

CTS JQQY 006-2025

顾客满意度测评管理体系要求

2025-03-06 发 布

2025-03-06 实 施

九千启运认证中心有限公司 发布

目 录

前 言	2
顾客满意度测评管理体系要求	3
1. 范围	3
2. 规范性引用文件	3
3. 术语和定义	3
4. 总则	4
5. 商业服务业顾客满意度测评的指标体系	4
6. 顾客满意度调查的方案设计	6
7. 商业服务业顾客满意度测评模型与估计	6
8. 顾客满意度测评分析	7
附录 A	8