

CTS JQQY 028-2025

售后服务完善程度服务认证要求

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	2
售后服务完善程度服务认证要求	3
1. 范围	3
2. 规范性引用文件	3
3. 术语和定义	3
4. 评价原则	3
4.1 公正性	3
4.2 持续改进	3
5. 评价指标	4
5.1 售后服务完善程度	4
5.2 商品服务	5
5.3 顾客服务	6
6. 评价的方式与方法	6
6.1 总体要求	6
6.2 评分	7