

CTS YBSQ 011-2025

# 售后服务技术规范

2025-05-20 发布

2025-05-20 实施

北京优标尚企检验认证中心有限公司 发布

# 目 录

前 言 .....	4
售后服务技术规范 .....	5
1. 范围 .....	5
2. 规范性引用文件 .....	5
3. 术语和定义 .....	5
3.1 商品 .....	6
3.2 服务 .....	6
3.3 质量 .....	6
4. 基础设施要求 .....	6
4.1 标识 .....	6
4.2 服务设施 .....	6
4.3 环境设施 .....	7
4.4 安全设施 .....	7
4.5 安全设施 .....	7
5. 文件管理要求 .....	7
5.1 管理文件 .....	7
5.2 记录控制 .....	8
6. 质量管理要求 .....	8
6.1 服务管理 .....	8
6.2 标识标注管理 .....	9
6.3 卫生安全管理 .....	9
6.4 卫生安全管理 .....	10
6.5 信息化管理 .....	11
7. 商品管理要求 .....	11
7.1 商品采购质量管理 .....	11
7.2 商品运输质量管理 .....	12
7.3 商品贮存质量管理 .....	12

7.4 商品分销质量管理 .....	12
7.5 商品销售服务质量管理 .....	12
7.6 食品经营管理 .....	13
7.7 药品经营管理 .....	14
7.8 其他商品经营管理 .....	14
8. 服务质量控制 .....	14
8.1 服务质量控制的策划 .....	14
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 .....	15
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