

北京新纪源认证有限公司

旅行社运输服务评价 技术规范

文件编号：CTS XJY-SC-GF-01

版本号：A/1

编写：技术部

审核：张颖

批准：张颖

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 持续改进 4

5 服务管理审核 4

5.1 资源配置 4

5.2 旅游产品 5

5.3 产品销售 6

5.4 旅游服务的实现..... 8

5.5 质量管理体系 10

5.6 质量控制 11

5.7 质量监督及持续改进..... 11

5.8 质量效果评价..... 11

5.9 投诉处理 11

5.10 资料的存档管理..... 12

5.11 安全管理 12

5.12 服务供方管理..... 12

6 服务特性要求 13

6.1 服务点 13

6.2 人员 13

6.3 服务提供 14

7 认证模式 16

8 评价的方式与方法..... 16

9 测评评定标准 17

附 录 A 旅行社运输服务现场测评内容 20

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。