



中华人民共和国国家标准化指导性技术文件

GB/Z 298—2026

数字政府 智能客服系统建设指南

Digital government—Guidelines for the construction of
intelligent customer service system

2026-09-24 发布

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 建设原则 1

 4.1 以用户为中心,需求导向 1

 4.2 依法行政,依规答复 1

 4.3 数据驱动,持续优化 2

 4.4 闭环管理,高效处置 2

 4.5 安全可控,保障隐私 2

 4.6 技术先进,开放协同 2

 4.7 伦理规范,积极引导 2

 4.8 可持续发展,迭代更新 2

5 建设过程 2

 5.1 需求调研和分析 2

 5.2 规划和设计 2

 5.3 基础准备 3

 5.4 应用开发 4

 5.5 系统测试 6

 5.6 部署上线 6

 5.7 信息安全管理 6

6 运营维护 7

 6.1 运营管理 7

 6.2 运营保障 8

 6.3 质量评估 8

附录 A (资料性) 智能客服系统应用场景 9

附录 B (资料性) 智能客服系统知识库体系说明 10

附录 C (资料性) 智能客服系统应用功能说明 11

附录 D (资料性) 智能客服系统质量跟踪研判情形 12

附录 E (资料性) 智能客服系统测评指标 13

参考文献 14

前 言

本文件为规范类指导性技术文件。

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。

本文件由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)提出并归口。

本文件起草单位：人民中科(北京)智能技术有限公司、中国电子技术标准化研究院、上海市人民政府办公厅、广东省政务服务和数据管理局、广州市政务服务和数据管理局、天津市人民政府政务服务办公室、内蒙古自治区政务服务与数据管理局、湖北省数据局、河北省数据和政务服务局、山东省大数据中心、陕西省数据和政务服务中心、广西壮族自治区大数据发展局、沈阳市营商环境建设局、深圳市政务服务和数据管理局、东莞市政务服务和数据管理局、北京彩智科技有限公司、中移系统集成有限公司、北京金山办公软件股份有限公司、智慧足迹数据科技有限公司、浙江省质量科学研究院、中国通信工业协会。

本文件主要起草人：张丹、于浩、李兵、秦晓鲁、孔璇、成洁、宫平、吴方、杨立娟、蒲智、苏轶、张卫清、吕卓、景肖阳、宋国训、刘一明、李禹南、李秉泽、张一、韦杰、刘涛、何颖鸿、李京媛、陈钊、刘灏妍、张永昌、孙飞、徐剑军、张钊、杨艳慧、郭梦姣、郭毅峰、周武爱、陈林、张树玲、施含章、章古月、王颜尊、彭涵。

数字政府 智能客服系统建设指南

1 范围

本文件给出了智能客服系统建设原则、建设过程、运营维护等方面建设的建议。
本文件适用于指导数字政府智能客服系统建设与运营等工作。

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 2887 计算机场地通用规范
GB/T 9361 计算机场地安全要求
GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求
GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
GB/T 36464.3 信息技术 智能语音交互系统 第3部分:智能客服
GB/T 43045.1 信息技术服务 智能客户服务 第1部分:通用要求
GB 45438—2025 网络安全技术 人工智能生成合成内容标识方法
GB/T 45654 网络安全技术 生成式人工智能服务安全基本要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智能客服系统 intelligent customer service system

集成应用人工智能、大数据、自然语言处理等信息技术,通过人机交互的方式,实现服务对象服务请求的自动理解、推理与响应的信息系统。

注:以机器应答为主、人工兜底为辅,辅助人工座席开展相关服务工作。

3.2

知识库 knowledge base

提供权威信息与决策依据的结构化、受控知识集合。

4 建设原则

4.1 以用户为中心,需求导向

智能客服系统建设需要深入调研用户需求,识别核心应用场景,解决服务对象问题;充分考虑不同服务对象的需求差异,例如个人、法人、政府工作人员,提供个性化的服务内容和交互方式。

4.2 依法行政,依规答复

智能客服系统的答复内容必须严格以法律法规、规章、政策文件、办事指南为唯一依据,确保答复权