



中华人民共和国国家标准

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

Information technology—Intelligent speech interaction system—
Part 3: Intelligent customer service

2018-06-07 发布

2019-01-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 系统框架	2
4.1 概述	2
4.2 完全语音交互系统	2
4.3 部分语音交互系统	3
5 要求	5
5.1 概述	5
5.2 智能客服语音交互系统分类	5
5.3 智能客服语音交互的结果展现	6
5.4 语音端点检测	6
5.5 交互响应时间	6
5.6 基本要求	6
5.7 扩展要求	8
6 测试方法	9
6.1 概述	9
6.2 测试数据准备	10
6.3 测试方法	11
6.4 测试结论	12

前 言

GB/T 36464《信息技术 智能语音交互系统》拟分为以下几个部分：

- 第 1 部分：通用规范；
- 第 2 部分：智能家居；
- 第 3 部分：智能客服；
- 第 4 部分：移动终端；
- 第 5 部分：车载终端；
-

本部分为 GB/T 36464 的第 3 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本部分由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)提出并归口。

本部分起草单位：中国电信集团有限公司、中国电子技术标准化研究院、科大讯飞股份有限公司、中国科学院计算技术研究所、中国科学院声学研究所、中兴通讯股份有限公司、中国第一汽车股份有限公司、中国盲人协会、中国盲人出版社。

本部分主要起草人：杨震、冯明、张东、陈晨、王静、曹存根、赵庆卫、戴小兰、董振江、赵乾、陈筠翰。

信息技术 智能语音交互系统

第3部分:智能客服

1 范围

GB/T 36464 的本部分规定了智能客服语音交互系统的术语和定义、系统框架、要求及测试方法。

本部分适用于在智能客服领域及相关业务平台实现智能语音交互系统的设计、开发、应用、测试和维护。

2 规范性引用文件

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 21023—2007 中文语音识别系统通用技术规范

GB/T 21024—2007 中文语音合成系统通用技术规范

GB/T 34145—2017 中文语音合成互联网服务接口规范

3 术语和定义

GB/T 21024 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用,以下重复列出了 GB/T 21024 中的一些术语和定义。

3.1

客服系统 customer service system

企业为用户提供客服服务的系统,传统上由人工完成客户服务的功能。

3.2

智能客服系统 intelligent customer service system

由语音识别、语义理解、智能搜索、语音合成等部分或全部人工智能技术能力元素组成的,具有智能能力的客户服务系统。

3.3

语音交互系统 speech interaction system

由功能单元(或其组合)、数据资源等组成的能够实现与人类之间进行语音交互的系统。

3.4

语音识别 speech recognition

将人类的声音信号转化为文字或者指令的过程。

[GB/T 21023—2007,定义 3.1]

3.5

语音合成 speech synthesis

通过机械的、电子的方法合成人类语言的过程。

[GB/T 21024—2007,定义 3.1]