

CTS JQQY 021-2025

## 服务质量达标测评服务认证要求

2025-03-12 发布

2025-03-12 实施

九千启运认证中心有限公司 发布

# 目 录

|                      |    |
|----------------------|----|
| 前 言 .....            | 3  |
| 1. 范围 .....          | 4  |
| 2. 规范性引用文件 .....     | 4  |
| 3. 术语和定义 .....       | 4  |
| 4. 基础设施要求 .....      | 5  |
| 4.1 标识 .....         | 5  |
| 4.2 服务设施 .....       | 5  |
| 4.3 环境设施 .....       | 6  |
| 4.4 安全设施 .....       | 6  |
| 4.5 卫生设施 .....       | 6  |
| 5. 文件管理要求 .....      | 6  |
| 5.1 管理文件 .....       | 6  |
| 5.2 记录控制 .....       | 7  |
| 6. 质量管理要求 .....      | 7  |
| 6.1 服务管理 .....       | 7  |
| 6.2 标识标注管理 .....     | 8  |
| 6.3 卫生安全管理 .....     | 8  |
| 6.4 售后服务管理 .....     | 9  |
| 7. 商品管理要求 .....      | 10 |
| 7.1 商品采购质量管理 .....   | 10 |
| 7.2 商品运输质量管理 .....   | 11 |
| 7.3 商品贮存质量管理 .....   | 11 |
| 7.4 商品分销质量管理 .....   | 11 |
| 7.5 商品销售服务质量管理 ..... | 11 |
| 7.6 食品经营管理 .....     | 12 |
| 7.8 其他商品经营管理 .....   | 13 |
| 8. 服务质量控制 .....      | 13 |
| 8.1 服务质量控制的策划 .....  | 13 |

|      |                    |    |
|------|--------------------|----|
| 8.2  | 服务质量控制的实施 .....    | 14 |
| 8.3  | 服务质量控制的检查和评估 ..... | 14 |
| 8.4  | 服务质量的改进 .....      | 15 |
| 9.   | 从业人员岗位要求 .....     | 16 |
| 9.1  | 人员素质 .....         | 16 |
| 9.2  | 培训和教育 .....        | 16 |
| 10.  | 评分及评分结果 .....      | 16 |
| 10.1 | 评分 .....           | 16 |
| 10.2 | 评分结果 .....         | 26 |

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。

本标准提出单位：九千启运认证中心有限公司。

本标准起草单位：九千启运认证中心有限公司。

本标准主要起草人：黄辉、曹元玲、李杨。

如需获取全文，请联系九千启运认证中心有限公司技术部：

1)通过邮件提出申请，请发送到邮箱：**jqqy9000@126.com**

2) 通过电话 **0451-82263365** 咨询。