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

九千启运认证中心有限公司公示用

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

九千启运认证中心有限公司公示用

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

九千启运认证中心有限公司公示用

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。

九千启运认证中心有限公司公示用

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。

九千启运认证中心有限公司公示用