目录

目录 1
致辞 4
前言 5
第一章 战略规划 7
简捷服务，晶概服务，品质服务 7
选送单位：中国人寿保险股份有限公司客户联络中心 7
以人民为中心，引领行业服务变革 9
选送单位：中国国际航空股份有限公司市场营销部客户服务中心 9
以温度为盾 向无限而生 12
选送单位：中信银行信用卡中心客户服务部 12
3D 年持续拥标，砥砺前行 16
选送单位：华为智能云联络中心 16
坚守金融为民初心，构建非接触金融服务发展新格局 18
选送单位：浦发银行信用卡中心客服中心 18
私域全景化服务运营解决方案 20
选送单位：浦电浦联咸客产无系智理中心 20
第二章 能力建设 25
坚持人民立场，提升智慧服务，追求卓越体验 25
选送单位：中国光大银行零售与财富管理部运营赋行中心 25
典型案例：AI 营销外呼机器人项目 28
选送单位：中信银行信用卡中心电话销售部 28
文旅大模型建设助实开展 32
选送单位：同程旅行客服中心 32
对内加速数智化转型，对外打造赋能生态圈，塑造高质量发展新动能 34
选送单位：杭州银行客服中心 34
赋新奋进正当时，乘风破浪再启航 38
选送单位：珠海华润银行个人金融部运营银行中心 38
以智能化服务引领发展，构筑服务竞争新引擎 40
选送单位：联想（北京）有限公司 40
第三章 多元化运营 54
运营管理数字化，服务标准规范化，客户体验量程化 54
选送单位：上海供水热线 54
智能化转型提升客户服务体验 58
选送单位：中国银联客户服务中心 58
“见证金龙”系统的升级 62
选送单位：中泰证券股份有限公司 9533# 客户服务中心 62
信息化变未来 服务成就精彩——一致力于企业综合信息服务领导者 66
选送单位：北京四联九五信息产业有限公司 66
服务数智化，守护用户全面智慧质体验 71
选送单位：欧普照明股份有限公司 71
构建智能化航空服务综合性呼叫中心，提升旅客服务水平 76
选送单位：海南航空控股股份有限公司市场营销委员会客户服务部呼叫中心 76

第四章 多模态交互 79
数智赋能创发展 渠道融合提服务 79
选送单位：广州农商银行客户服务中心 79
践行“以客户为中心”服务理念 83
选送单位：中国民生银行信用卡中心客户服务部 83
同程客服一站式智作系统 86
选送单位：同程旅行客服中心 86
主动服务平台 89
选送单位：招商银行信用卡中心客户服务中心 89

致辞

《信息技术服务智能客户服务》国家标准编制小组
组长召庆勤先生

首先，感谢各服务领先企业对CCCS和《22-23年度中国信息技术服务 智能客户服务最佳实践白皮书》的大力支持！

《22-23年度中国信息技术服务 智能客户服务最佳实践白皮书》是制定《信息技术服务 智能客户服务》系列国家标准的基础，国标的制定本着“统一、协作、简化、优选”的原理，以国标为抓手凝练新业态、新模式，随着信息技术服务能力在企业和社会两个层面的不断释放，以信息技术服务为维度，以智能客户服务为抓手凝练新的企业就显得尤为重要，在中国电子标准化研究院和ITSS的指导下，在何有珠院士、倪光南院士、王立建老师等专家学者的指导下，在行业最佳实践的基础上，CCSS组织业内服务领先企业制定了《信息技术服务 智能客户服务》系列国家标准和《客户联络中心运营能力测评规范》团体标准。

《信息技术服务 智能客户服务》系列国家标准分为通用要求、成熟度模型和实施指南三个标准，在通用要求中依据最佳实践规定了战略规划、能力建设、多元化运营和多模态交互四个能力域二十个能力域，统一了智能客户服务的战略规划、协调了组织各业务单元的能力建设，简化了多元化运营的实施路径，优选了多模态交互客户端点闭环管理的实施工具。

标准化工作是现代化大生产的产物，有效解决了国家法规、政策为社会落地过程中的技术问题，有助于推动经验治理向科学治理转变，支撑智能客户服务领域高质量发展。

疫情已经过去，生活和工作回到了正轨，CCCS在疫情三年进行前主实现了产品标准升级、管理升级和圈层升级三个战略目标，期待着在新的一年里，在标准建设、最佳实践的评选等方面继续得到您的支持！



前言

由CCCS主编的《年度中国信息技术服务 智能客户服务 最佳实践白皮书》是各领域智能客户服务领先企业最佳实践的凝练，是制定《信息技术服务 智能客户服务》系列国家标准的基础。

图 1：能力建设模型图

《年度中国信息技术服务 智能客户服务 最佳实践白皮书》已连续出版了五部（2019-2023），本年度最佳实践案例汇集了2022-2023年度各领域服务领先企业智能客户服务，在战略规划、能力建设、多元化运营和多模态交互四个能力域，以及网络服务与经营等方面的最佳实践。

随着信息技术服务能力在各行各业的不断释放，涌现出了新业态、新模式、变革的前半程是创新，新业态、新模式是变革的沉淀和成果，信息技术服务智能客户服务是传统客户联络中心的新业态，网络服务与经营、服务转营销、多元行销是传统客户联络中心的新模式。

信息技术服务智能客户服务新业态取得了众多的最佳实践，在行业最佳实践的基础上国标委委托CCCS组织业内头部企业，制定《信息技术服务 智能客户服务》系列国家标准，为客户联络中心行业的发展起到指引作用。

在《2022-2023年度中国信息技术服务 智能客户服务 最佳实践白皮书》中体现了年度智能客户服务领域取得的新发展和新趋势，根据各企业所给出的数据及最佳实践，我们发现目前行业中存在的一个普遍现象“客户主动呼叫量在降低”，是否是客户的需求真的在下降？是否是客户真的没有问题吗？其实是客户选择的服务方式在潜移默化的发生了转变。

第二十一届中国信息技术服务 智能客户服务产业大会暨第二十一届中国产联络中心及管理人最佳实践发布会，结合行业最佳实践及《信息技术服务 智能客户服务》系列国家标准的制定服务行业发展，将信息技术服务智能客户服务的最佳实践，在产业大会上与各

领域服务最领先的企业进行分享和探讨。

图 2：《信息技术服务 智能客户服务》能力模型图



在ChatGPT等大模型风行的时代，尤其是在抗击疫情的过程中，国内客户联络中心领域受服疫情期间话务量骤然增大、业务高围前所未有的复杂化，以及客户联络中心自身防疫的压力，客户联络中心利用智能客户服务的建设成果，和既有的服务积累，科技应用成果，利用多渠道无接触服务在抗击疫情过程中起到了关键作用。

第二十一届中国信息技术服务 智能客户服务产业大会是客户联络中心行业发展的里程碑，在国家战略的指引下，在行业发展最佳实践的基础上，以及《信息技术服务 智能客户服务》系列国家标准的理论指导下，不断丰富完善信息技术服务智能客户服务新业态，服务国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局。

图 3：《客户联络中心运营能力测评规范》能力模型图

