



中华人民共和国国家标准

GB/T 35780.1—2017/ISO 18295-1:2017

顾客联络服务 第 1 部分：顾客联络中心要求

Customer contact service—Part 1: Requirements for customer contact centres

(ISO 18295-1:2017, Customer contact centres—Part 1: Requirements for customer contact centres, IDT)

2017-12-29 发布

2018-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 顾客关系	2
4.1 概述	2
4.2 信息提供	2
4.3 顾客体验测量与监控	2
4.4 投诉受理	3
4.5 顾客保护	3
5 顾客导向	4
5.1 概述	4
5.2 顾客体验设计与交付	4
5.3 员工满意度/敬业度	4
6 人力资源	4
6.1 概述	4
6.2 职能	4
6.3 客服代表能力	5
6.4 能力提升	5
6.5 信息沟通	5
7 业务流程	6
7.1 概述	6
7.2 与顾客有关的流程	6
7.3 排班计划	6
7.4 联络服务质量保证	6
8 服务设施	6
8.1 概述	6
8.2 顾客联络处理	6
8.3 顾客信息	7
8.4 工作环境	7
8.5 服务连续性	7
9 委托方关系	7
附录 A (资料性附录) 绩效指标——指南	8
附录 B (资料性附录) 委托方/顾客联络中心的关系	12
参考文献	13

前 言

GB/T 35780《顾客联络服务》分为 2 个部分：

- 第 1 部分：顾客联络中心要求；
- 第 2 部分：使用顾客联络中心服务的委托方要求。

本部分为 GB/T 35780 的第 1 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分使用翻译法等同采用 ISO 18295-1:2017《顾客联络中心 第 1 部分：顾客联络中心要求》。

为了便于使用，本部分作了以下编辑性修改：

- 将国际标准名称《顾客联络中心 第 1 部分：顾客联络中心要求》改为《顾客联络服务 第 1 部分：顾客联络中心要求》；
- 将 4.5 g) 中“各国认可的时段联络顾客”改为“在合适的时段联络顾客”；
- 将 6.3.1 中“顾客联络中心应确保客服代表的能力和行满足这些要求”改为“顾客联络中心应确保客服代表的能力和行满足 6.3.2 至 6.3.4 要求”；

本部分由中国标准化研究院归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、浙江省标准化研究院、标新科技(北京)有限公司、青岛日日顺乐信云科技有限公司、北京市门头沟区为民服务中心、福建省标准化研究院、苏州市便民服务中心。

本部分主要起草人：侯非、曹俐莉、潘洋、解居志、鲍俊斐、刘东华、刘鸽、董婷婷、曾毅、张欢、程永红、杨朔。

引 言

对于顾客的认识程度和期待程度是各类组织获得持续成功和发展的基础。ISO 消费者政策委员会 (COPOLCO) 曾面向消费者开展过专项研究, 研究成果促使 COPOLCO 各成员国就制定呼叫中心标准达成共识。

服务标准是服务卓越管理的重要手段, 能帮助服务组织了解委托方和员工的期望, 强化绩效管理, 实现委托方和顾客满意。本标准对自建型顾客联络中心(附属于组织)和外包型顾客联络中心(第三方服务提供者)给出要求及指南, 适用于顾客联络中心与顾客之间发生的各类活动。

GB/T 35780 将提高联络服务的稳定性和有效性, 优化委托方和顾客联络中心与顾客的关系, 帮助顾客联络中心代表委托方为顾客提供高水平的服务体验, 为顾客、委托方、顾客联络中心及其员工创造价值。

GB/T 35780 包括两部分(如图 1 所示)。

本部分给出了自建型顾客联络中心和外包型顾客联络中心的服务要求, 其中某些内容涉及委托方应承担的责任, 包括产品和服务方面的要求。

GB/T 35780 的第 2 部分给出了委托方的要求。这些委托方均使用了顾客联络中心(包括自建型和外包型)的服务, 本标准第 2 部分中的产品和服务方面的要求是委托方应承担的责任而非针对顾客联络中心提出的要求。

