

# 中华人民共和国烟草行业标准

YC/T 325—2009

## 烟草行业商业企业电话 订货管理信息系统规范

Specifications of telephonic order management information  
system of tobacco commercial enterprises

2009-12-14 发布

2010-03-01 实施



国家烟草专卖局 发布

目 次

前言 ..... I

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 系统界定 ..... 2

5 总体要求 ..... 2

5.1 业务要求 ..... 2

5.2 技术要求 ..... 2

6 功能 ..... 3

6.1 业务功能 ..... 3

6.2 管理功能 ..... 4

6.3 接口功能 ..... 5

6.4 系统管理功能 ..... 5

7 流程 ..... 5

7.1 电话呼入流程 ..... 6

7.2 电话呼出流程 ..... 7

7.3 订单数据界定 ..... 7

8 数据 ..... 8

8.1 实体关系 ..... 8

8.2 功能与实体对应关系..... 10

8.3 数据字典..... 11

8.4 数据结构..... 11

附录 A (规范性附录) 信息代码标准 ..... 27

附录 B (规范性附录) 烟草行业商业企业卷烟零售客户分类标准 ..... 28

附录 C (规范性附录) 订单录入操作案例 ..... 31

附录 D (规范性附录) 统计日报 ..... 33

附录 E (规范性附录) 总累计统计报表 ..... 35

附录 F (规范性附录) 分类别累计统计报表 ..... 37

附录 G (规范性附录) 分品牌累计统计报表 ..... 38

附录 H (规范性附录) 分工业企业累计统计报表..... 40

附录 I (规范性附录) 电话订货员考核表 ..... 42

附录 J (规范性附录) 配送条烟打码标识码编码规则 ..... 43

附录 K (规范性附录) 执行结果(配送订单)查询 ..... 44

附录 L (规范性附录) 标准执行过程中应注意的事项 ..... 46

## 前 言

本标准的附录 A、附录 B、附录 C、附录 D、附录 E、附录 F、附录 G、附录 H、附录 I、附录 J、附录 K、附录 L 为规范性附录。

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信息分技术委员会(SAC/TC 144/SC 7)归口。

本标准起草单位：国家烟草专卖局烟草经济信息中心、中国卷烟销售公司、国家烟草专卖局发展计划司。

本标准主要起草人：耿刚勇、王宏、江涛、童培莉、王葵阳、陈为民、赖平、刘强、酆敏华、童和伟、陈浩。

# 烟草行业商业企业电话 订货管理信息系统规范

## 1 范围

本标准规定了烟草行业商业企业电话订货管理信息系统(以下简称电话订货系统)的基本功能、流程及数据要求。

本标准适用于烟草商业企业电话订货系统。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 2260—2007 中华人民共和国行政区划代码

烟草行业计算机网络和信息安全技术与管理规范[国烟办(2003)17号]

烟草行业信息化建设统一技术平台要求[国烟办(2005)238号]

数字烟草发展纲要[国烟办(2005)632号]

烟草零售业态分类标准[国烟法(2005)845号]

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**电话订货系统 telephone ordering system**

采集零售客户的卷烟需求,并生成订单的计算机管理信息系统。

### 3.2

**电话呼入 incoming calls**

电话订货员通过接听零售客户来电的方式采集客户卷烟需求订单。

### 3.3

**电话呼出 tel exhaled**

电话订货员通过主动拨打零售客户电话的方式采集客户卷烟需求订单。

### 3.4

**网上配货 online distribution**

烟草商业企业通过信息网络方式掌握零售客户库存,向零售客户主动配给卷烟的方式。

### 3.5

**网上订货 online ordering**

零售客户通过信息网络向烟草商业企业提出卷烟需求订单的订货方式。

### 3.6

**需求量 demand**

零售客户在一次订货中实际需要的各种规格卷烟的数量。



## 3.7

**订单量 orders**

烟草商业企业对零售客户的需求量通过审核后,确认得出的实际成交数量。

## 3.8

**投放量 put the number of**

烟草商业企业根据当日各种品牌规格卷烟的库存情况,结合市场投放策略制定的可供当日销售的卷烟数量。

## 3.9

**供应限量 supply limited**

烟草商业企业在遵守专卖法规的前提下,地市级公司根据市场实际需求,在与卷烟零售客户商定月度供货总量的基础上,对紧俏品牌确定的可供卷烟数量;对顺销品牌按照基本满足市场需求、均衡销售的原则,确定的可供卷烟数量上限。

