

中华人民共和国烟草行业标准

YC/T 620—2024

烟草零售客户满意度调查规范

Specification of tobacco retailer satisfaction survey

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：中国卷烟销售公司、国家统计局社情民意调查中心、中国烟草总公司湖南省公司、中国烟草总公司福建省公司、中国烟草总公司北京市公司、中国烟草总公司四川省公司、江苏省烟草公司苏州市公司、河南省烟草公司郑州市公司。

本文件主要起草人：屈湘辉、辜菊水、耿学技、耿仲钟、周宁波、杨万青、王小兵、翟宏伟、高云发、侯镛、高峰、王飞、李秋平、党志恒、杨璐璐。

烟草零售客户满意度调查规范

1 范围

本文件规定了烟草零售客户满意度调查的总体要求、调查组织机构要求、调查方案和调查问卷设计
及要求、抽样设计和数据收集要求、调查执行及数据处理要求、数据分析方法与要求、调查报告与结果应
用要求。

本文件适用于烟草商业企业组织或开展的烟草零售客户满意度调查。

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。

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 26316 市场、民意和社会调查(包括洞察与数据分析) 术语和服务要求

3 术语和定义

GB/T 19038、GB/T 26316 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

烟草零售客户 tobacco retailer

持有烟草专卖零售许可证并从事烟草制品零售业务的公民、法人或其他组织。

3.2

烟草零售客户满意度 tobacco retailer satisfaction

烟草零售客户对其要求已被满足程度的感受。

3.3

烟草零售客户满意度指标体系 tobacco retailer satisfaction index system

测评烟草零售客户满意度所需的各项指标的集合。

4 总体要求

4.1 调查周期

调查周期的设置应综合考虑时间节点、管理需求、突发事件等因素,以自然年度或半年度为一个调
查周期,也可根据实际情况,缩短、延长调查周期或临时组织调查。

4.2 质量控制

调查工作组应运用管理手段、信息技术手段和统计专业知识,对问卷设计、抽样设计、调查执行、数
据收集与分析、调查报告撰写等各个环节进行全方位的质量管理和监控,确保调查过程科学规范、调查
结果真实有效。