

T/HBSGX

湖北省光电显示行业协会团体标准

T/HBSGX 009—2026

人工智能信息技术咨询服务平台的建设规范

Construction specification of artificial intelligence information technology consulting service platform

2026 - 03 - 30 发布

2026 - 03 - 30 实施

前 言

本文件按照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。

请注意除上述专利外，本文件的某些内容仍可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由深圳九鑫软件有限公司提出。

本文件由湖北省光电显示行业协会归口。

本文件起草单位：深圳九鑫软件有限公司、上海邳栋科技有限公司、杭州君曙科技有限公司、上海文振翎科技有限公司、湖北众维恩科技有限公司、四川影湖科技有限公司、四川庆影科技有限公司、武汉破境科技咨询服务有限公司、武汉松蓝云信息技术有限公司、中讯志远（武汉）科技有限公司

本文件主要起草人：黄念念、郑友珍、柳小龙、郑锦、刘俊杰、郑凤芹

人工智能信息技术咨询服务平台的建设规范

1 范围

本文件规定了人工智能信息技术咨询服务平台的技术要求、合规性、数据安全和隐私、专业性和可信度、信息公开、技术支持和售后服务的要求。

本文件适用于人工智能信息技术咨询服务平台的建设与应用。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 18336.1 | 信息技术 安全技术 信息技术安全评估准则 第1部分：简介和一般模型 |
| GB/T 20273-2019 | 信息安全技术 数据库管理系统安全技术要求 |
| GB/T 25069-2022 | 信息安全技术 术语 |
| GB/T 25000.51-2016 | 系统与软件工程 系统与软件质量要求和评价（SQuaRE） 第51部分：就绪可用软件产品（RUSP）的质量要求和测试细则 |
| GB/T 28452-2012 | 信息安全技术 应用软件系统通用安全技术要求 |

3 术语和定义

GB/T 25069-2022界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人工智能 artificial intelligence

让计算机像人一样拥有智能，能够进行思考、判断、决策等行为。

4 技术要求

4.1 数据安全和隐私保护

- 4.1.1 平台应采取相应的技术措施来保障用户数据的安全和隐私。
- 4.1.2 数据库管理的安全应满足 GB/T20273-2019 第7章要求。
- 4.1.3 系统的安全应符合 GB/T 28452-2012 中第8章的要求。

4.2 可靠性和稳定性

- 4.2.1 平台应具备高可靠性和稳定性，能够保证系统正常运行，并具备容灾备份和恢复能力。
- 4.2.2 按 GB/T 25000.51-2016 进行软件可靠性和稳定性的验证，验证项目应符合第5章的要求。

