

中华人民共和国烟草行业标准

YC/T 617—2024

卷烟质量市场反馈信息分析与处理规范

Specification for market feedback information on cigarette quality
analysis and processing

2024-09-03 发布

2024-12-01 实施

国家烟草专卖局 发布
中国标准出版社 出版

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由国家烟草专卖局提出。

本文件由全国烟草标准化技术委员会企业分技术委员会(SAC/TC 144/SC 4)归口。

本文件起草单位：福建中烟工业有限责任公司、厦门烟草工业有限责任公司、龙岩烟草工业有限责任公司、浙江中烟工业有限责任公司、深圳烟草工业有限责任公司、湖北中烟工业有限责任公司、河南中烟工业有限责任公司、山东中烟工业有限责任公司、红塔烟草(集团)有限责任公司。

本文件主要起草人：邵书音、严剑凡、魏步建、陈捷、陈凤、陈锦聪、郑晓利、吕健、严斌、钱继春、舒芳誉、黄宣康、刘瑞东、尉朝、菅威、卢彦华、张楚安、许淑红、王红霞、冯欣、鹿洪亮、曹炜、陈育香、李根龙。

卷烟质量市场反馈信息分析与处理规范

1 范围

本文件规定了卷烟质量市场反馈信息的接收、分类与分级、分析与改进及统计与应用的要求或方法。

本文件适用于卷烟工业企业对卷烟质量市场反馈信息的分析与处理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

卷烟质量市场反馈信息 **market feedback information on cigarette quality**

市场反馈关于卷烟产品质量的信息。

3.2

有效信息 **valid information**

与本企业产品有关的卷烟质量市场反馈信息。

3.3

质量缺陷信息 **quality defect information**

卷烟质量市场反馈有效信息中涉及不符合卷烟产品标准或预期状态的产品质量信息。

3.4

建议信息 **suggested information**

与改进产品质量的期望和建议有关的有效信息。

4 卷烟质量市场反馈信息接收

4.1 企业应建立有效的卷烟产品质量信息反馈的渠道和平台,确保信息接收的及时性和完整性。

4.2 卷烟质量市场反馈信息的接收部门应及时、准确地将反馈信息传递到相关部门,开展信息分类、分级、分析与改进等工作。

4.3 卷烟质量市场反馈信息的形式包括但不限于:

- a) 实物;
- b) 图文;
- c) 视频;
- d) 语音。

4.4 卷烟质量市场反馈信息的来源包括但不限于:

- a) 消费者;