

ICS 65.160  
X 89  
备案号:36922—2012

**YC**

# 中华人民共和国烟草行业标准

YC/T 439—2012

---

## 烟草商业企业卷烟送货服务规范

Specification of cigarettes delivery service for tobacco commercial enterprises

2012-07-10 发布

2012-08-01 实施

---

国家烟草专卖局 发布

## 目 次

前言 .....	I
引言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 送货服务组织 .....	1
6 送货服务质量 .....	3
7 送货服务实施 .....	4
8 载具 .....	9
9 安全防护、卫生环保、保护零售客户权益 .....	9
10 服务监督及服务评价 .....	10
附录 A (资料性附录) 相关表格 .....	12
参考文献 .....	15

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家烟草专卖局提出。

本标准由全国烟草标准化技术委员会物流分技术委员会(SAC/TC 144/SC 9)归口。

本标准起草单位:江苏省烟草公司徐州市公司、中国烟草总公司江苏省公司。

本标准主要起草人:廉文、成新生、唐卿、吴立豪、刘宗义、张鹏洋、马海锋、陈昌生、董磊、张丽。

## 引 言

随着烟草行业改革的深入推进,商业企业的物流配送服务体系也发生了显著的变化,原基层单位各自配送的送货模式逐步被集中管理,统分结合的送货模式所替代,为了适应形势的变化,统一服务标准,为零售客户提供无差异的优质服务,特制定本标准。

本标准以 GB/T 15624.1《服务标准化工作指南 第1部分:总则》为指导,延伸和细化了 YC/T 206《卷烟销售网络业务规范》、YC/T 261《烟草行业卷烟物流配送中心作业规范》的服务要求。

# 烟草商业企业卷烟送货服务规范

## 1 范围

本标准规定了卷烟物流配送中心直接送货到零售客户或通过中转站送货到零售客户过程中所需要遵守的要求,包括服务基本要求、服务组织、服务质量、服务实施、服务载具、服务安全、卫生环保和保护零售客户权益、服务监督及服务考评。

本标准适用于采用分拣到户、送货到户模式且具有卷烟送货服务职能的烟草商业企业。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 4122.1 包装术语 第1部分:基础

GB/T 18354 物流术语

YC/T 262—2008 烟草行业物流单证

YC/T 305—2009 烟草商业企业卷烟物流配送中心服务规范

YC/T 309—2009 烟草行业视觉识别系统

YC/T 398 烟草商业企业卷烟物流配送中心现场管理规范

## 3 术语和定义

GB/T 4122.1、GB/T 18354、YC/T 261 中界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 基本要求

4.1 卷烟送货服务的媒介是卷烟、宣传物品及其他与零售客户服务有关的物品,对送货服务的媒介应进行签收确认。

4.2 卷烟送货服务的最终客户是持有烟草专卖零售许可证的卷烟零售客户,具体实施人员是送货员和驾驶员。

4.3 送货到零售客户的卷烟应按照国家烟草专卖局“打码到条”的要求,进行打码,载明相关信息。

4.4 送货服务中,卷烟零售客户与送货员核对卷烟、物品、货款的唯一依据是“卷烟配送单”。

4.5 建立委托送取点的烟草商业企业,应建立委托送取点管理规范,加强监督管理,定期评估,建立引入退出机制,委托送取点应得到控制并遵守本标准。

## 5 送货服务组织

### 5.1 送货服务组织、岗位及职责权限

与卷烟送货服务相关的组织、岗位及职责权限至少包括以下内容:

a) 烟草商业企业卷烟物流配送中心是开展卷烟送货服务的主管部门,卷烟物流配送中心送货部