

《面向企业用户的客户关系管理系统智能化能力成熟度模型》 标准编制说明

标准起草组

2026 年 01 月 21 日

1、 标准范围。

本文件规定了面向企业用户的客户关系管理系统在智能化方面各模块对应的通用能力要求。

本文件适用于具备客户关系管理系统研发、交付、运营能力的组织实施客户关系管理系统开发和服务过程进行评价和指导，也可作为第三方权威评估机构衡量客户关系管理系统能力的标准依据。

2、 工作简况。

本项目计划名称为“面向企业用户的客户关系管理系统智能化能力成熟度模型”。由中国互联网协会归口。由中国信息通信研究院和牵头研制。

本文件起草单位包括中国信息通信研究院、北京仁科互动网络技术有限公司、南京市河西新城区国有资产经营控股（集团）有限责任公司、温氏食品集团股份有限公司、驻马店华中正大有限公司、上海三思电子工程有限公司、中化数智科技有限公司、康龙化成（北京）新药技术股份有限公司、统信软件技术有限公司、北京东土科技股份有限公司、杭州海康威视数字技术股份有限公司、易格斯（上海）拖链系统有限公司、佳都科技集团股份有限公司、先正达集团中国、安东油田服务集团、广东大族粤铭激光集团股份有限公司、巴德富集团有限公司、大禹节水（天津）有限公司、德力西电气有限公司、Kidde Global Solutions、瑞桥鼎科（上海）医疗科技有限公司、开利暖通空调经营（上海）有限公司、上海外服云信息技术有限公司、万链数科（青岛）投资控股有限公司、浙江中煤机械科技有限公司；

本文件主要起草人：冯硕、买望、解谦、郭宇、冯艺卓、刘志强、吴振海、杨玉春、江云、曾仲杰、陈家权、郑泽如、杨宗富、张燕华、王阳阳、宋佳佳、

李妍、崔瑛琦、贾蕊、李灿、赵晗、高德新、王伟、邢晶晶、许晓男、罗传良、邓运文、闫国栋、李扬、高阳、任远为、孙荣乐、季效辰、茅晓白、樊晓畅、林寿贵、刘玥、王峰、张琢；

本文件于2025年11月在中国互联网协会通过立项申请。

起草组于2025年9月召开线下讨论会，汇报讨论标准的研制情况。会上各企业根据产品的共同需求及差异性进行讨论，对标准中的相关内容提出合理建议，最终形成符合在线文档行业要求的标准文件。

3、 标准编制原则和确定标准主要内容的依据：

编制原则：

- 标准性要求，充分借鉴国内相关标准规范，并结合我国实际情况，力求该标准的可执行性和规范性更强；
- 实用性要求，基优化客户体验、提升忠诚度并驱动业务增长。其核心功能包括客户数据整合（如客户信息、交易记录、行为轨迹）、销售流程自动化、营销活动管理及客户服务支持。现代CRM系统通过数据分析、AI预测和跨渠道协同，能帮助企业实现精准营销、销售效率提升和个性化服务，最终构建以客户为中心的可持续商业关系。
- 可行性要求，结合当前主流技术栈和企业技术储备现状，制定分层级、可落地的技术要求。
- 有效性要求，考虑到技术的发展与扩充需求，故全面考虑标准架构和兼容性，满足未来标准发展与扩充需求。

4、 主要试验（或验证）的分析、综述报告。

本标准的技术内容聚焦客户关系管理系统的智能化的全维度能力构建出发，经过对各方场景业务及技术方案的调研与分析，通过对各参与方不同产品在技术

与需求方面的讨论，得到了符合行业要求的通用技术文档，最终形成的标准文件得到了客户关系管理系统的智能化各参与方的认可和验证，标准可为客户关系管理系统的智能化平台各参与方相关平台的开发、对接与测试验证提供参考。

5、 标准在起草过程中遇到的问题及解决办法：重大分歧意见的处理经过和依据：有无重要技术问题需要说明。

在标准起草过程中遇到的问题通过项目组内部协调和讨论已经解决。无重大分歧意见。没有重要技术问题需要说明。

6、 与国外标准的关系：包括：采用国际标准和国外先进标准的程度，与国外标准主要技术内容的差异（可引用标准前言的内容）：

本标准无对应的国际标准或国外标准。

7、 修订标准时，说明与标准前一版本的重大技术变化，并列出所涉及的新、旧版本的有关条款（可引用标准前言的内容）：废止/代替现行有关标准的建议：

本标准为第一版制定标准。

8、 说明标准与其他标准或文件的关系（可引用标准前言的内容），特别是与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系：

本标准与其他标准或文件无关系。

9、 标准作为强制性标准或推荐性标准的建议：

建议本文件作为推荐性团体标准发布实施。

10、 贯彻国家标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法等内容）：标准发布后，对国内外业界可能产生的影响。

本标准的发布与实施可协调产业共识，促进行业健康发展，形成产品统一要求和考量，从而为该类产品的未来能力发展和普及奠定技术保障。

- 11、 标准是否涉及知识产权的情况说明；如标准中含有自主知识产权，说明产品研发程度、产业化基础及进程。

本文件不涉及知识产权的问题。

- 12、 其他应予说明的事项。

无。