

标准定位：行业标准YD/T2823-2015 → 主要内容



本标准规定了呼叫中心服务运营者在服务质量及运营管理方面的基本要求和操作办法。

共分：

- 9大类别
- 46个核心项
- 279条具体要求

每一个评审条目都需要一个证据去验证它是否被实现，条目的证据来源分为三类：文档证据（都是从呼叫中心运营管理实际需要出发去寻找，而不是单独定制）、数据证据（连续12个月的真实记录，需要现场验算）、现场证据（访谈、现场检查类记录）。

| 评审类别 | 评审细则 | 评审条目 |
|---------------------|-----------------|------|
| 一、规划及发展方向 | 呼叫中心战略指导方针 | 7 |
| | 业务内容设计和部署 | 6 |
| | 呼叫中心年度经营计划 | 7 |
| | 企业高层领导支持 | 5 |
| | 面向客户提供完善的沟通渠道 | 3 |
| | 呼叫中心文化建设 | 4 |
| | 呼叫中心的社​​会责任 | 3 |
| 本条目共35个评审条目 | | |
| 二、人员管理 | 组织架构 | 6 |
| | 关键支持岗位 | 8 |
| | 人员招聘 | 6 |
| | 培训课程结构 | 8 |
| | 培训实施 | 3 |
| | 人员薪酬 | 6 |
| | 人员激励 | 3 |
| | 员工满意度 | 2 |
| | 工作环境 | 9 |
| | 绩效指标数据 | 12 |
| 本条目共63个评审条目 | | |
| 三、现场管理 | 业务量预测 | 4 |
| | 座席排班 | 4 |
| | 现场控制 | 6 |
| | 现场应急 | 4 |
| | 现场知识库 | 4 |
| | 质量标准 | 8 |
| | 质量监控 | 7 |
| | 绩效指标数据 | 14 |
| 本条目共51个评审条目 | | |
| 四、流程管理 | 流程的制订 | 8 |
| | 流程的控制 | 5 |
| | 流程的改进 | 5 |
| 本条目共18个评审条目 | | |
| 五、绩效管理 | 绩效指标结构 | 7 |
| | 绩效分解 | 8 |
| | 绩效评估和考核 | 5 |
| 本条目共20个评审条目 | | |
| 六、客户价值与满意度 | 客户满意度管理 | 7 |
| | 客户投诉管理 | 8 |
| | 客户价值挖掘 | 8 |
| 本条目共23个评审条目 | | |
| 七、技术管理 | 系统基本功能 | 12 |
| | 系统性能 | 4 |
| | 系统可靠性 | 9 |
| | 系统维护 | 3 |
| | 系统文档 | 3 |
| 绩效指标数据 | 4 | |
| 本条目共35个评审条目 | | |
| 八、网络与信息安全 | 服务器和网络安全 | 9 |
| | 座席电脑安全 | 6 |
| | 信息安全 | 3 |
| 本条目共18个评审条目 | | |
| 九、客户权益保护 | 服务的明确提示、变更和终止要求 | 4 |
| | 禁止侵害客户权益的行为 | 8 |
| | 客户隐私保护 | 4 |
| 本条目共16个评审条目 | | |
| 评审总计9个评审类别，279个评审条目 | | |

