

北京新纪源认证有限公司

交通运输票务销售服务 认证评价技术规范

文件编号：CTS XJY-SC-GF-02

版本号：A/0

编写：技术部

审核：张颖

批准：周敏云

目录

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	4
4.1 公正性	4
4.2 客观性	4
4.3 透明性原则	5
4.4 持续改进	5
4.5 行业适配性	5
4.6 顾客导向	5
4.7 销售全流程管控	5
5 服务质量管理	5
5.1 管理要求	5
5.2 投诉处理	7
5.3 资料的存档管理	8
5.4 消费者信息安全	9
5.5 安全管理	10
6 票务销售服务提供	11
6.1 销售信息管理	11
6.2 票务服务	11
6.3 特殊群体销售服务	12
7 评价的方式与方法	13
7.1 总体要求	13
7.2 评分	13
7.3 评分结果	14
附录 A 交通运输票务服务要求测评工具	15

注：本文件内容受到版权保护，未经恰当的授权禁止复制。本公司客户及相关单位，如需获取文件完整内容，请联系市场部门获取，电话：010-84724911。