

学校编码: 10384

学号: X2007155045



分类号 _____ 密级 _____

UDC _____

廈門大學

碩 士 学 位 论 文

福州烟草客户服务体系探索

Exploration on Customer service system in Fuzhou Tobacco Company

林必忠

指导教师姓名: 朱平辉 副教授

专业名称: 工商管理 (MBA)

论文提交时间: 2011 年 10 月

论文答辩日期: 2011 年 11 月

学位授予日期: 2011 年 月

答辩委员会主席 黄子榕

评 阅 人 _____

2011 年 10 月

厦门大学博硕士学位论文摘要库

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为（）课题（组）的研究成果，获得（）课题（组）经费或实验室的资助，在（）实验室完成。（请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1.经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2.不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

论文摘要

“以顾客为关注焦点”是组织的一种经营理念。任何一个组织的生存和发展，都需依靠顾客，一个组织只有去满足顾客需要和期望，才能被顾客接受并赢得顾客。因此，组织应理解顾客当前的和未来的需求，满足并争取超越顾客期望，否则，组织将被淘汰。以顾客为关注焦点可提高组织市场快速反应能力，增进顾客满意和忠诚度，巩固和扩大市场。在服务经济迅速发展的今天，任何一个企业要在激烈的市场竞争中获胜，都必须重视服务客户这一竞争利器，在企业内建立客户导向的经营观，不断创新服务理念、服务方式和服务技术，不断提高客户服务水平。

烟草行业在顺应经济与社会的发展及越来越严峻的形势，把客户服务好，是关系到烟草行业能否把控卷烟零售市场、提升企业软实力、参与市场竞争的最重要课题。

本文运用 ISO9000、客户服务等理论，结合目前中国烟草行业的形势，对福州市烟草公司客户服务进行分析和探讨，剖析其现状和不足。接着，结合笔者在福州市烟草工作的经历，特别在毕业论文的写作过程中，深入搜集、学习客户服务有关方面的理论知识及文献资料，采用企业调研、信息搜集、访谈等研究方法，通过理论联系实践，为本企业服务客户提出了改进建议并尝试构建客户服务体系，为本公司客户服务的持续改进提供借鉴思路。本论文关注的点是客户，贯穿的线是服务，研究的面是构建福州烟草“126”客户服务体系，该体系也是本论文核心。

关键词：烟草公司 客户 服务

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Abstract

Customer focus is a business philosophy of the organization. Any organization which wants to be survival and development depends on customers. Organizations have to meet the needs and expectations of customers, acceptance by customers and then won customers. Therefore, Organization should understand current and future needs of the customer. Organization will eliminate unless it adapts the expectations of customer. It also possesses the ability to respond quickly to the market, enhancing the satisfaction and loyalty of customer. In this way, it can consolidate and expand the share of market. Any enterprise must pay attention to the customer service, and establish the business philosophy of customer-oriented, updating service concept, service mode and service technology. In order to win the competition in fierce market, organizations must improve their service level.

Tobacco industry should comply with the development of technology and society. It also recognizes that the current situation is serious. The most important thing of tobacco company is to improve their customer service. Then it can enhance its soft power and the ability to control the tobacco retail market, to participate in market competition.

Combining with the present situation of China tobacco industry, this paper analyses and explores Fuzhou Tobacco Company's customer service using ISO9000, customer service and other theories. Based on the writer's work experience and collection of information of customer service , many research methods are used in this paper in order to study customer service. For example, Business research, information

gathering, interviewing and so on. By linking theory with practice, this paper proposes some advices to improve the tobacco company customer service, and tries to build customer service system. The research of this paper focus on the customer, service and how to build the 126 customer service system of the Fuzhou Tobacco Company. The 126 customer service system is the core of this paper.

Key words: tobacco company, customer, service

厦门大学博硕士论文摘要库

目 录

第一章 绪论	1
一、研究背景与意义	1
二、研究思路与方法	2
第二章 基于 ISO9000 标准的客户服务研究	3
第一节 客户服务的概念	3
第二节 ISO9000 标准的说明	5
第三节 基于 ISO9000 标准的客户服务的理论阐述	7
第四节 基于 ISO9000 的客户服务实现	15
第三章 福州烟草客户服务现状及问题分析	21
第一节 福州烟草公司简介	21
第二节 福州烟草客户服务现状和存在问题及原因分析	28
第四章 福州烟草“126”客户服务体系构建和探索	38
第一节 “126”客户服务体系构建	38
第二节 福州烟草客户分类体系	40
第三节 “126”客户服务体系探索	43
一、一个宗旨	43
二、两个识别	44
三、六个过程	47
第五章 结论和展望	55
附录	57
[参考文献]	64
致谢辞	65

