



英国国家标准

BS 8477: 2014

客户服务

Code of practice for customer service

参考号 BS 8477: 2014

出版和版权信息

本文件显示的 BSI 版权通知表明了本文件最后发布的时间。

© 英国标准协会 2014。

由 BSI 标准有限公司 2014 年出版

ISBN 978 0 580 80543 1

ICS 03.080.30; 03.100.99

以下 BSI 引用文件与本标准的工作成果相关：

委员会引用文件 SVS/0

评论草案 13/30270857 DC

出版历史

第 1 版，2007 年 4 月

第 2 版（目前版本），2014 年 1 月

出版之后发布的修改情况

日期	受影响正文

目 录

前言	1
序言	2
1.范围	3
2.条款和定义.....	3
3.客户服务原则.....	4
4.客户服务策略和文化.....	6
5.资源，人员和技术.....	7
6.客户服务流程.....	14
7.绩效的检查和改进.....	20
参考文献.....	23

页码摘要

本文件包含封面，内页封面，第 i~ii 页，第 1~22 页，内页封底和封底。

前言

出版信息

本英国标准经英国标注协会的许可，由 BSI 标准有限公司出版，并于 2014 年 1 月 31 日生效。由科技协会 SVS/0 准备，客户服务---基本准则。该委员会的组织清单可向其秘书处索要。

取代

本英国标准取代已撤销的 BS 8477:2007。

有关本文件的信息

这是标准的全面修订，并介绍了以下主要变化：

- 条款的调整和彻底更新使标准符合当前客户服务良好的做法；
- 向小型组织和单一交易商全部提供额外指导；
- 新条款 5 的介绍强调资源，人员和技术并反映当前客户经验以及使用网站和网络系统的重要性，如社交媒体。

本文件的使用

作为行业准则，本英国标准采取指导和建议的形式。如同规范一样不应被引用，并特别注意确保遵从性的声明不会让人误解。

声明遵守本英国标准的任何使用者有望能够证明任何偏离其建议的做法。

表达惯例

本标准的规定用罗马体（如，方正）表示。在句子中表达其建议以及主要辅助动词是“应该”。

评论，解释和一般信息材料用小斜体表示，并不构成规范的成分。

单词“应该”用于表达本标准的建议。文章中的单词“可能”用于表达允许性，如作为本条款主要建议的备选项。单词“能”用于表达可能性，如心动或事件的结果。

本标准的文本提供所有注解和评注。注解提供重要的参考和附加信息，但不形成建议的一部分。评注提供背景信息。

合同和法律方面的考虑

本刊物并未包括合同的所有必要条款。用户应对它的正确使用负责。

遵守英国标准并不能免除法律义务。



北京文心雕语翻译有限公司
Beijing Lancarver Translation Inc.

完整版本请在线下单/Order Checks Online for Full Version

联系我们/or Contact :

TEL: 400-678-1309

QQ: 19315219 | Skype: Lancarver

Email : info@lancarver.com

<http://www.lancarver.com>

线下付款方式 :

I. 对公账户 :

单位名称 : 北京文心雕语翻译有限公司

开 户 行 : 中国工商银行北京清河镇支行

账 号 : 0200 1486 0900 0006 131

II. 支付宝账户 : info@lancarver.com

III. Paypal: info@lancarver.com

注: 付款成功后, 请预留电邮, 完整版本将在一个工作日内通过电子 PDF 或 Word 形式发送至您的预留邮箱, 如需索取发票, 下单成功后的三个工作日内安排开具并寄出, 预祝合作愉快!

NOTE All documents on the store are in electronic Adobe Acrobat PDF format, there is not sell or ship documents in hard copy. Mail the order and payment information to info@lancarver.com, you will shortly receive an e-mail confirming your order.



银联特约商户

