中国国际贸易促进委员会商业行业委员会

商贸促字〔2026〕221号

关于开展2027年度联络中心领域团体标准项目申报工作的通知

各有关单位:

中国贸促会商业行业委员会联络中心标准化技术委员会（以下简称标委会）是经中国贸促会商业行业委员会批准成立的专业标准化技术组织，围绕联络中心领域开展标准体系建设、团体标准研制与实施推广，为相关国际标准制定提供技术支撑。

为贯彻落实《国家标准化发展纲要》，充分发挥标委会的专业技术智库作用，汇聚委员、相关单位及专家的专业力量，系统研究联络中心领域标准化需求，科学编制2027年度团体标准制定计划，依据《中国国际贸易促进委员会商业行业委员会专业标准化技术委员会管理办法（试行）》《联络中心标准化技术委员会2026—2027年工作计划》，现组织开展2027年度联络中心团体标准立项申报工作。有关事项通知如下:

一、申报意义

（一）对行业。围绕联络中心服务、管理、人员、人工智能、数据要素等方面，填补团体标准差异化供给空白，

避免与现有国家标准、行业标准交叉重复，为行业规范化、专业化发展提供标准及规则依据及支撑。

（二）对单位。牵头或参与立项申报，是单位标准化能力的外显，有助于将自身实践转化为行业规则，提升在行业中的话语权和行业影响力；应用验证、观察员参与同样是低成本介入标准制定的有效方式。

（三）对标委会。通过申报制摸清“谁有意愿、谁有条件、谁能牵头”，为 2027 年度团体标准制定计划编制、起草工作组组建和专家、案例资源配置提供依据，强化标委会统筹行业标准化工作的抓手作用。

二、申报对象

本次申报面向联络中心标委会各成员单位。请申报单位明确 1 名标准化工作联系人，统筹本单位申报工作。

三、申报范围与方向

（一）首批重点标准参与申报。围绕《电子商务客服卓越服务指南》《联络中心智能化成熟度评估规范》《民用机场老年旅客地面服务保障指南》3 项首批重点推进标准，申报牵头起草、参与起草、应用验证等角色，并说明可提供的专家、案例、验证场景和资源支持情况。

（二）2027 年度新增团体标准立项申报。请各单位结合业务实际和行业痛点，提出拟制定团体标准项目，围绕联络中心服务、管理、人员、人工智能、数据要素等类别自主申报。每个项目须单独填报，并说明标准名称、所属体系类别、必要性、适用范围、拟参与方式、已有工作基

础、案例或验证条件等。申报项目应避免与现有国家标准、行业标准及已立项团体标准交叉重复；如与相关标准存在衔接关系，须一并说明。

（三）标准体系与工作计划建议。包括对联络中心团体标准体系 22 项标准的优先级建议、交叉重复问题、储备研究项目建议，以及标准宣贯、培训、实施反馈、国际标准化参与等方面的需求和建议。

四、申报条件

申报项目须同时满足以下条件，不满足的纳入储备研究或不予受理：

（一）牵头单位条件。在相关领域具有较丰富的实践基础或研究积累，具备组织起草、协调参与单位的能力，承诺提供至少 1 名稳定参与起草的专家和必要的经费或资源保障。

（二）项目成熟度。已有明确的标准化对象和适用范围，有初步的标准框架或草案思路，有可支撑的案例、数据或验证场景；与现有国家标准、行业标准及已立项团体标准无交叉重复，存在衔接关系的已作说明。

（三）参与单位条件。参与起草单位应能提供案例或验证场景；应用验证单位应具备实际业务场景和反馈能力；观察员单位应承诺参与讨论和意见反馈。

（四）经费与资源保障。申报时须说明经费保障意向（自筹、联合资助或其他方式）及可提供的专家、案例、场景等资源。

五、申报流程

（一）明确联系人。申报单位应确定 1 名标准化工作联系人，统筹填写和提交申报材料。

（二）填写申报材料。填写《2027 年度团体标准立项申报表》（见附件），每个新增项目单独填报；首批重点标准参与意向可合并填报。

（三）单位审核提交。申报材料经单位审核后，由联系人将经本单位加盖公章的申报表 PDF 扫描版及 Word 版于**2026 年 12 月 31 日**前发送至指定邮箱。

