



英国国家标准

BS EN 15838: 2009

客户联系中心—服务设备的要求
Customer Contact Centres — Requirements for service
provision

参考号 BS EN 15838: 2009

国标前言

本英国标准为 EN 15838:2009 的英国实施版本。

尽管本标准不是一份客户服务标准，本标准拟用于帮助某一客户联系中心的运行方式，同时可结合 BS 8477:2007 “客户服务实践规章” 一起使用。

客户联系中心 SVS/0/1 技术委员会委托英国参与起草本标准。

申请时，代表该委员会的组织机构清单可向其秘书处索取。

本出版物不包括合同所有的必要条款。使用者对其正确应用负责。

遵守英国标准并不意味着可以免除法律义务。

本不列颠标准由标准政策和战略委员会在 2010 年 6 月 30 日授权出版。

出版之后发布的修改单/勘误单

日期	内容

©BSI 2010

ISBN 978 0 580 71319 4

英文版本

客户联系中心—服务设备的要求

本欧洲标准由 CEN 于 2009 年 10 月 5 日批准。

CEN 成员有义务遵照 CEN/CENELEC 的内部规定，即以此欧洲标准作为国家标准，且不做任何更改。可向 CEN 管理中心或任何 CEN 成员国索取关于此类国家标准的更新清单和参考文献。

本欧洲标准现有三种正式版本（英文、法文、德文）。其他语言的文本可由 CEN 成员国翻译成本国语言并告知 CEN 管理中心其具有官方版本的相同地位。

CENELEC 会员包括以下国家的国家电工委员会：奥地利，比利时，塞浦路斯，捷克共和国，丹麦，爱沙尼亚，芬兰，法国，德国，希腊，匈牙利，冰岛，爱尔兰，意大利，拉脱维亚，立陶宛，卢森堡，马耳他，荷兰，挪威，波兰，葡萄牙，罗马尼亚，斯洛伐克，斯洛文尼亚，西班牙，瑞典，瑞士和英国。

CEN**欧洲标准化委员会**

管理中心：Avenue Marnix 17, B-1000 Brussels

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.

