



中华人民共和国烟草行业标准

YC/T 621—2024

烟草商业企业 烟草零售客户 服务质量评价指南

Tobacco commercial enterprises—
Guidelines for tobacco retail customers evaluation of service quality

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

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	1
4.1 独立性	1
4.2 客观性	2
4.3 全面性	2
4.4 操作性	2
5 评价体系	2
5.1 基本要求	2
5.2 评价指标	2
6 评价方法	3
6.1 指标权重确定	3
6.2 指标得分计算	3
6.3 改进指数计算	4
7 评价程序	5
7.1 评价准备	5
7.2 实施评价	5
附录 A (资料性) 应用优序图法确定服务质量评价指标权重	6
附录 B (规范性) 服务质量评价指标信息采集要求	8
附录 C (资料性) 服务质量评价和改进方法应用示例	12
附录 D (资料性) 服务质量差距分析模型	17
参考文献	18

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：中国烟草总公司宁夏回族自治区公司、国家烟草专卖局经济运行司、宁夏回族自治区烟草公司银川市公司、中国烟草总公司天津市公司、中国烟草总公司安徽省公司、中国烟草总公司云南省公司、四川省烟草公司成都市公司、陕西省烟草公司榆林市公司。

本文件主要起草人：张亚平、孙佳琦、尹健康、侯占蕾、杨磊、钱雪晴、张小萍、蔺静茹、邵彩丽、李露露、潘学萍、刘晏美、张耀文、程国亚、韩小渊、王志刚、冯云峰、陈珊珊、张明超、刘太明、周林、王博炜、张宇晴、方贻斌、黄薇、郝玮、刘会岑、温晓伦。

烟草商业企业 烟草零售客户 服务质量评价指南

1 范围

本文件提供了烟草商业企业烟草零售客户服务质量评价原则,以及烟草商业企业烟草零售客户服务质量评价体系、评价方法与程序的指南。

本文件适用于烟草商业企业开展的烟草零售客户服务质量评价。

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 36733 服务质量评价通则

3 术语和定义

GB/T 36733 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

服务 service

至少有一项活动必需在组织和烟草零售客户(3.1)之间进行组织的输出。

注1:通常,服务的主要要素是无形的。

注2:通常,服务包含与客户在接触面的活动,除了确定客户的要求以提供服务外,可能还包括与客户建立持续的关系,如银行、会计师事务所或公共组织(如学校或医院)等。

注3:服务的提供可能涉及,例如:

- 客户经理为烟草零售客户提供经营指导、卷烟陈列等服务;
- 送货员为烟草零售客户提供卷烟配送、挤压烟调换等服务;
- 市场监管员为烟草零售客户提供法律法规宣传、咨询、法律维权等服务。

注4:通常,服务有顾客体验。

[来源:GB/T 36733—2018,3.3 有修改]

3.3

服务质量 service quality

组织能够满足规定、约定以及顾客需求特性的程度。

[来源:GB/T 36733—2018,3.5]

4 评价原则

4.1 独立性

烟草商业企业可自行组织开展烟草零售客户服务质量评价。