**附件：**

**《终端电脑管家类软件服务信任体系要求》、《电子商务智能客服技术要求》两项团体标准项目计划表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目计划号** | **项目名称** | **计划完成时间** | **主要研究内容** | **牵头单位** |
| 058-T/ISC-22 | 《终端电脑管家类软件服务信任体系要求》 | 2023.12 | 本标准规定了终端电脑管家类软件服务信任体系要求，包括四方面：一是用户服务指标的规范性：如用户的选择权，知情权和对系统的控制权；二是用户隐私保护的规范性；三是服务指标的安全性和可靠性；四是服务的可存续性和公平性。 | 微软移动联新互联网服务有限公司 |
| 059-T/ISC-22 | 《电子商务智能客服技术要求》 | 2023.12 | 本标准规定了电子商务智能客服的技术要求，包括体系架构、配置要求、知识库、服务流程和技术指标。  本标准适用于电子商务智能客服系统的设计、开发和运营。 | 北京快手科技有限公司 |