

# 中华人民共和国烟草行业标准

YC/T 619—2024

## 卷烟零售客户服务需求采集应用指南

Guidelines for collection and application of cigarette retailer service demand

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卷烟营销分技术委员会(SAC/TC 144/SC 12)归口。

本文件起草单位：中国烟草总公司广东省公司、广东烟草广州市有限公司、中国卷烟销售公司、中国烟草总公司福建省公司、中国烟草总公司陕西省公司、中国烟草总公司北京市公司、山东济南烟草有限公司、河北省烟草公司石家庄市公司。

本文件主要起草人：张辉明、林莹、黄敏毅、刘晓蓉、陈宇缤、洪烨、王颖、张善锋、张辉、南金伶、张化川、张河鸿、梅运鹏、陈超、王哲、史磊、周国芳、侯雨晴、张红、陆建斌。

## 引 言

卷烟零售客户服务需求采集及应用是烟草商业企业提升卷烟零售客户服务满意度和深化渠道合作关系的重要基础工作。通过建立科学有效的卷烟零售客户分层分类管理体系与服务需求采集标准流程,对卷烟零售客户实施精准的分层分类服务,为有效平衡服务实施资源与个性化服务需求提供支持,推动行业卷烟零售客户服务高质量开展。

# 卷烟零售客户服务需求采集应用指南

## 1 范围

本文件确立了卷烟零售客户服务需求采集及应用的总则,给出了卷烟零售客户分层分类、需求调研、服务策略制定、服务策略实施与评价等方面的指南。

本文件适用于卷烟零售客户服务需求采集及应用。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

YC/T 455.2—2013 卷烟零售市场信息采集和分析应用基本规范 第2部分:信息采集

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**卷烟零售客户 cigarette retailer**

持有烟草专卖零售许可证并从事卷烟制品零售业务的公民、法人或其他组织。

## 4 总则

### 4.1 国家利益至上,消费者利益至上原则

在卷烟零售客户服务需求采集和应用中坚决维护国家和消费者利益。

### 4.2 公平公正原则

充分考虑卷烟零售客户客观发展差异,分层分类开展服务需求采集,科学合理设置评价指标,确保卷烟零售客户服务均质公平。

### 4.3 动态管理原则

科学设定卷烟零售客户分层分类管理周期,动态实施服务需求采集与应用,及时调整服务内容,不断提升服务精准度。

## 5 卷烟零售客户分层分类

### 5.1 卷烟零售客户分层

5.1.1 应对卷烟零售客户进行分层,划分不同的服务赛道,相同层次间的卷烟零售客户进行综合评比,