



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 47746—2026

## 顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求

Customer contact service—Requirements for collaboration  
between live and intelligent customer services

2026-05-25 发布

2026-09-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总体要求 .....	2
5 呼入任务 .....	3
6 呼出任务 .....	5
7 服务结束与后续处理 .....	6
8 信息安全 .....	6
9 协同服务改进 .....	6
参考文献.....	8

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、南方电网用户生态运营有限责任公司、中国信息通信研究院、中国民航科学技术研究院、深圳十方融海科技有限公司、北京东方才博企业管理顾问有限公司、蚂蚁区块链科技(上海)有限公司、中国联合网络通信有限公司北京市分公司、中国联合网络通信有限公司广东省分公司、中国移动在线营销服务中心、联通在线信息科技有限公司、中讯邮电咨询设计院有限公司、广东广信通信服务有限公司、广东联合电子服务股份有限公司、湖南省高速公路联网收费管理有限公司、长城人寿保险股份有限公司、海信集团有限公司、珠海格力电器股份有限公司、TCL 实业控股股份有限公司、雅迪科技集团有限公司、百融云创科技股份有限公司、泰盈科技集团股份有限公司、宁波方太营销有限公司、青岛海尔乐信云科技有限公司、九号科技有限公司、四川天翼呼叫科技有限公司、宁波美美家园电器服务有限公司、内蒙古蒙牛乳业(集团)股份有限公司、宁波企淘淘信息服务有限公司、客户观察(杭州)数字传媒有限公司、湖南辰晟信息技术有限公司、华润燃气控股有限公司。

本文件主要起草人：李紫鹏、付强、郑娟尔、靳宗振、王琦、康峰、许睿、蔡继涛、侯非、王娜娜、石中金、刁子朋、于丁垚、李洪涛、蔡华利、吴岩松、雷浪声、庞俊英、刘斌、王龙、徐宁、付海岩、李方见、杨楠、李晓燕、喻凌阳、李胜辉、王文敏、韩勇、符刚、刘德明、周航、龚伯轩、龚啸、邵泽峰、闫丽、余欣、何艺林、张荣升、吴靖宇、洪凯、季文耀、陈鹏、王德宝、郑颖、李边芳、唐林莉、付斌、程程、林磊、肖子京、崔铭。

## 引 言

本文件紧扣智能客服与人工客服深度融合的顾客联络服务行业发展新趋势,聚焦解决该场景下客户服务效率与服务体验平衡的核心问题。通过系统规范呼入任务、呼出任务、服务结束、后续处理、信息安全、协同服务改进等关键环节,在有效提升客户服务运营效率的同时,进一步保障并优化客户服务体验,实现服务质量与运营效能的双重提升。本文件为各类组织在技术变革背景下推动顾客联络服务高质量发展,提供了全面、贴合实践的标准化依据。

# 顾客联络服务

## 人工与智能客户服务协同要求

### 1 范围

本文件规定了人工与智能客户服务实时协同工作时的总体要求、呼入任务、呼出任务、服务结束与后续处理、信息安全、协同服务改进。

本文件适用于同时提供人工与智能客户服务的组织的运行和管理。

### 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 17242 投诉处理规范

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

##### **客户 customer**

接受产品或服务的组织或个人。

[来源:GB/T 19000—2016,3.2.4,有修改]

#### 3.2

##### **客服系统 customer service system**

组织为顾客提供客服服务的系统。

[来源:GB/T 36464.3—2018,3.1,有修改]

#### 3.3

##### **人工客户服务 live customer service**

组织利用人工服务人员,以语音、文字、视频等方式与客户进行交互,对客户提出的业务办理、投诉、反馈等请求进行实时响应与处理的服务形式。

#### 3.4

##### **智能客户服务 intelligent customer service**

依托人工智能、自然语言处理、大数据等智能技术,以语音、文字等方式与客户进行交互,对客户提出的业务办理、投诉、反馈等请求进行智能化响应与处理的服务形式。

#### 3.5

##### **顾客联络中心 customer contact centre**

代表委托方为顾客提供联络服务的内设或第三方组织。

[来源:GB/T 35780.1—2017,3.6]