



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 发布
国家标准化管理委员会

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]

3.6

呼入 inbound

＜面向顾客联络中心的＞顾客发起的联络。

注：包括语音、文字、视频等方式。

[来源：GB/T 35780.1—2017,3.9]

3.7

呼出 outbound

＜面向顾客的＞顾客联络中心发起的联络。

注：包括语音、文字、视频等方式。

[来源：GB/T 35780.1—2017,3.10]

3.8

工单 service ticket

在客户服务过程中，记录客户具体需求信息，且可追溯需求处理进度与结果的规范化管理单据。

3.9

投诉 complaint

客户对产品、服务、流程向组织提出不满意的表示。

[来源：GB/T 17242—2025,3.5,有修改]

3.10

反馈 feedback

对产品、服务或投诉处理过程的意见、评价和诉求。

[来源：GB/T 19000—2016,3.9.1]

4 总体要求

4.1 组织保障完善

顾客联络中心应为人工与智能客户服务协同提供相应的组织保障，包括但不限于：

- 结合行业属性，配备与用户需求相匹配的人工客户服务；
- 建立适配人工与智能客户服务协同的组织制度；
- 制定灾害、系统故障等场景的应急保障机制；
- 明确人工与智能客户服务协同的组织架构；
- 搭建含客户信息管理、工单处理的内部系统；
- 以清晰、醒目、明确的方式提供客户服务入口，比如在网站首页顶部用大字标注“客户服务”；
- 建立知识库；
- 定期开展智能客户服务优化训练，对客户服务人员进行培训；
- 其他支撑人工与智能客户服务协同的组织保障。

4.2 职责划分清晰

人工客户服务和智能客户服务各自的工作职责应划分清晰。智能客户服务应优先处理标准化程度较高且知识库有明确答案的问题；人工客户服务应优先处理需要多步骤分析或综合多个信息源进行解答的问题，以及智能客户服务未能解决的问题。

4.3 服务体验顺畅

顾客联络中心应重视客户体验，实现人工客户服务与智能客户服务之间的顺畅衔接，确保客户在人

工客户服务与智能客户服务切换过程中体验连贯,人工与智能客户服务切换时,系统需同步传递客户身份信息、历史交互记录等关键数据,确保服务连续性。

4.4 服务安全可控

顾客联络中心应建立信息与数据安全机制,应包括数据获取/处理/使用,以及模型、人员等安全管理机制,从而确保服务全流程数据安全无泄露、风险可追溯。

5 呼入任务

5.1 呼入任务分配

5.1.1 通用要求

客服系统应以清晰、醒目、明确的方式提供客户服务入口,比如在网站首页顶部用大字标注“客户服务”。在客户服务开始阶段,客服系统应根据客户问题的解决力、整体话务量和承接力情况、客户群体(如老龄客户)对智能客户服务接受程度,将工单合理分配给智能客户服务或人工客户服务处理,并通过文字或语音向用户提供排队人数或预计等待时长。

5.1.2 智能客户服务处理场景

符合下列条件之一时,客服系统宜优先将任务分配至智能客户服务处理:

- 客户咨询的问题属于简单重复问题或标准化问题;
- 智能客户服务的知识库对客户咨询的问题有明确答案,能够快速、准确提供解答;
- 特殊情况下呼入量较大,人工客户服务无法立即处理。

5.1.3 人工客户服务处理场景

符合下列条件之一时,客服系统应优先将任务分配至人工客户服务处理:

- 客户明确表示转人工服务;
- 客户咨询的问题较为复杂,如个性化需求、模糊表达、涉及跨部门协调等;
- 客户咨询的问题出现频次较低,比如该问题在过去1年内出现次数不超过3次;
- 智能客户服务的知识库对客户咨询的问题没有明确答案;
- 涉及客户人身、财产安全的场景;
- 客户明确表示转人工客户服务处理;
- 客服系统记录该客户曾多次来访(如24 h内大于或等于3次),且对智能客户服务表示明显不满;
- 客户处于特定年龄阶段,比如老年人、未成年人等,对智能客户服务接受程度较低;
- 其他无法由智能客户服务处理的场景,比如客户情绪极度激动、扬言采取极端行为。

