

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