

T / CBA 220—2021 《远程银行人工智能客服评价指标规范》

宣贯指南 V01

1 宣传范围

本文件将对外宣传。宣传对象包括：

- a) 全体银行业协会会员单位；
- b) 各地方银行业协会。

2 宣传措施

本文件采用如下措施进行宣传：

- a) 在标准发布时发送中国银行业协会全体会员单位，并由地方银行业协会转发所属会员单位；
- b) 在中国银行业协会官网、“中国银协”公众号等网络途径进行宣传。

3 贯彻方法

本文件采用如下方式进行贯彻：

- a) 对有意向应用本标准的会员单位，参照本标准评价其人工智能客服应用成效；
- b) 在银行业协会机器人大赛的评测表中应用部分指标。

4 评估方法

本文件的实施效果由实施本标准的银行业协会会员单位通过实践应用进行检验。