



英国国家标准

BS 18477: 2010

综合服务条款— 消费者脆弱性的识别和响应要求
Inclusive service provision – Requirements for identifying
and responding to consumer vulnerability

参考号 BS 18477: 2010

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。

©BSI 2010

ISBN 978 0 580 69972 6

ICS 03.080.01; 03.080.30

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 10/30213908 DC

出版历史

2010 年 11 月首次出版

出版之后发布的修改情况

日期	受影响正文

目录

前言	1
0 简介	3
1 范围	4
2 术语和定义.....	4
3 提供包容性服务的指导原则.....	7
3.1 综述.....	7
3.2 客户服务和弱点的承诺.....	7
3.3 资源.....	7
3.4 能力.....	7
3.5 透明度.....	7
3.6 可访问性.....	7
3.7 沟通交流.....	8
3.8 保密性.....	8
3.9 公平性.....	8
3.10 意识.....	8
4 了解风险因素.....	8
4.1 识别消费者弱点.....	8
4.2 识别个体消费者的需求.....	10
4.3 对待消费者弱点.....	10
5 规划、设计和开发包容性服务交付.....	11
5.1 综述.....	11
5.2 审查现有服务.....	11
5.3 识别需要注意的区域.....	11
5.4 包容性服务提供的规划.....	12
5.5 政策与程序.....	12
5.6 计费.....	13
5.7 信息提供.....	14
5.8 促销和市场营销.....	15

5.9 销售活动.....	15
5.10 合同和销售文件.....	16
5.11 客户满意度、查询和投诉.....	18
5.12 资源（包括培训）.....	19
6 符合性，评价和改进.....	20
6.1 承诺.....	20
6.2 响应能力.....	20
6.3 积极的方法.....	20
6.4 远见.....	20
6.5 监控.....	20
6.6 政策和程序的审查.....	21
6.7 持续改进.....	21
附录	
附录 A（资料性附录）消费者弱点的潜在影响	22
附录 B（资料性附录） 情景	27
参考文献.....	31
表格清单	
表 1 触发器范例.....	9
表 2 可能的解决方法.....	10

页码摘要

本文件包含封面，内页封面，第 i~iv 页，第 1~32 页，内页封底和封底。

前言

出版信息

本英国标准由 BSI 出版，并于 2010 年 11 月 30 日生效。经技术委员会 SVS/0（客户服务—基本原则）许可，由工作组 SVS/0/2（弱势消费者）编制。本委员会中的组织名单可向秘书处索取。

有关本文件的信息

本英国标准适用于补充：

- BS 8477, 客户服务实施规程；
- BS 8463, 消费者开据发票实施规范；
- BS 8878, 在调试访问网站方面的良好做法指南；
- BS ISO 10001, 质量管理—客户满意度---组织的行为守则指导；
- BS ISO 10002, 质量管理—客户满意度—组织投诉处理指导；
- BS ISO 10003, 质量管理—客户满意度—企业外部争端解决指导。

虽然这些标准设置了应对客户的基准点和必要要求，但本英国标准进行特殊设计以帮助组织识别可能是弱势的或处于不利地位的消费者，并使他们的服务具有包容性并供所有人访问。

本标准同时补充了公平交易管理局（OFT）的指导，不公平交易下的消费者保护[1]。

表述的约定

本标准的规定以罗马体（如，方正）进行表述。句子中表述的要求的主要辅助动词是“应”。

注解，解释以及通用信息材料用小斜体表示，并不构成规范的元素。

单词“应该”用于表示本标准的建议。文本中的单词“可能”用于表示容许性，如作为条款的主要建议的备选项。单词“能”用于表述可能性，如行动或事件的结果。

本标准全文中提供注解和注释。注解提供参考和重要但不形成建议内容的附加信息。注释提供信息背景。

合同和法律的考虑

本出版物并不包括合同的所有必要规定。用户对其正确使用负责。

遵守英国标准并不免除法律义务。

请特别注意以下几点：

- 欧洲不公平商业行为指令(UCPD) 2005 [2]



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