4.3 可扩展性和灵活性

平台应具备的可扩展性和灵活性，能够适应业务需求的变化和增长。

4.4 用户体验和易用性

平台应具备的用户体验和易用性，包括简洁的界面设计、方便快捷的操作流程等。

4.5 技术先进性和创新性

平台应采用先进的技术和创新的方法来提高服务质量和效率。

4.6 标准化和规范化

平台应确保系统的互操作性和兼容性。

4.7 性能和效率

平台应具备良好的性能和效率，能够快速响应用户的需求，并提供高效的服务。

4.8 监控和管理

平台应具备完善的监控和管理功能，能够对系统进行实时监控和管理，及时发现和解决问题。

5 合规性和法律遵守

5.1 隐私保护

5.1.1 明确用户个人信息的收集目的和范围，仅在必要的情况下获取用户信息，并取得用户的明确同意。

5.1.2 建立健全个人信息保护制度，包括数据安全、权限控制、数据加密等措施，确保用户信息的安全和保密。

5.2 数据合规

5.2.1 确保所使用的数据合规，不涉及盗版、侵权等违法行为。

5.2.2 获取数据时，尽量选择合法的数据源，并遵循数据所有权、许可和使用规定。

5.3 知识产权

5.3.1 尊重知识产权，遵守相关的版权、商标、专利等法律法规。

5.3.2 未获得授权的情况下，不使用他人的作品、商标或专利等知识产权内容。

5.4 信息安全

5.4.1 确保系统和用户数据的安全，采取必要的技术和组织措施，防止数据泄露、篡改或未经授权的访问。

5.4.2 定期进行安全评估、漏洞检测和风险评估，及时修复和处理安全漏洞。

5.4.3 信息安全应符合 GB/T 18336.1 的要求。

5.5 广告和宣传

5.5.1 在广告和宣传中遵循真实、准确的原则，不进行虚假宣传和误导用户的行为。

5.5.2 遵守广告法等相关法律法规，不使用违法、虚假的广告信息。

5.6 用户权益保护

5.6.1 明确用户权益保护政策，包括退款、投诉处理、用户数据删除等措施。

5.6.2 建立用户反馈渠道，及时回应用户的问题和需求，保护用户合法权益。

6 数据安全和隐私保护

6.1 数据分类和访问权限控制

6.1.1 对数据进行分类，按照敏感程度和机密性进行级别划分。

6.1.2 建立严格的数据访问权限控制机制，确保只有授权人员可以访问特定数据。

6.1.3 采用身份验证、多因素认证等方式，确保用户身份的合法性。

6.2 数据加密和存储安全

6.2.1 使用加密算法对敏感数据进行加密，确保数据在传输和存储过程中的安全性。

6.2.2 选择安全可靠的存储设备和服务提供商，确保数据存储的物理安全。

6.3 数据传输安全

6.3.1 在数据传输过程中使用安全通信协议（如 HTTPS），防止数据被窃听和篡改。

6.3.2 对外部网络和互联网连接采取安全防护措施，如防火墙、入侵检测和防护系统。

6.4 合规数据使用和共享

6.4.1 明确数据使用和共享的目的，并获得用户明确同意。

6.4.2 在数据共享时，采取必要的隐私保护措施，如去标识化、匿名化处理等。

6.5 完善的数据安全管理制度

6.5.1 建立数据安全管理制度，明确相关责任和流程。

6.5.2 定期进行数据安全风险评估和漏洞检测，及时修复和处理潜在的安全问题。

6.6 用户隐私保护

6.6.1 建立用户隐私政策，明确用户个人信息的收集、使用和保护措施。

6.6.2 获得用户明确同意后收集和使用个人信息，严格限制信息的使用范围，不超出必要的目的。

6.7 响应数据安全事件

6.7.1 建立数据安全事件响应机制，包括监测、报告、处置和恢复等流程。

6.7.2 必要时，及时通知用户，并采取合理的补救措施。

7 专业性和可信度

7.1 专业团队和资质

7.1.1 配备具有相关专业知识和经验的团队，包括数据科学家、AI 工程师、业务分析师等。

7.1.2 建立团队的学历、证书和培训等相关资质的审核机制，确保团队成员具备专业能力。

7.2 深入研究和学术支持

7.2.1 应对人工智能领域的最新技术和发展趋势进行深入研究，保持与学术界的联系和合作。

7.2.2 参与相关行业研究，发布技术白皮书、研究报告等，提供具有学术背景支持的咨询服务。

7.3 行业经验和案例积累

7.3.1 积累和分享行业内的成功案例，展示平台在具体领域中的专业水平。

7.3.2 追踪行业发展动态，了解和总结成功和失败的经验教训，提供相应的咨询建议。

7.4 合规认证和标准遵循

7.4.1 参与相关的合规认证，如 ISO 27001 信息安全管理体系认证等，展示平台的合规性和可信度。

7.4.2 遵循行业标准和规范，如数据隐私保护、信息安全管理等方面的标准要求。

7.5 客户评价和口碑推荐

7.5.1 收集客户的意见和反馈，及时改进和优化服务质量。

7.5.2 建立客户案例库，展示客户的满意度和成功实践，增强平台的可信度和口碑。

7.6 透明度和沟通

7.6.1 提供清晰、透明的服务说明和合同条款，明确咨询服务的范围、目标和交付标准。

7.6.2 与客户保持良好的沟通和反馈机制，解答客户疑问，及时处理客户关注的问题。

8 用户体验和满意度

8.1 用户界面设计

8.1.1 设计简洁、直观的用户界面，使用户能够方便地找到所需的功能和信息。

8.1.2 考虑不同用户群体的需求，提供个性化的界面设置选项。

8.2 响应速度和稳定性

- 8.2.1 优化平台的性能，确保快速响应用户的操作请求。
- 8.2.2 针对高并发情况和大数据处理需求，进行系统的负载测试和性能优化。

8.3 智能搜索和推荐

- 8.3.1 提供智能搜索功能，帮助用户快速找到相关的咨询信息和解决方案。
- 8.3.2 基于用户的历史记录和行为数据，提供个性化的推荐内容。

8.4 多渠道交互

- 8.4.1 提供多种渠道供用户与平台进行交互，如网页、移动应用、社交媒体等。
- 8.4.2 支持在线聊天、邮件、电话等多种方式的客户支持和咨询服务。

8.5 用户培训和指导

- 8.5.1 提供用户培训和指导材料，帮助用户快速上手使用平台的功能和服务。
- 8.5.2 提供在线教程、视频演示等形式的学习资源，帮助用户深入了解和应用人工智能技术。

