

# 《移动端智能交互多轮对话流程的设计规范》编制说明

(征求意见稿)

## 一、工作简况

### 1 主要工作过程

#### 起草（草案、调研）阶段：

2022年5月，成立标准起草工作组，确定主笔人、起草单位，确定工作方法  
及工作内容。

2022年6月，成立标准编制工作小组，开展课题前期研究工作。

2022年7月，标准起草工作组根据研究结果，形成《移动端智能交互多轮  
对话流程的设计规范》标准初稿。

#### 征求意见阶段：

2022年7月至8月，组织相关人员对《移动端智能交互多轮对话流程的设  
计规范》标准初稿开展研讨，编制工作组根据研讨意见对文本进行修订、完善，  
形成《移动端智能交互多轮对话流程的设计规范》草案。

#### 送审阶段：

2022年8月，将《移动端智能交互多轮对话流程的设计规范》草案送审。

#### 报批阶段：

2022年9月，编制工作组按照会议审查意见对标准送审稿作了进一步的修  
改、整理和完善，形成了标准报批稿、编制说明及其它相关文件，报至中国电  
工技术学会。

### 2 主要参加单位和工作组成员及其所做的工作

本标准由国网信息通信产业集团有限公司、四川中电启明星信息技术有限公司、国  
网重庆市电力公司。

主要成员：李强、宋卫平、吕跃春、叶林峰、周孔均、赵峰、倪平波、李炳森、李  
欢欢、邓大建、赵峰、田鹏、徐小云、杨帆、周平。

#### 所做的工作：

标准起草工作组主要成员查阅并收集了移动端智能交互多轮对话流程的设

计相关资料，通过整理分析，确立了主要规范内容，同时根据专家建议完成对标准的完善。

## 二、标准编制原则和主要内容

### 1、标准编制原则

1.1 本文件的编写格式按 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》的规定进行编写。与相关现行国家标准和行业标准相协调，同时考虑了移动端智能交互多轮对话流程的设计的实际情况。

1.2 本文件的起草符合产业发展的原则，本着先进性、科学性、合理性和可操作性的原则以及标准的目标、统一性、协调性、适用性、一致性和规范性原则来进行本文件的起草工作。

### 2、标准主要内容

本指导性技术文件依据团体标准编制要求进行编制，为移动端智能交互多轮对话设计提供标准可行的技术指导，为移动端智能交互化标准化提供理论依据和功能支撑，促进用户和移动端设备优雅、便捷交互。

标准规定了移动端智能交互多轮对话的处理流程和设计规范性引用文件、术语和定义、移动端智能交互多轮对话处理流程、话术设计规范、对话管理规范、场景设计规范、必要的兜底回答和引导、及时反馈和超时退出。

(1) 前言：标准起草单位和主要起草人

(2) 范围：本标准规定了移动端智能交互多轮对话的处理流程和设计规范。本标准适用于设计、开发移动端智能交互多轮对话组件的相关人员。

(3) 规范性引用文件：本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 5271.34-2006 信息技术 词汇 第34部分：人工智能 神经网络、GB/T 5271.31-2006 人工智能机器学习、GB/T 21023 中文语音识别系统通用技术规范、GB/T 36464（所有部分）信息技术 智能语音交互系统。

(4) 术语和定义：对本指导性技术文件中会使用的术语进行定义，对后续内容描述提供了术语支持。包括词法分析、句法分析、语义分析、意图、槽值、命名实体、话术、多轮对话、动作、自然语言理解、自然语言生成、对话管理、智能交互、语音识别、模型、模版、语音合成。

(5) 移动端智能交互多轮对话处理流程：规范移动端智能交互的组件及其功能，确保能智能交互。

(6) 智能交互多轮对话流程规范：该部分对话术设计规范、对话管理规范、

场景设计规范、必要的兜底回答和引导、及时反馈、超时退出等移动端智能交互规范进行标准化，并以例子详加阐述。

### 3、主要技术差异

目前国内外关于移动端智能交互多轮对话的流程设计规范还没有已经实施或在编的国标、行标也没有其他社会组织的类似团体标准已在实施或在编。本标准定位为团体标准，是对国家标准的补充，与相关技术领域的国家现行法律、法规、规章、政策及相关标准保持一致。

### 4、解决的主要问题

标准规定了移动端智能交互多轮对话的处理流程和设计规范性引用文件、术语和定义、移动端智能交互多轮对话处理流程、话术设计规范、对话管理规范、场景设计规范、必要的兜底回答和引导、及时反馈和超时退出等相关规范。

通过改规范可以高效、快速的设计和开发移动端智能交互多轮对话设备，促进移动端设备交互能力升级，交互形式多样化、人性化，提升用户对移动设备的体验感、满足感、科技感，符合国家推进人工智能产业的普适化。本标准填补相关技术标准空白，促进产业结构调整与优化升级，具有较强的可复制性和示范意义，具备从协会团体内向行业内推广的价值。应用此指导性技术文件有利于实现移动设备高效交互，对移动端交互方式具有引领意义。

### 三、主要试验（或验证）情况

本标准相关内容已在国网信息通信产业集团有限公司、国网重庆市电力有限公司推广实施，并支撑相关人员日常办公需求，为i国网赋能。

### 四、标准中涉及专利的情况

本标准不涉及专利问题。

### 五、预期达到的社会效益、对产业发展的作用等情况

本标准批准发布后，将为移动端智能交互多轮对话提供统一明确的技术规范，进而推动移动端智能交互多轮对话的标准化、规范化管理，有利于开发，设计智能交互系统的人员高效、快速的开发和设计，对于推进移动端智能交互多轮对话系统具有引领意义，有效移动端交互模式创新和数字化转型。

## 六、与国际、国外对比情况

本标准没有采用国际、国外标准。

本标准在制定过程中未查到同类国际标准。

本标准在制定时未对国外的样品、样机进行测试。

本标准的总体水平属于国内领先水平。

## 七、在标准体系中的位置，与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性

本标准与相关法律、法规、规章及相关标准协调一致，没有冲突。

## 八、重大分歧意见的处理经过和依据

无

## 九、标准性质的建议说明

建议本文件以团体标准发布实施，为推荐性标准。

## 十、贯彻标准的要求和措施建议

建议本标准批准发布 7 天后实施。

## 十一、废止现行相关标准的建议

无

## 十二、其他应予说明的事项

无