5.2 呼入客户服务切换

5.2.1 切换要求

在人工客户服务与智能客户服务之间进行服务切换时,系统应完整、准确地同步传递与服务相关的关键数据,包括顾客身份信息、历史交互记录、问题描述及工单状态等,以确保服务的完整继承与连续性。在切换完成前的客户等待期间,应通过语音或文字告知客户预计的排队时长。切换完成后,顾客联络中心不宜要求客户重复其在切换前已提供的信息或已陈述的问题。

5.2.2 智能客户服务向人工客户服务切换

5.2.2.1 切换方式

智能客户服务提供服务过程中,应设置人工服务入口,支持客户由智能客户服务向人工客户服务切换,切换方式应具备以下一种或多种:

- 客户发起转人工:关键词触发、菜单选择、按键选择、语音指令;
- 系统自动转人工:特定场景自动转接、情绪感知。

5.2.2.2 关键词触发

客户在与智能客户服务的对话界面中直接输入如“转人工”“人工客服”“联系人工”等明确表示希望转接人工的关键词,智能客服系统识别后应自动触发转接人工客户服务流程。

5.2.2.3 菜单选择

在智能客户服务的对话界面中,应设置“转人工服务”或类似表述作为菜单选项,客户点击该选项即可进入转接人工客户服务的流程。

5.2.2.4 按键选择

客服系统应提供按键选择切换方式,触发人工客户服务的按键应在服务流程中保持功能独立,避免与其他业务按键冲突。

5.2.2.5 语音指令

对于支持语音交互的客服系统,客服应统一提示唤醒词,如“转人工”“转人工服务”,系统识别后应立即进入转接流程。

5.2.2.6 特定场景自动转接

在以下特定场景中,智能客户服务应自动转接人工客户服务:

- a) 客户联络中心应设定交互失败阈值,若智能客户服务与客户针对某一项产品或服务交互达到阈值仍无法识别客户表达,应自动转接人工客户服务;
- b) 客户明确表示拒绝智能客户服务;
- c) 对话内容涉及信息安全;
- d) 涉及人身、财产安全的紧急情况、风险场景;
- e) 智能响应超时,比如响应时长超过 3 min。

5.2.2.7 情绪感知

客服系统在感知和察觉到客户与人工智能客户服务交流过程中的负面情感或投诉意向后,经过与客户确认,应自动转接人工客户服务。

5.2.3 人工客户服务向智能客户服务切换

5.2.3.1 切换条件

当客户服务中出现常见问题、客户偏好明显、工作负荷较重或紧急情况时,在明确告知客户并征得客户同意的前提下,可进行人工客户服务向智能客户服务的切换。

5.2.3.2 常见问题

当客户咨询的问题具有较高重复性且这些问题在智能客户服务的知识库中有明确的答案、智能客户服务能够快速、准确提供解答时,在明确告知客户并征得客户同意的前提下,可进行人工客户服务向智能客户服务的切换。

5.2.3.3 客户偏好

当客户表现出明显的对智能服务的偏好时,比如直接用语言表达“转智能客服”或出现类似表述,在明确告知客户并征得客户同意的前提下,可进行人工客户服务向智能客户服务的切换。

6 呼出任务

6.1 呼出任务分配

6.1.1 通用要求

客服系统应根据呼出服务任务的复杂程度和类型,将工单分配给智能客户服务或人工客户服务处理。

6.1.2 一般场景

符合下列场景之一时,客服系统宜优先将任务分配至智能客户服务发起:

- 封闭式问题,如可通过菜单点击、按键选择、简单语音答复完成的问题;
- 标准化问题;
- 通知类、提醒类等简单交互类服务。

6.1.3 特殊场景

符合下列场景之一时,客服系统应优先将任务分配至人工客户服务发起:

- 呼出服务的任务较为复杂,如涉及客户个性化需求、模糊表达等;
- 呼出服务的任务包含开放式问题,如包含开放式问答的客户回访、市场调研等;
- 其他无法由智能客户服务有效完成的呼出服务。

6.2 呼出客服切换

6.2.1 智能客户服务向人工客户服务切换

若由智能客户服务发起呼出服务,客服系统宜为客户提供切换人工客户服务选项,可通过关键词触发、菜单点击、按键选择、语音答复等具体形式提供。具体切换应符合 5.2.2 的要求。

