

# 2025-2026 年度最具影响力呼叫中心 企业

## 研 究 手 册

2026 年 5 月

鼎韬产业研究院

# 邀请函

尊敬的企业领导人：

随着全球数字化转型的深化，呼叫中心已从传统的电话客服中心演变为融合人工智能（AI）、大数据、云计算等技术的智能客户交互中枢。同时，人工智能、大数据等技术的应用，使得呼叫中心服务更加智能化、个性化。为了在社会各行业普及和推广客户关怀的理念，提升中国呼叫中心运营管理水平，推动呼叫中心产业的发展。2026年鼎韬产业研究院推出“2025-2026年度最具影响力呼叫中心企业”专项研究，通过多维度研究，挖掘该领域取得优异成绩的企业及机构。

“2025-2026年度最具影响力呼叫中心企业”研究将秉承“公平、公正、公开”的原则，力邀来自国内外的知名行业专家、呼叫中心领域专家及全球买家组成专家委员会，对研究过程、参与企业业绩评估、成果公布等进行监督和指导。我们诚挚邀请贵企业报名参加本次研究活动，将自身在2025年度发展的成绩和成功经验与全行业分享，携手助推我国服务外包及呼叫中心产业实现转型升级新格局。

期待您的积极参与和大力支持！

顺颂商祺！

鼎韬产业研究院

2026年5月

# 研究方案

## 1、发起单位

鼎韬产业研究院

## 2、研究对象

“2025-2026 年度最具影响力呼叫中心企业”研究报告是针对呼叫中心企业所设立的。该研究考量呼叫中心企业的综合实力，通过多维度多方面研究，筛选并推荐行业内最优质、最具示范性的呼叫中心企业代表。

“2025-2026 年度最具影响力呼叫中心企业”的调研对象为：

- 企业必须是在中国行政区域内运营的呼叫中心、客户服务中心、客户支持中心、客户联络中心、客户互动中心、电话热线、电话营销/销售、电话服务中心，以及同类含义的职能部门；
- 企业案列必须属于呼叫中心行业性质的案例；

## 3、研究原则

以数据为考量准则，以综合实力为基准，以最优实践为准绳，以专业的视角、严谨的研究体系及精准的行业分析保证研究的专业水准以及研究报告的含金量。

## 4、专家委员会

“2025-2026 年度最具影响力呼叫中心企业”研究将邀请行业专家团队组建研究委员会，委员会由鼎韬产业研究院联合国内外知名行业研究机构、专家、学者、企业领军人等共同组建，包括产业研究专家、企业投资及管理专家以及各地政府园区代表。

鼎韬产业研究院：34 名高级顾问组成主要研究团队。

特聘专家：特聘来自国内外科技服务领域内的资深呼叫中心行业咨询顾问、科研院所的专家学者、领军及创新型企业的高层管理人员代表，及来自各地的政府及园区代表担任；

## 5、研究程序

### ①企业准备资料：

企业需要提交的材料：“2025-2026 年度最具影响力呼叫中心企业”报名表；

### ②提交资料：

文件提交渠道：参评企业在准备完成全部资料并加盖公章后，可以采取电子邮件方式提供资料。

### ③条件审核：

根据“2025-2026 年度最具影响力呼叫中心企业”参与企业必须符合的参与条件进行入门审核。

### ④专家评审：

由鼎韬产业研究院及特约专家组，对参与企业进行评估和论证，最终确定“2025-2026 年度最具影响力呼叫中心企业”研究报告名单。

⑤结果确认：

通过专家组的反复论证权衡，“2025-2026 年度最具影响力呼叫中心企业”的最终研究报告正式发布。

6、研究体系

2025-2026 年度最具影响力呼叫中心企业	
研究维度	代表性评价指标
企业基本概况	公司性质
	公司是否上市
	公司获奖情况
企业客观评价	公司人员规模
	公司坐席数量
	公司交付语言种类
	公司呼入 KPI
	公司呼出 KPI
	公司人员 KPI
	公司技术能力
	公司总资产
	公司主营业务收入
企业主观评价	客户满意度
	公司投诉处理及价值挖掘
	公司激励与惩罚措施

## 7、研究报告设置

通过综合研究，整体实力优秀的企业最终进入研究报告名单。

## 8、参与企业收益

(1) 获得专属称号，彰显企业在行业发展历程中的核心价值，成为行业标杆。

(2) 有机会参与鼎韬举办的行业活动，提升参与仪式感获得现场关注，同时获取同行业企业对接机会；

(3) 参与企业如有在其他城市落地选址，政策了解等，可以提供政府客户的对接机会；

(4) 行业发声，入围企业可优先参与白皮书、峰会等行业活动，输出观点塑造话语权，引领赛道标准与未来方向。

## 9、时间安排

报名启动日期：2026年5月6日

报名截止日期：2026年6月30日