## 3.10

**计算机电话集成 computer telephony integration(CTI)**

计算机处理电话语音的信号。

## 4 系统界定

电话订货系统通过 CTI 等技术手段记录零售客户卷烟的真实需求、接受零售客户订单,根据投放量、供应限量来审核确认订单量,最后提交订单到物流配送部,包含需求订单的接受、处理、确认、提交四个过程。该系统与基础信息管理、客户关系、资源计划、物流配送等外部系统进行数据交换,并且通过行业统一数据传输通道进行数据传输,如图 1 所示。

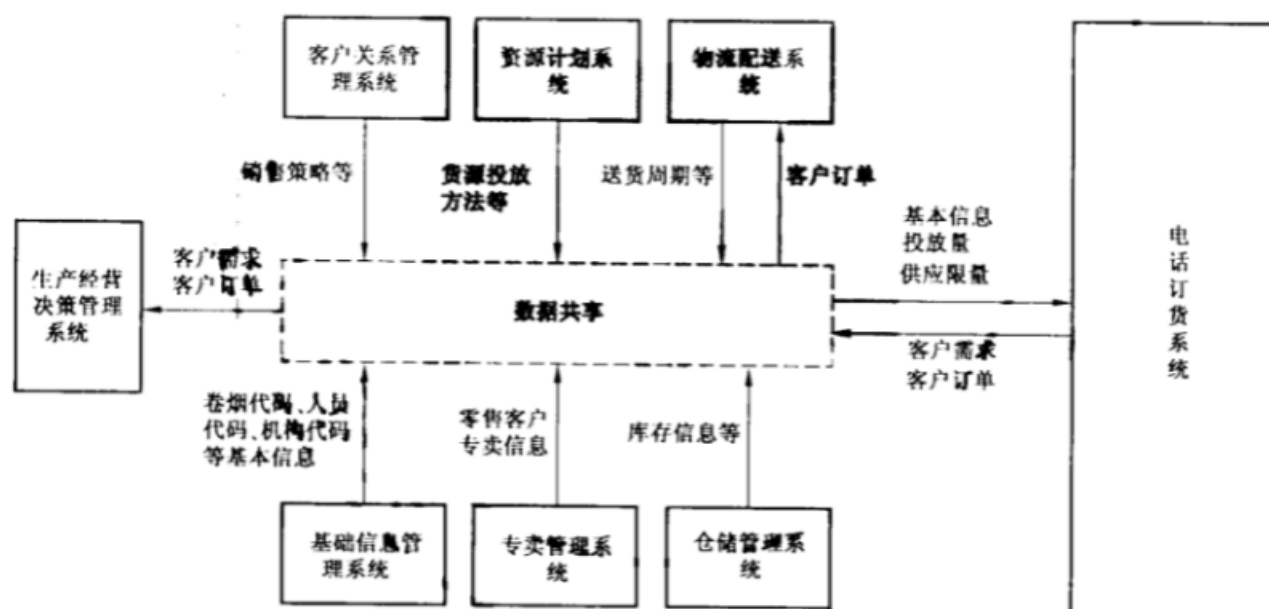


图 1 系统关系结构图

## 5 总体要求

## 5.1 业务要求

电话订货系统应按照本标准提出的功能标准、流程标准、数据标准建设,全面支持及时、准确、全面地采集零售客户的需求订单,推动“按客户订单组织货源”工作的开展和行业卷烟生产经营决策管理系统的完善,并根据业务的需要,逐步向集中式管理过渡发展。

