

数字蚂力获得ISO 14067客户服务产品碳足迹核查声明

杭州2025年4月7日 /美通社/ -- 近日，数字蚂力凭借灵活用工客户服务模式顺利通过BSI核查，荣获BSI颁发的ISO 14067:2018客户服务产品碳足迹核查意见声明。据核查数据显示，以每100座席万人次呼叫为基准来计算，采用灵活用工的客户服务模式后，碳排放量相较于传统呼叫中心客服模式减少了88%。



Verification Opinion
核查声明



Organization
组织

Beijing AI Force Co., Ltd.
北京数字蚂蚁力科技有限公司
Verification Address: No. 5, Area D, No. 556, Xixi Road, Xihu District,
Hangzhou, Zhejiang Province, 310099, China
地址：中国浙江省杭州市西湖区西溪路 556 号 D 段 5 号，邮编：310099

Registration Address: 15th Floor, Building No. 1, No. 6 Weigongcun
Road, Haidian District, Beijing, China
注册地址：中国北京市海淀区魏公村路 6 号院 1 号楼 15 层

Opinion No.
声明号

PCFV 818497

PLCA Statement
产品生命周期评价文件

客户服务碳足迹评价研究报告 2024 年 11 月 12 日

Level of Assurance
保证等级

Reasonable
合理

Materiality
实质性水平

5%

Reporting Period
报告期间

2024 年 1 月 1 日-2024 年 9 月 30 日

Criteria
准则

ISO 14067:2018

Product System Boundary
产品系统边界

Cradle to Grave 摇篮到坟墓

Product Category Rules
产品类别规则

N/A

Functional Unit
功能单位

one person completing 10,000 times ant customer service
一人完成 10,000 次客户服务

CFP Software and Database
碳足迹评估软件及数据库

Life cycle software Simapro 9.6.0.1, Ecoinvent 3.10

CFP Result
产品碳足迹评价结果

According to Appendix
参见附件

Signed on behalf of BSI
BSI 代表签署

Michael Lam – Senior Vice President, APAC Assurance

...making excellence a habit.™

Originally Issued Date: 2024-12-16
首次发证日期
Latest Revision Date: 2024-12-16
最新修订日期

Effective Date: 2024-12-16
有效日期
Expiry Date: 2026-12-15
失效日期

长期以来，因在人力、硬件、场地等方面投入巨大，传统呼叫中心一直难以摆脱“企业的成本中心”这一标签。数字蚂力创新性地引入“星站模式”和“居家模式”，为客户服务行业带来颠覆性变革。

BSI开展的ISO 14067核查对数字蚂力客户服务产品碳足迹进行整体数据核查，结果显示，以完成万人次客户服务为功能单位，以从摇篮到坟墓为系统边界，“星站模式”与“居家模式”的碳足迹分别为约770kg CO₂e与140 kg CO₂e。相较于传统呼叫中心的碳足迹约1100 kg CO₂e，减排效果显著。

具体来说，数字蚂力利用AI技术和智能化运维系统实现了全网服务资源的线上管理及统一调度，减少了对硬件设施的依赖，避免资源浪费。同时，借助智能调度的能力可确保设备仅在有需要时工作，避免闲置造成的浪费。此外，员工通勤距离的缩短甚至无需通勤，减少了因交通出行产生的碳排放。

BSI大中华区董事总经理石慕澜（Dr. Tatiana Schmollack-Tarasova）表示，祝贺数字蚂力获得ISO 14067客户服务产品碳足迹核查意见声明。数字蚂力凭借灵活用工客户服务模式实现减碳88%，不仅彰显数字创新与低碳实践的深度融合，更为服务业绿色转型树立标杆。本次核查充分体现了数字蚂力在资源调度智能化、服务流程低碳化方面的系统化实践。BSI作为国际标准引领者，始终以ISO 14067等可持续国际标准赋能企业精准量化碳足迹、优化减排路径。未来，期待双方深化合作，共同拓展AI在碳资产运营、供应链脱碳等场景的应用，以更敏捷的ESG解决方案助力构建全域低碳服务生态，为全球碳中和注入创新动能。

数字蚂力总经理徐宁表示，衷心感谢BSI对我司在ISO 14067产品碳足迹核查中所取得成果的专业认可与高度评价，此次认证不仅是对我们过去实践的肯定，更是对我们坚持以AI创新驱动低碳转型的莫大激励。作为蚂蚁集团旗下智能企业服务的业务板块，秉持着“科技赋能绿色服务”的理念，通过搭建招聘Agent、培训Agent、排班调度Agent以及巡检Agent和风险防控Agent，从而实现了分布式资源网络的应用落地，服务流程全链路低碳化。我们深知，这一成绩的背后离不开BSI在国际标准引领、碳足迹量化方法论及可持续发展路径上的专业支持，正是你们的严谨指导，让我们的减碳实践更具科学性与公信力。展望未来，我们期待与BSI进一步深化合作，以AI技术为核心，通过持续的技术创新和模式优化，让数字经济与可持续发展在服务业领域实现更深度的共生共荣。

原文地址：<http://www.china-nengyuan.com/news/223813.html>