

AI 客服国标达标 · 一页纸自查清单

GB/T 47746—2026《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》（2026-05-25 发布，2026-09-01 实施，推荐性国家标准，SAC/TC264 全国服务标准化技术委员会）· 共 61 项自查项（应 48 / 宜 4 / 可 9，覆盖 31 个条款）

用法：先查下方 5 项一票否决项——其中任一不满足，其余项做得再全也不算达标；再按七组逐条打勾，空勾就是差距。

一票否决项（5.2.2.6，全部为「应」）——任一不满足即不达标

- ☐ 5.2.2.6 a) 交互达到阈值仍无法识别客户表达
- ☐ 5.2.2.6 b) 客户明确表示拒绝智能客户服务
- ☐ 5.2.2.6 c) 对话内容涉及信息安全
- ☐ 5.2.2.6 d) 涉及人身、财产安全的紧急情况、风险场景
- ☐ 5.2.2.6 e) 智能响应超时（原文举例：响应时长超过 3 min）

一、组织与制度（4.1–4.4）

☐ A1	应	配备与需求匹配的人工客服（不能只留 AI 没人兜底）	4.1
☐ A2	应	建立人机协同的组织制度	4.1
☐ A3	应	制定灾害、系统故障等应急保障机制	4.1
☐ A4	应	明确人机协同的组织架构	4.1
☐ A5	应	搭建客户信息管理 + 工单处理系统	4.1
☐ A6	应	服务入口清晰、醒目、明确	4.1
☐ A7	应	建立知识库	4.1
☐ A8	应	定期优化训练智能客服，并培训客服人员	4.1
☐ A9	应	智能优先：标准化高、知识库有明确答案	4.2
☐ A10	应	人工优先：多步骤分析 / 多信源 / 智能未解决	4.2
☐ A11	应	双向切换连贯，同步身份信息与历史交互记录	4.3
☐ A12	应	建立信息与数据安全机制（含模型、人员）	4.4

二、服务开始与分配（5.1）

☐ B1	应	入口清晰、醒目、明确	5.1.1
☐ B2	应	按解决力 / 话务量 / 客户接受度分配	5.1.1
☐ B3	应	告知排队人数或预计等待时长	5.1.1
☐ B4	宜	宜：简单重复、标准化问题优先给智能	5.1.2
☐ B5	应	客户明确表示转人工 → 优先给人工	5.1.3
☐ B6	应	复杂问题（个性化 / 模糊 / 跨部门）→ 人工	5.1.3
☐ B7	应	低频问题（1 年内 ≤3 次）→ 人工	5.1.3
☐ B8	应	知识库没有明确答案 → 人工	5.1.3
☐ B9	应	涉及人身、财产安全 → 人工	5.1.3
☐ B10	应	24 h 内来访 ≥3 次且明显不满 → 人工	5.1.3
☐ B11	应	老年人、未成年人等接受度低 → 人工	5.1.3
☐ B12	应	情绪极度激动、扬言极端行为 → 人工	5.1.3

三、人机协同切换（5.2）

☐ B13	应	切换时同步身份 / 历史 / 问题描述 / 工单状态	5.2.1
☐ B14	应	切换等待期间告知预计排队时长	5.2.1
☐ B15	宜	宜：切换后不要求客户重复已提供的信息	5.2.1
☐ B16	应	关键词触发（「转人工」「人工客服」等）	5.2.2.2
☐ B17	应	菜单设置「转人工服务」选项	5.2.2.3
☐ B18	应	转人工按键功能独立、不与其他业务键冲突	5.2.2.4
☐ B19	应	语音系统统一唤醒词，识别后立即转接	5.2.2.5
☐ B20	应	具备特定场景自动转接 + 情绪感知能力	5.2.2.1
☐ B22	应	感知负面情绪 / 投诉意愿，确认后自动转人工	5.2.2.7
☐ B23	可	可：人工 → 智能须明确告知并征得同意	5.2.3.1
☐ B24	可	可：人工 → 智能（常见问题）须告知同意	5.2.3.2
☐ B25	可	可：人工 → 智能（客户偏好）须告知同意	5.2.3.3

四、外呼场景（6.1–6.2）

☐ C1	应	按任务复杂程度与类型分配智能或人工	6.1.1
☐ C2	宜	宜：封闭式 / 标准化 / 通知提醒 → 智能外呼	6.1.2
☐ C3	应	复杂任务、开放式问答 → 人工外呼	6.1.3
☐ C4	宜	宜：智能外呼提供切换人工的选项	6.2.1
☐ C5	可	可：人工外呼提供切换智能的选项	6.2.2

五、服务结束与回访（7.1–7.2）

☐ D1	可	可：人工在线结束条件（许可 / 60 s 无新需求）	7.1.1
☐ D2	可	可：人工电话结束条件（许可 / 10 s / 2 次）	7.1.1
☐ D3	可	可：智能语音结束条件（许可 / 60 s）	7.1.2
☐ D4	可	可：智能在线阈值时长由组织自行设定	7.1.2
☐ D5	应	结束须主动邀请满意度评价	7.2
☐ D6	应	生成完整服务记录 + 工单流转闭环	7.2

六、数据与安全（8.1–8.2）

☐ E1	应	分级备份机制（实时增量 + 定期全量）	8.1
☐ E2	应	依 GB/T 22239 启动对应等级安全保护	8.2

七、持续改进（9.1–9.3）

☐ F1	应	建立协同改进机制、专人负责、定期调查	9.1
☐ F2	应	投诉处理依据 GB/T 17242	9.1
☐ F3	应	定期开展协同服务改进调查	9.2
☐ F4	应	开通投诉反馈渠道并设定处理规则与时效	9.2
☐ F5	应	系统监测交互动作、客服感受、诉求反馈	9.2
☐ F6	可	可：委托有资质的第三方机构评估	9.2
☐ F7	应	改进须含效率 / 质量 / 切换顺畅 / 客户信息四方面	9.3

口径说明：本清单由合生猫依标准原文整理，非标准发布机构发布，不构成认证、审计结论或法律意见；标准解释以官方正式文本为准。条文引用仅为条款定位所需最短摘录。

依据与在线自测：<https://savantcat.cn/ai-compliance-check.html>（61 项逐条自查 · 自动差距报告） 开放数据：[checklist-v2.0.json](#) / [.csv](#) Agent 直接查：MCP（self_check_list 一次返回这 61 项） 整理：合生猫 版本：v2.0（2026-09-19 核验）