



新国标为AI客服立规矩

要“智能”更要“服务”

《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》(GB/T 47746—2026) 于2026年9月1日起正式实施。这是我国首个聚焦人工客服与智能客服协同机制的国家标准，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，提升客服运营效率，优化客户服务体验。今后，客户明确表示“转人工”的，客服系统应优先分配任务至人工客服处理。

以**清晰、醒目、明确**的方式
提供客户服务入口

顾客联络中心应建立
信息与数据安全机制，
从而确保服务全流程数据
安全无泄漏、风险可追溯

人工客服与智能客服
工作职责应划分清晰

智能客服应优先处理标准化
程度较高且知识库有明确答案的
问题；

人工客服应优先处理需要多
步骤分析或综合多个信息源进行
解答的问题，以及智能客服未能解
决的问题。

人工客服与智能客服
应实现顺畅衔接

智能客服提供服务过程中，
应设置关键词触发、按键选择、菜
单选择、语音指令等人工服务入口，
支持客户进行切换。

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，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。

