



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 35780.2—2017/ISO 18295-2:2017

---

## 顾客联络服务 第2部分：使用顾客联络中心 服务的委托方要求

**Customer contact service—Part 2: Requirements for clients using the  
services of customer contact centres**

(ISO 18295-2:2017, Customer contact centres—  
Part 2: Requirements for clients using the services of 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  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 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 对顾客联络中心服务的要求 .....	1
5 顾客体验 .....	2
5.1 概述 .....	2
5.2 顾客需求识别 .....	2
5.3 顾客体验目标 .....	2
5.4 顾客访问与联络目标 .....	2
5.5 费用 .....	3
5.6 信息一致性 .....	3
5.7 顾客保护 .....	3
5.8 职业道德 .....	3
5.9 顾客信息 .....	3
6 顾客联络中心关系 .....	3
6.1 概述 .....	3
6.2 顾客体验目标 .....	3
6.3 顾客访问与联络目标 .....	3
6.4 角色和职责 .....	3
6.5 与顾客联络中心的信息沟通 .....	4
6.6 业务流程 .....	4
6.7 预测与计划 .....	4
6.8 顾客联络中心业绩监测 .....	4
6.9 顾客反馈 .....	4
6.10 服务条款 .....	4
参考文献 .....	5

## 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 2 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 18295-2:2017《顾客联络中心 第 2 部分：使用顾客联络中心服务的委托方要求》。

与本部分中规范性引用的国际文件有一致性对应关系的我国文件如下：

- GB/T 35780.1—2017《顾客联络服务 第 1 部分：顾客联络中心要求》ISO 18295-1:2017，IDT)。

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 2 部分：使用顾客联络中心服务的委托方要求》改为《顾客联络服务 第 2 部分：使用顾客联络中心服务的委托方要求》；
- 将 5.4 中“最佳实践是从接入自动语音应答系统(IVR)到接通客服代表人工服务，顾客在队列中等待的时间不宜超过 1 min，或在 1 min 之内为顾客提供回呼选项”改为“从接入自动语音应答系统(IVR)到接通客服代表人工服务，顾客在队列中等待的时间不宜超过 1 min，或在 1 min 之内为顾客提供回呼选项”。

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

本部分主要起草人：侯非、曹俐莉、钱亮、潘洋、鲁娟、李边芳、刘东华、董婷婷、李涵、靳宗振、周树华、张雨辰。

## 引 言

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。GB/T 35780 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 将提高顾客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,这些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。

本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。

GB/T 35780 的第 1 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。

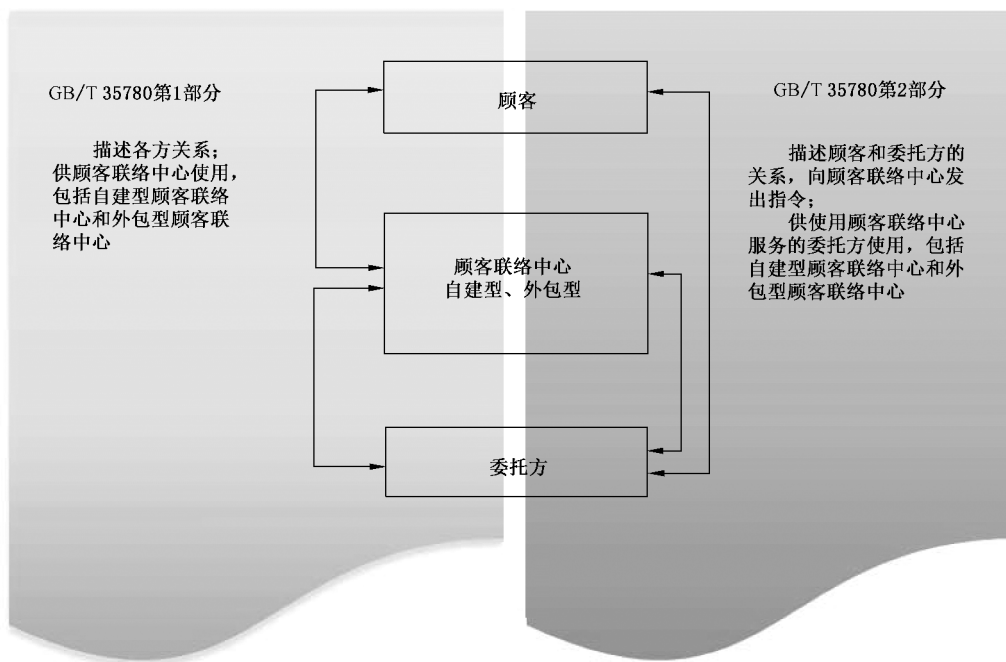


图 1 GB/T 35780 第 1 部分和第 2 部分之间的关系

# 顾客联络服务

## 第2部分：使用顾客联络中心服务的委托方要求

### 1 范围

GB/T 35780 的本部分给出了使用顾客联络中心服务的委托方(以下简称“委托方”)的要求。本部分旨在帮助委托方对顾客联络中心进行合理安排与管理,使其满足 GB/T 35780.1—2017 的要求,从而持续提供满足顾客期望的服务。

本部分适用于使用各类顾客联络中心服务的委托方,无论所委托顾客联络中心的规模、行业、委托形式(自建或外包)和联络渠道(话音或非话音)。

### 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 35780.1—2017 顾客联络服务 第1部分:顾客联络中心要求

ISO 18295-1 顾客联络中心 第1部分:顾客联络中心要求(Customer contact centres—Part 1: Requirements for customer contact centres)

### 3 术语和定义

ISO 18295-1 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

##### 顾客 customer

接受产品或服务的组织或个人。

注1:包括内部顾客、外部顾客,例如消费者、最终用户、受益人或出资方。

注2:根据本部分目的,包括潜在顾客。

注3:改写 GB/T 35780.1—2017,定义 3.7。

### 4 对顾客联络中心服务的要求

委托方应确保顾客联络中心提供良好的顾客体验。必要时,委托方需要将品牌承诺、营销活动等告知顾客联络中心。

委托方应:

- a) 识别顾客的需求和期望(见 5.2);
- b) 确定接受联络服务时顾客应获得的顾客体验;
- c) 确保顾客联络中心掌握上述需求与顾客体验的预期要求;
- d) 确保顾客联络中心具备提供联络服务的必要资源;
- e) 与顾客联络中心及其员工建立积极、高效的工作关系。