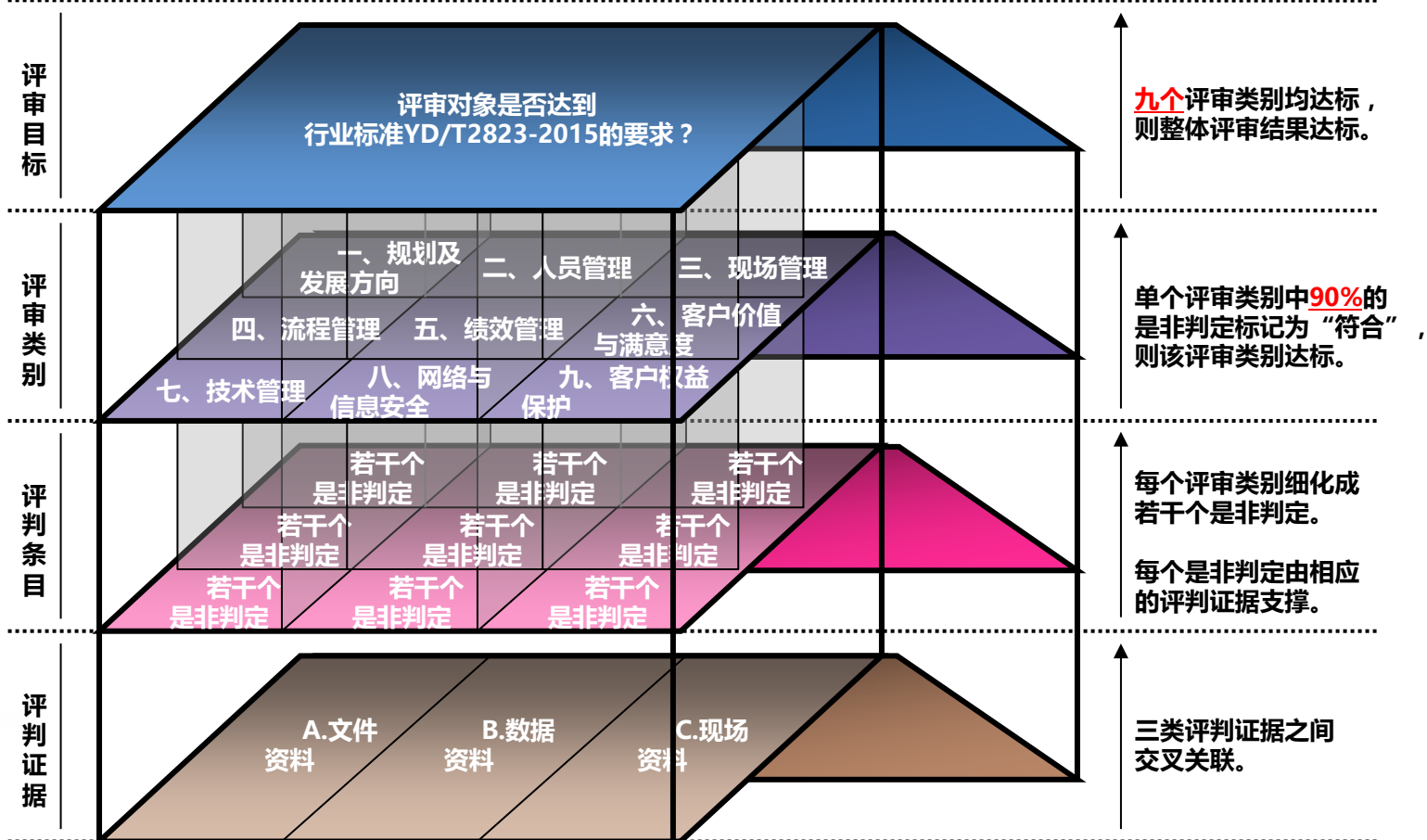


- 遵循行业标准YD/T2823-2015建立呼叫中心建设运营基础规范的宗旨
- 遵照原文对适用的呼叫中心类型的定义
- 遵照原文9大类别、46个核心项目的结构设置
- 作为评审实施的指导手册，对各项具体评判内容及标准做出明确描述
- 指导手册关注评审对象是否遵守基础规范的各项要求，而非能力与绩效高低
- 为避免歧义和误读，指导手册对原文中出现的 key 问题进行弥补和调整

