**《电子商务智能客服系统技术要求》**

**团体标准编制说明**

《电子商务智能客服系统技术要求》标准起草组

2023年01月12日

1. 标准范围。

本文件确立了电子商务智能客服系统框架，描述了服务流程，规定了系统配置和知识库的技术要求、安全要求以及评价指标。

本文件适用于电商智能客服系统的设计、开发和运营。

1. 工作简况。

本标准由北京快手科技有限公司作为牵头单位，联合中国信息通信研究院、京东科技信息技术有限公司、蚂蚁科技集团股份有限公司，杭州安恒信息技术股份有限公司，上海观安信息技术股份有限公司等作为联合单位共同组成标准起草组。

目前，本标准已经通过起草组多次讨论，并于2023年1月11日面向中国互联网协会全体会员召开扩大研讨会，在草案基础上，结合标准起草组、中国互联网协会参会会员单位提出的意见研究、讨论与修订基础上进行完善，形成标准公示稿。后续将根据公开征求意见继续完善标准的编写工作。

3、标准编制原则和确定标准主要内容的依据：

本标准按照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。电子商务智能客服系统标准在编制过程中，贯彻国家标准化政策，密切结合行业发展和业务实践，遵循科学性、全面性、规范性、系统性、客观性的原则，同时具备适用性、可操作性、可扩展性。

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 22239-2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要

GB/T 35273—2020 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 36339-2018 智能客服语义库技术要求

同时，本标准在编制过程中，参考了以下文件：

[1] GB/T 32315-2015 银行业客户服务中心基本要求

[2] GB/T 5271.29-2006 信息技术 词汇 第29部分:人工智能

[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

4、主要试验（或验证）的分析、综述报告。

无。本标准旨在通过电商智能客服系统，适应电商业务，特别是直播电商业务的信诉求，从而在电商服务中提升可服务用户的规模，提高咨询响应效率和服务转化效率，进而引入增量导购能力，协助实现业务持续增长。因此，无需试验或验证。

5、标准在起草过程中遇到的问题及解决办法：重大分歧意见的处理经过和依据：有无重要技术问题需要说明。

标准起草过程中，起草组主要成员就电商智能客服的系统架构、核心功能点、知识库搭建展开了充分的讨论，达成了一致。

重大分歧意见的处理经过和依据：无重大分歧

有无重要技术问题需要说明：暂无

6、与国外标准的关系：包括：采用国际标准和国外先进标准的程度，与国外标准主要技术内容的差异（可引用标准前言的内容）：

无国外标准直接采用。

2022年10月，ITU-T F.746.16 Technical Requirements and Evaluation Methods of Intelligent Levels of Intelligent Customer Service System结题。该标准着眼于通用的智能客服系统该，聚焦在对智能客服系统的智能化程度进行分级。本标准项目针对电商行业的智能客服进行规范，包括了体系、流程等，与ITU-T F。746.16侧重不同，标准的范围不相同。

7、修订标准时，说明与标准前一版本的重大技术变化，并列出所涉及的新、旧版本的有关章条（可引用标准前言的内容）：废止/代替现行有关标准的建议：

非修订标准，因此不涉及。

8、说明标准与其他标准或文件的关系（可引用标准前言的内容），特别是与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系：

目前我国发布的与智能客服相关标准有GB/T 36339-2018《智能客服语义库技术要求》，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》。GB/T 36339针对智能客服的语义库规范其结构和具体要求，设计如何在智能客服系统中进行应用。语义库是智能客服系统中的一部分，在本标准中，在电商智能客服的知识库部分与GB/T 36339保持一致。GB/T 36464.3-2018着眼于语音交互部分在客服系统中的应用，没有涉及智能客服的总体架构，特别是没有涉及电商的智能客服的特点。

对于本标准所规范的电商智能客服系统的安全，本标准满足等级保护系列标准的要求。对于本标准所涉及的个人信息，符合《中华人民共和国个人信息保护法》的要求。

9、标准作为强制性标准或推荐性标准的建议：

建议作为推荐性标准。

10、贯彻国家标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法等内容）：标准发布后，对国内外业界可能产生的影响。

标准发布后，将积极宣贯标准，在以下方面做出推动：

* 提供电商服务的企业完善智能客服系统，为智能客服系统的搭建提供参考；
* 促进智能客服系统的规范运用，提升商家的服务能力和服务效率；
* 推广智能客服系统的应用，提升用户的直接用户体验
* 帮助直播电商满足新销售模式下的客服要求。

11、标准是否涉及知识产权的情况说明；如标准中含有自主知识产权，说明产品研发程度、产业化基础及进程。

不涉及。

12、其他应予说明的事项。

无。