

ICS 33.040.40

M 32

YD

中华人民共和国通信行业标准

YD/T 2097-2010

信息无障碍 呼叫中心服务系统技术要求

Information accessibility technical requirement for call center

2010-12-29 发布

2011-01-01 实施

中华人民共和国工业和信息化部 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 术语、定义和缩略语	1
3 概述	1
4 无障碍呼叫服务平台	2
5 无障碍呼叫服务类型	3
6 参考模型	4
7 无障碍呼叫核心系统	5
8 普通呼叫中心	9
9 服务流程	10
10 安全性要求	14

前 言

本标准作为“信息无障碍”系列标准之一，该系列标准预计的结构及名称如下。

——基础类：

信息无障碍 术语、符号和命令

——对现有服务系统的补充：

YD/T 1761-2008 信息无障碍 身体机能差异人群 网站设计无障碍技术要求

YD/T 1822-2008 信息无障碍 身体机能差异人群 网站设计无障碍评级测试方法

YD/T 2065-2009 信息无障碍 用于身体机能差异人群的通信终端设备设计导则

YD/T 1890-2009 信息终端设备信息无障碍辅助技术的要求和评测方法

信息无障碍 呼叫中心服务系统技术要求

——专用服务系统：

信息无障碍 公众场所内听力障碍人群辅助系统技术要求

——专用设备：

YD/T 1889-2009 手柄电话助听器耦合技术要求和测量方法

移动电话助听器耦合要求和测量方法

骨导电话机传输性能的研究

——专用技术

用于手语和唇读的低比特视频通信应用

信息无障碍 语音上网技术要求

本标准由中国通信标准化协会提出并归口。

本标准起草单位：工业和信息化部电信研究院、中国残疾人联合会信息中心、中国盲文出版社、北京华瑞网研科技有限公司。

本标准主要起草人：吴英桦、崔慧萍、李 帜、沈 静、杨 崑、欧阳可惠、何 川、张德华、陈 凯。