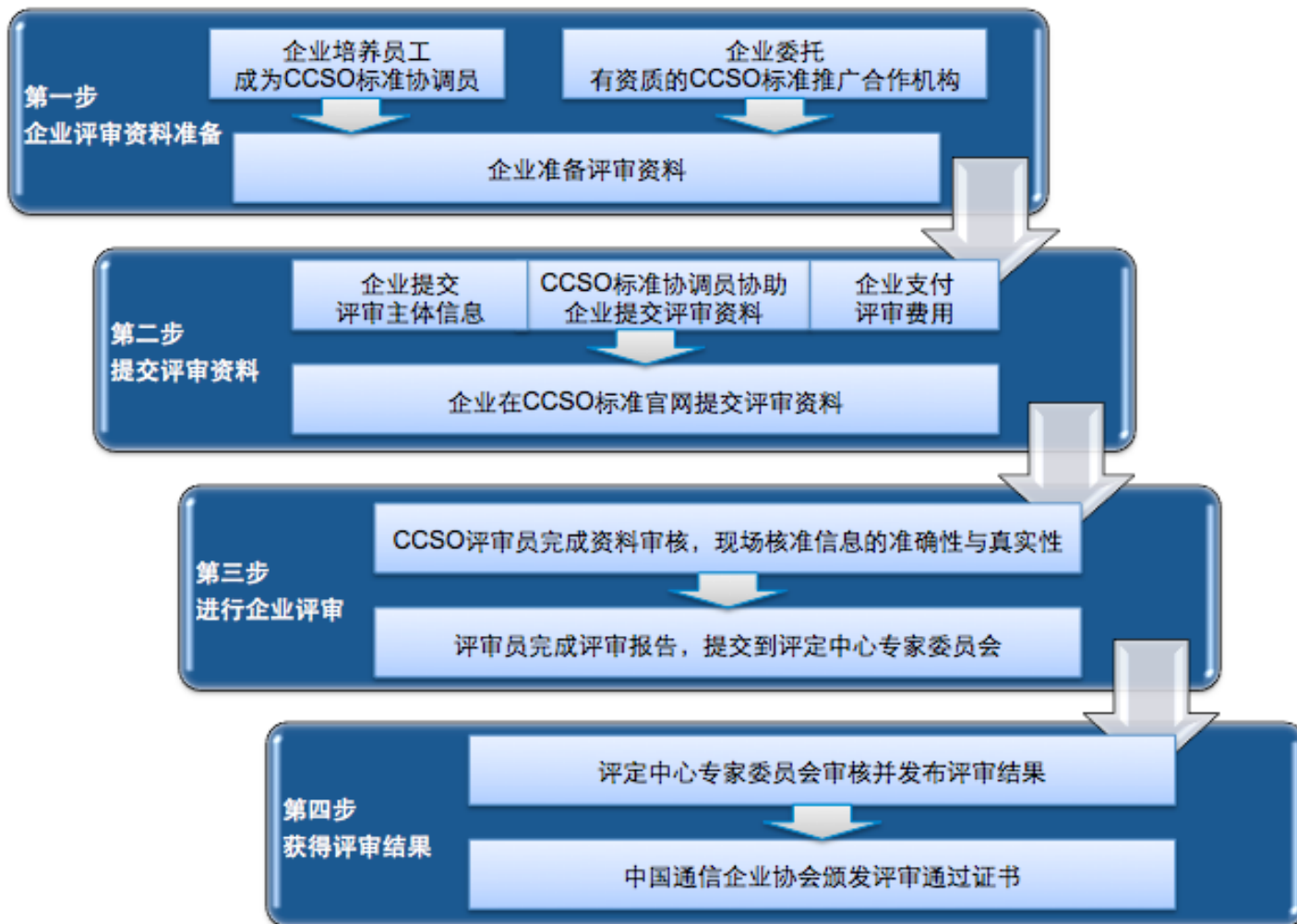
标准定位：行业标准YD/T2823-2015 → 评审工具



为了评判呼叫中心是否达到行业标准要求，以九大类别为方向、279条具体要求为基础，定义一整套落地可行的评判条目，使得依据事实证据进行公平、公正、公开评判成为可能。



标准评审方法：行业标准YD/T2823-2015 → 评审四步骤



文档提交方式：www.chinaccso.org.cn



中国通信企业协会
增值服务专业委员会

[网站首页](#) | [新闻资讯](#) | [标准指引](#) | [标准培训](#) | [通过企业](#) | [专家查询](#) | [评审登录](#)



中国通信企业协会CCSO评定中心官方网站

版权所有Copyright © 2015 - 2015 CHINACCSO.ORG.CN, All Rights Reserved

联系电话：0755-61665388

文档提交方式：www.chinaccso.org.cn



The screenshot shows the login interface for the CCSA Review Management System. At the top, there is a blue header with a logo on the left and the text "ccsa 评审管理系统" in white. Below the header, the page is divided into two main sections. On the left, there is a decorative graphic featuring a globe made of puzzle pieces, a butterfly, and a computer mouse. On the right, the "用户登录 UserLogin" section contains two input fields: the first for the username with a person icon, and the second for the password with a lock icon. Below these fields is a blue "登录" (Login) button, and to its right are the links "注册账号" (Register Account) and "忘记密码?" (Forgot Password?).

证书类型：行业标准YD/T2823-2015 → 证书样式





- 已通过：1家
- 正在认证过程中：6家
- 注册协调员：31人
- 注册评审员：7人
- 注册合作伙伴：3家

联系我们：

中国通信企业协会增值服务专业委员会评定中心推广部主任，张水云，shuiyun2013

中国通信企业协会增值服务专业委员会评定中心推广部副主任，李志环，lisa550298805

CCSO评审专家，廖粤东，cmh2non



- 2016年2月底全国经营性呼叫中心获得经营许可证企业共有2852家，跨地区经营获证企业为870家。
- 2014年底，全国经营性呼叫中心座席约33.7万个，较2013年的30万个座席增长了12.3%，跨地区经营性呼叫中心座席为9.6万个，单一省份经营呼叫中心座席24.1万个。

中国电话营销业的里程碑事件即将发生



今年3月22日，由中国通信企业协会增值服务专业委员会主办的“营销类呼叫中心服务质量和运营管理规范（英文缩写：CCSO-DM）起草工作研讨会”在中国信息通信研究院召开。会议邀请了中国电信、中国移动、中国联通等三家基础运营商代表，中国保险行业协会、中国银行业协会代表以及业内知名呼叫中心企业代表和中国信息通信研究院专家等20余名行业专家出席了本次研讨会

目前标准起草专家小组已经成立，近期将召开标准征求意见会

今年将推出中国电话营销第一个行业管理规范

在CCSO标准上实现共赢



大江东去浪淘尽，千古风流人物



俱往矣，数风流人物还看今朝