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Table of Contents

Chapter One Introduction	1
1.1 Background and Significance of the Research	1
1.2 Thinking and method of the Research	2
Chapter Two The concept of customer service	3
2.1 The concept of customer service	3
2.2 The ISO9000 standard theory introduction	5
2.3 Customer service based on the ISO9000 standard	7
2.4 Customer service implementation based on ISO9000 standard	15
Chapter Three Customer service current situation and problem analysis on Fuzhou tobacco	21
3.1 Fuzhou tobacco company profile	21
3.2 Fuzhou tobacco customer service system present situation and the existence question and reason analysis	28
Chapter Four Fuzhou tobacco" 126" customer service system construction and exploration	38
4.1 Building Fuzhou tobacco" 126" customer service system	38
4.2 Fuzhou tobacco Customer classification system	40
4.3 Explore "126" customer service system	43
4.3.1 A purpose	43
4.3.2 Two Identification	44
4.3.3 Six processes	47
Chapter Five Conclusion and Prospect	55

Appendix	57
References	64
To thank	65

厦门大学博硕士论文摘要库

第一章 绪论

一、研究背景与意义

世界卫生组织《烟草控制框架公约》的限制。《烟草控制框架公约》——旨在限制全球烟草和烟草制品的公约。世界卫生组织的研究表明，全球目前有烟民约 13 亿人，每年有近 500 万人因吸烟而死亡，烟草已成为继高血压之后的第二号杀手。为了减少烟草危害，世界卫生大会 1996 年提议进行《烟草控制框架公约》的谈判，迄今为止，共有 167 个国家在公约上签字，其中 57 个国家已批准了公约。公约生效后，各缔约国须严格遵守公约的各项条款：提高烟草的价格和税收，禁止烟草广告，禁止或限制烟草商进行赞助活动，打击烟草走私，禁止向未成年人出售香烟，在香烟盒上标明“吸烟危害健康”的警示，并采取措施减少公共场所被动吸烟等。

跨国烟草公司的挑战。由于烟草公司为国家带来滚滚财源，任何国家都想把经济利益留给自己，把禁烟大业留给别人。随着《烟草控制框架公约》在各缔约国的生效，鉴于国内控烟压力，国际烟草业巨头由此将目光转向吸烟率高的亚洲大陆。他们成功地说服有的亚洲国家对外国烟草商开放市场；竭力让香烟成为一种时尚，吸引传统上不吸烟的亚洲女性。同时借助 WTO 的合约，挟求中国开放烟草市场的呼声日高。

国家对烟草商业企业的要求。a) 始终把维护国家利益、维护消费者利益放在各项工作的首位。确保国有资产保值增值，不断降焦减害。一方面为国家提供高额税收，另一方面为消费者提供优质服务。b) 烟草行业的和谐、健康发展。要把实现企业由大变强、提高总体竞争力作为经济运行的中心环节切实抓好。要深化商业企业体制改革，突出服务、注重效率、优化流程、提高素质，全面推进全国卷烟统一大市场的形成。c) 勇于承担社会责任。一是烟草企业在教育、医疗卫生、社会保障社会慈善事业方面要有积极的贡献。二是增强企业的经济责任，做好企业内部的和谐建设，向社会提供优质的产品与服务。

综上所述，面对“入世”的形势和面临新的挑战，中国烟草要形成自己的“大企业、大品牌、大市场”，积极为国家财政作贡献。只有创新行业经营管理体制、大力提升客户服务水平，才能够有效的把握卷烟市场消费需求、正确调控卷烟量价关系；才能够树立良好烟草形象，增强自身竞争力；才能够维护好卷烟市场，提高企业的经济效益；才能够锻炼出一支会经营、懂管理、擅服务的专业化队伍。这是在新世纪把中国烟草业真正做精、做大、做强的根本出路和关键所在。

二、研究思路与方法

本文从烟草行业的发展背景、以客户和服务理论概念入手，认识当前烟草客户服务的重要性和紧迫性。然后用客户服务和ISO9000的相关理论作为理论基础，联系福州市烟草公司零售客户的现状，分析客户服务中的不足与问题，提出客户服务的系统管理模型等。同时，根据社会经济及营销发展的新趋势，对卷烟零售客户服务未来发展进行思考、总结、展望。本文共分为五个部分：

第一部分绪论，阐述了烟草行业的背景及论文研究意义；

第二部分运用ISO9000标准的相关理论，对客户服务进行研究，重点论述了客户服务概念、客户价值、客户生命周期、客户需求、客户满意，以及服务实施和改进；

第三部分介绍福州市烟草公司概况、客户服务现状以及客户满意度现状，分析现行客户服务中存在问题及原因；

第四部分为福州烟草“126”客户服务体系构建和探索，着重论述福州烟草客户分类、服务宗旨、识别客户需求和满意、以及策划至改进的六个过程；

第五部分为结论和展望。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库