## 5.2 技术要求

## 5.2.1 总体技术要求

电话订货系统的建设应坚持信息化建设“统一标准、统一平台、统一数据库、统一网络”的原则,符合

《数字烟草发展纲要》[国烟办(2005)632号]、《烟草行业信息化建设统一技术平台要求》[国烟办(2005)238号]的规定。

### 5.2.2 信息代码要求

电话订货系统须使用国家颁布的行政区划代码、行业统一的组织机构代码和卷烟产品代码;零售客户代码编码、结算方式编码和订货方式编码见附录A;客户分类标准编码见附录B。

### 5.2.3 系统安全要求

电话订货系统安全应符合《烟草行业计算机网络和信息安全技术与管理规范》[国烟办(2003)17号]等相关安全规定的要求。

## 6 功能

### 6.1 业务功能

业务功能具体见表1。

表1 业务功能

项目	具体说明
电话呼入	<p>1. 基本功能</p> <p>系统应有挂断、呼叫转移、强制示忙、修改订单、保存订单、取消订单的功能,同时可以通过键盘快捷键的方式进行操作:</p> <p>(1) 挂断:通话结束后,主动挂断。</p> <p>(2) 呼叫转移:电话订货员可将电话转接至其他相应空闲座席。</p> <p>(3) 强制示忙:电话订货员可将座席状态转为忙碌状态。</p> <p>(4) 修改订单:对未确认的订单进行修改。</p> <p>(5) 保存订单:对采集完成的订单进行保存。</p> <p>(6) 取消订单:对未确认的订单进行取消操作,需把此作废的订单保存到作废订单表(CC_ORDER_DIS、CC_ORDER_DETAIL_DIS)*中。</p> <p>2. 客户信息显示</p> <p>包括客户名称(店铺名称)、经营地址、许可证号、客户代码、客户分类、结算方式(传统结算、电子结算)、订货日程、客户经理等信息。</p> <p>3. 订单录入</p> <p>订单录入区包括卷烟代码、卷烟名称、计量单位、单价、需求量、订单量、投放量(动态)、供应限量、金额,同时必须有该订单的卷烟品牌规格数、合计数量和金额。</p> <p>订单录入过程描述*:</p> <p>(1) 录入卷烟代码后首先显示卷烟名称、计量单位、单价。</p> <p>(2) 录入零售户的实际需求量后,系统才能显示该品种的投放量、该客户该品种的供应限量。</p> <p>(3) 如果订单量核定方式为自动核定,则订单量由系统自动生成;如果订单量核定方式为人工核定,则由电话订货员录入订单量。</p> <p>(4) 需求量一旦录入后,不能随意修改。在录入过程中如果确需对此订单某条明细记录的需求量进行修改,则需先将该明细记录标注为作废,重新录入需求量,在保存订单的同时,也保存作废记录,作废记录要保存到作废订单表(CC_ORDER_DIS、CC_ORDER_DETAIL_DIS)中。</p> <p>4. 订单确认</p> <p>在订单保存前必须与客户进行订单核对。</p>
电话呼出	<p>1. 基本功能</p> <p>系统应有拨号、挂断、呼叫转移、强制示忙、修改订单、保存订单、取消订单功能,同时可以通过键盘快捷键的方式进行操作:</p> <p>(1) 拨号:电话订货员可按客户列表顺序拨打客户电话。</p> <p>(2) 挂断:通话结束后,主动挂断。</p> <p>(3) 修改订单:对未确认的订单进行修改。</p>

表 1 (续)

