



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。