8.6 及时反馈和解决问题

- 8.6.1 建立有效的用户反馈机制，及时回应用户的问题和建议。
- 8.6.2 配备专业的客户支持团队，提供快速、准确的解决方案，并跟踪问题的处理过程。

8.7 数据安全和隐私保护

- 8.7.1 保护用户的个人信息和数据安全，确保符合相关的法律法规和隐私保护要求。
- 8.7.2 提供明确的隐私政策和数据使用说明，增强用户对数据安全的信任感。

8.8 持续改进和优化

- 8.8.1 定期收集用户反馈和需求，进行产品功能和服务的改进。
- 8.8.2 关注行业趋势和用户体验的最佳实践，不断优化平台的用户体验和满意度。

9 信息公开和透明度

9.1 平台信息公示

- 9.1.1 在平台上公示公司或机构的基本信息，包括注册资料、主营业务、联系方式等。
- 9.1.2 提供相关证照和资质的扫描件或认证链接，以加强平台的合法性和可信度。

9.2 服务范围和标准

- 9.2.1 明确规定平台提供的咨询服务范围和内容，包括具体的技术领域、行业分类等。
- 9.2.2 澄清服务标准和交付标准，明确客户可以获得的具体成果和效益。

9.3 定价和费用透明

- 9.3.1 公开咨询服务的定价机制，清楚列出各项费用和收费方式。
- 9.3.2 解释费用构成，明确额外费用或费用调整的情况，并避免隐形收费。

9.4 项目进展和反馈

- 9.4.1 提供项目进展的实时更新，包括项目计划、里程碑、进度等。
- 9.4.2 建立有效的沟通渠道，与客户定期分享咨询工作的反馈和结果。

9.5 专业人员资质

- 9.5.1 提供人员资质及背景等相关信息，如学历、工作经验、专业认证等。
- 9.5.2 公示专业团队成员的个人简介和专长领域，增强平台的专业性和可信度。

9.6 用户评价和反馈

9.6.1 公开展示用户评价和反馈，包括满意度调查结果、客户案例和成功实践等。

9.6.2 鼓励用户对平台进行评价和建议，搭建用户交流和分享经验的平台。

9.7 透明的投诉处理机制

9.7.1 设立投诉渠道，及时回应用户的投诉和疑虑，处理与用户的纠纷或争议。

9.7.2 建立规范的投诉处理程序，确保公正、客观地解决问题。

10 技术支持和售后服务

10.1 技术支持

10.1.1 提供全面的技术支持，包括根据客户需求提供咨询、指导和解答相关技术问题。

10.1.2 建立多种沟通渠道，例如在线聊天、电话、电子邮件等，以使用户能够快速联系到技术支持团队。

10.1.3 设定合理的服务响应时间，尽量在用户提出问题后迅速回复并给予解决方案。

10.2 售后服务

10.2.1 提供完善的售后服务，确保客户在购买咨询服务后得到满意的支持和帮助。

10.2.2 定期与客户进行跟进沟通，了解项目实施情况、解决问题和收集反馈意见。

10.2.3 解决客户在使用过程中遇到的问题，并提供培训、更新或升级等额外的支持措施。

10.3 更新和维护

10.3.1 及时推送技术更新和安全补丁，确保咨询服务的始终处于最新状态。

10.3.2 提供定期的系统维护和巡检，监控系统运行状况，及时发现并修复潜在问题。

10.4 培训和知识共享

10.4.1 提供培训计划，帮助客户理解和使用人工智能信息技术咨询服务平台的功能和特性。

10.4.2 提供相关文档、教程、案例分析等资料，以使用户深入了解平台的应用和最佳实践。

10.5 用户满意度调查

10.5.1 定期进行用户满意度调查，了解用户对技术支持和售后服务的评价，以便不断改进和优化服务质量。

10.5.2 根据用户反馈意见，及时采取措施解决问题，并向用户展示改进措施的成效。