6.2.2 人工客户服务向智能客户服务切换

若由人工客户服务发起呼出服务,客服系统可提供切换智能客户服务的选项,可通过关键词触发、菜单点击、按键选择、语音答复等具体形式提供。具体切换应符合 5.2.3 的要求。

7 服务结束与后续处理

7.1 结束任务

7.1.1 人工客户服务

人工客户服务在以下情况下可结束服务：

- 人工在线客服：在获得客户许可（如客户表示“可以结束服务”）、完成服务任务 60 s 后客户没有提出新的服务需求、或客户超过 60 s 没有交互行为，人工在线客服可礼貌结束服务；
- 人工电话客服：在完成服务任务并征求客户许可、询问客户是否还有其他问题 10 s 后或发起交互 2 次后客户仍没有回应，人工电话客服可礼貌结束服务。

7.1.2 智能客户服务

智能客户服务在以下情况下可结束服务：

- 智能在线客服：在获得客户许可（如客户表示“结束服务”）、完成服务任务在阈值时长后客户没有提出新的服务需求或客户超过阈值时长没有交互行为，智能在线客服可自动结束，组织可根据实际情况设定阈值；
- 智能语音客服：在获得客户许可、完成服务任务 60 s 后客户没有提出新的服务需求或客户超过 60 s 没有交互行为，智能语音客服可自动结束。

7.2 服务闭环

服务结束时，顾客联络中心应主动邀请客户进行满意度评价（如果客户拒绝，应避免进一步打扰客户），同步生成完整的服务记录，填写工单，并对服务过程中产生的待办事项通过工单系统进行流转与闭环处理。

8 信息安全

8.1 信息备份

顾客联络中心应针对客户身份信息、历史交互记录、未完成工单数据等核心信息建立客户信息分级备份机制，应将实时增量备份与定期全量备份结合，防止单一存储故障导致数据丢失。具体信息备份要求依据 GB/T 22239。

8.2 等级保护

顾客联络中心应依据 GB/T 22239，启动对应等级的安全保护措施，包括但不限于访问权限精细化管理、备份数据加密传输与存储、备份操作日志等，确保备份信息全生命周期安全可控。

9 协同服务改进

9.1 改进机制

顾客联络中心应将人工客户服务和智能客户服务视为完整的服务，建立人工客户服务和智能客户服务协同改进机制，安排专人负责协同服务改进工作，定期举行相关调查、整理客户投诉与反馈。对投诉的处理依据 GB/T 17242。

9.2 改进方法

顾客联络中心应收集相关信息,为人工客户服务和智能客户服务协同服务改进提供参考,具体收集信息的方法包括但不限于:

- 调查:顾客联络中心应定期开展人工客户服务和智能客户服务协同服务改进相关调查,可将相关内容作为客户服务满意度调查的组成部分;
- 投诉与反馈:顾客联络中心应开通对于人工客户服务和智能客户服务协同服务的投诉与反馈渠道,包括但不限于电话、电子邮件、网络留言等,应设定接受公众/顾客投诉的处理规则以及处理时效;
- 系统监测:客服系统对包括交互动作、客服感受、诉求动态反馈等的监测;
- 第三方评估:顾客联络中心可委托具备客服行业专业资质的第三方机构,通过模拟真实客户交互场景、拆解人工与智能客户服务协同关键节点等方式,形成评估报告。

9.3 改进内容

人工客户服务和智能客户服务协同服务改进应包括但不限于以下内容:

- 协同服务效率:包括人工客户服务和智能客户服务协同的响应速度、问题解决率等;
- 协同服务质量:包括人工客户服务和智能客户服务协同的客户满意度、服务可靠性、个性化服务能力等;
- 客户服务切换顺畅程度:包括双向切换的顺畅程度;
- 客户信息管理:包括人工客户服务和智能客户服务协同过程中客户信息的实时同步准确性、存储安全性及基于信息的服务连续性保障。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语
 - [2] GB/T 35780.1—2017 顾客联络服务 第1部分:顾客联络中心要求
 - [3] GB/T 36464.3—2018 信息技术 智能语音交互系统 第3部分:智能客服
-