（四）秘书处初审。秘书处对申报材料进行形式审查和查重，材料不完整或不符合申报门槛的，通知补正或纳入储备研究。

（五）立项论证。标委会组织专家对通过初审的项目进行论证，重点评估必要性、成熟度、牵头条件、资源保障及与现有标准的协调性。

（六）结果反馈与计划下达。论证通过的项目纳入 2027 年度团体标准制定计划，明确牵头单位、起草组组成和时间节点；暂不具备条件的项目纳入储备研究。

六、有关说明

（一）本次征集成果仅用于联络中心标委会 2027 年度标准立项规划和项目储备，秘书处将按有关规定做好信息保密和商业秘密审查。

（二）标委会将根据申报和论证结果，统筹形成 2027 年度团体标准制定计划。对条件成熟、牵头单位明确、案

例和经费保障到位的项目，按程序推进立项论证；对暂不具备条件的项目，纳入储备研究。

（三）标委会按项目质量、成熟度和资源保障情况遴选，不以数量论取舍。请各单位高度重视，明确专人负责，确保申报内容真实、准确、完整。

七、联系方式

中国贸促会商业行业委员会联络中心标准化技术委员会秘书处

联系人：王晓女

电　话：13641334520　010-82735080

邮　箱：wxn@caibocmi.com

附件：2027 年度团体标准立项申报表

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会

2026 年 11 月 16 日

附件：

2027年度团体标准立项申报表

申报标准名称:	
申报单位（盖章）:	
标准化工作联系人:	
联系电话:	
电子邮箱:	
填报日期:	年　　月　　日
申报类别: （可多选）	□首批重点标准参与 □2027年度新增标准立项 □标准体系与工作计划建议

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会

联络中心标准化技术委员会

二〇二六年十一月

填 表 说 明

一、本表依据《关于开展 2027 年度联络中心团体标准立项申报工作的通知》编制，供联络中心标准化技术委员会成员单位申报 2027 年度团体标准立项使用。

二、申报类别与填写范围：**申报首批重点标准参与意向**，使用《2027 年度首批重点标准参与申报表》，多项重点标准意向可在同一份表单内填报；**申报新增团体标准立项**，每个新增标准项目单独填报一份《2027 年度新增标准立项申报表》；**标准体系与工作计划相关建议**，填报《2027 年度标准体系与工作计划建议》。

三、表内“□”为选择项，请在对应“□”内划“√”；标注“如适用”的栏目，无相关内容时填写“无”。

四、申报内容应真实、准确、完整；涉及商业秘密的请注明，秘书处按有关规定做好保密和商业秘密审查。

五、本表可增行、增页，不得改变栏目设置和顺序；建议用 A4 纸双面打印，左侧装订。

六、表内浅灰色提示文字为填写参考，正式提交前可删除。

2027年度首批重点标准参与申报表

一、参与意向				
标准名称	**拟参与角色**	**可提供专家（姓名/领域）**	**可提供案例或验证场景**	**其他资源支持**
《电子商务客服卓越服务指南》	□牵头起草 □参与起草 □应用验证 □观察员			
《联络中心智能化成熟度评估规范》	□牵头起草 □参与起草 □应用验证 □观察员			
《民用机场老年旅客地面服务保障指南》	□牵头起草 □参与起草 □应用验证 □观察员			
二、工作基础与保障				
已有工作基础	（简要说明相关实践、研究积累、标准或规范成果）			

经费保障方式	□自筹　　□联合资助　　□其他（请注明）：

三、申报单位意见

本单位已审核申报材料，确认内容真实、准确、完整，同意申报，并按本表填报的参与角色和资源支持内容，提供相应保障。

申报单位（盖章）：

单位负责人（签字）：

日　期:　　年　　月　　日

2027年度新增标准立项申报表

一、申报基本信息	
标准名称	
所属体系类别	☐100 基础通用　☐200 运营服务　☐300 人员能力 ☐400 技术应用　☐500 场景规范　☐600 管理评价 ☐其他（请注明）：
拟参与方式	☐牵头起草　☐参与起草　☐应用验证　☐观察员
二、标准项目情况	
标准化对象与适用范围	（说明规范的对象、适用机构和业务场景）
制定必要性及与现有标准的关系	（说明行业痛点、标准空白，并列出已检索的相关标准及衔接、查重情况）

三、标准框架与工作基础	
标准框架或草案思路（主要章节）	（请列出拟设章节及主要技术内容；已有草案的，请注明草案形成时间和完成程度）
已有工作基础	（请说明本单位已开展的相关研究、企业标准、服务规范、案例库、数据积累及验证场景）
拟提供的资源保障	（请说明可稳定参与起草的专家姓名、专业领域、投入方式，组织起草和协调参与单位的能力，以及可提供的案例、验证场景等）

四、经费保障与进度安排	
经费保障方式	□自筹　　□联合资助　　□其他（请注明）：
五、申报单位意见	
本单位已审核申报材料，确认内容真实、准确、完整，同意申报。 申报单位（盖章）： 单位负责人（签字）： 日　期:　　年　　月　　日	

2027年度标准体系与工作计划建议

一、标准体系和工作计划建议	
对联络中心团体标准体系 22 项标准的优先级建议	（按急需程度排序并说明理由）
标准间交叉重复问题及处理建议	（指出重复或界限不清的标准，提出整合或分工建议）
储备研究项目建议	（提出暂不具备立项条件的项目及理由）
标准宣贯、培训、实施反馈及国际标准化参与建议	（说明可参与的宣贯、培训、试点、实施反馈及国际标准化工作）

二、其他工作建议
三、申报单位意见
本单位已审核申报材料，确认内容真实、准确、完整，同意报送。 申报单位（盖章）： 单位负责人（签字）： 日　期:　　年　　月　　日