GB/T 35780 的第 2 部分旨在帮助委托方实现对顾客联络中心的合理安排和有效管理, 从而持续满足顾客期望。

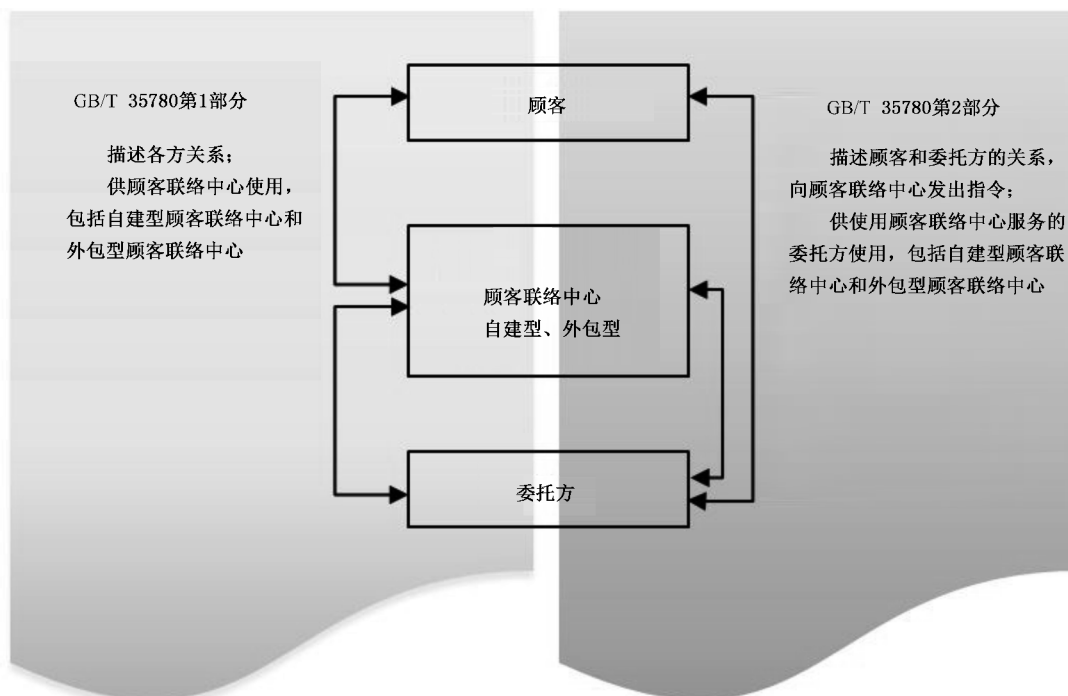


图 1 GB/T 35780 第 1 部分和第 2 部分之间的关系

顾客联络服务

第 1 部分:顾客联络中心要求

1 范围

GB/T 35780 的本部分给出了顾客联络中心(CCC)的服务要求。旨在为各类顾客联络中心提供工作范式,从而帮助其持续、主动地为委托方和顾客提供满足或超越预期的服务。

本部分适用于各种规模、各行业、使用各种联络渠道的自建型顾客联络中心(附属于组织)和外包型顾客联络中心(第三方服务提供者),对所提供的联络服务(包括呼入和呼出)进行实施与管理。本部分同时给出了必要的绩效指标(KPI)。

2 规范性引用文件

本部分无规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

客服代表 agent

顾客联络中心内负责与顾客联络的工作人员。

3.2

可访问性 accessibility

产品、服务、环境或设施的功能对于使用者的可用性。

3.3

活动 campaign

面向潜在或(和)现实顾客开展的、以期实现预期效果的一系列以顾客为核心的行为(互动和行动)。

3.4

渠道 channel

顾客与顾客联络中心联络的方式。

示例:在线交流、电子邮件、电话。

3.5

委托方 client

委托顾客联络中心代表其与顾客联络的组织。

注:委托方可能与顾客联络中心同属一个组织,亦可能是顾客联络中心部分或全部业务的发包方。

3.6

顾客联络中心 customer contact centre; CCC

代表委托方为顾客提供联络服务的内设或第三方组织。