项目	具体说明
电话呼出	<p>(4) 保存订单:对采集完成的订单进行保存。</p> <p>(5) 取消订单:对未确认的订单,进行取消操作,需把此作废的订单保存到作废订单表(CC_ORDER_DIS、CC_ORDER_DETAIL_DIS)* 中。</p> <p>2. 客户列表</p> <p>显示当日所有应访客户的列表,或是由系统自动分配到本座席的客户,包括客户分组、客户名称、订货次序、当前状态(未呼、已订货、已呼未订货、其他)。</p> <p>3. 客户信息显示</p> <p>包括客户名称(店铺名称)、经营地址、许可证号、客户代码、客户分类、结算方式(传统结算、电子结算)、订货日程、客户经理等信息。</p> <p>4. 订单录入</p> <p>订单录入区包括卷烟代码、卷烟名称、计量单位、单价、需求量、订单量、投放量(动态)、供应限量、金额,同时必须有该订单的卷烟品牌规格数、合计数量和金额。</p> <p>订单录入过程描述<sup>a</sup>:</p> <p>(1) 录入卷烟代码后首先显示卷烟名称、计量单位、单价。</p> <p>(2) 录入零售户的实际需求量后,系统才能显示该品种的投放量、该客户该品种的供应限量。</p> <p>(3) 如果订单量核定方式为自动核定,则订单量由系统自动生成;如果订单量核定方式为人工核定,则由电话订货员录入订单量。</p> <p>(4) 需求量一旦录入后,不能随意修改。在录入过程中如果确需对此订单某条明细记录的需求量进行修改,则需先将该明细记录标注为作废,重新录入需求量,在保存订单的同时,也保存作废记录,作废记录要保存到作废订单表(CC_ORDER_DIS、CC_ORDER_DETAIL_DIS)中。</p> <p>5. 订单确认</p> <p>在订单保存前必须与客户进行订单核对。</p>
<sup>a</sup> 相关详细解释见附录 C。	

6.2 管理功能

管理功能具体见表 2。

表 2 管理功能

项 目	具体说明
查询与报表	<p>1. 统计日报,报表格式见附录 D。</p> <p>2. 总累计统计报表,报表格式见附录 E。</p> <p>3. 分类别累计统计报表,报表格式见附录 F。</p> <p>4. 分品牌累计统计报表,报表格式见附录 G。</p> <p>5. 分工业企业累计统计报表,报表格式见附录 H。</p>
客户分组设置	设置零售客户归属的订货分组及在分组中的序号。
录音及查询	具有对订货过程的所有通话进行全程数字录音和录音查询功能,可按电话订货员、客户代码、订单号、客户名称(店铺名称)、订货日期等进行查询,查询结果为数字录音及对应的订单内容。
电话订货员考核	电话订货员考核表,报表格式见附录 I。
订货进度查询	在电话订货过程中,具有随时显示订货进度情况的功能,包括应订货户数、已订货户数、未订货户数等。
工作日志管理	具有工作日志记录、提交、审阅、查询的功能。

6.3 接口功能

接口设置功能具体见表 3。

表 3 接口设置功能

项 目	具体说明
基础信息接口	设置电话订货系统与外部系统的数据接口,从而获取组织结构信息、人员信息、卷烟信息、客户信息等(具体的数据格式参见数据标准)。
其他订货方式接入	其他订货方式,如网上配货、网上订货、POS 终端订货、手机短信等订货方式,本标准不做要求,但这些订货方式产生的订单数据应进入电话订货系统。
CTI 接口	CTI 接口设置包括座席设置、CTI 服务设置和录音设置: (1) 座席设置:设置电话座席与通信通道的对应关系,包括组织机构代码、座席 ID、密码、内线号、外线号、座席 IP、电话订货员、座席类型。 (2) CTI 服务设置:设置 CTI 服务器的 IP 地址以及端口号。 (3) 录音设置:对电话录音的参数进行设置,包括组织机构代码、语音服务器 IP 地址和端口号、录音文件路径。
电子结算接口	对电子结算的接口信息进行设置,内容包括:结算银行、接口 IP、接口端口、启用状态、银行对账文件位置。
执行结果查询接口	对呼叫订单的执行结果(配送订单)进行查询。

6.4 系统管理功能

系统管理功能具体见表 4。

表 4 系统管理功能

项 目	具体说明
用户权限设置	对系统用户的账户、角色和使用权限进行设置,包括用户名称、用户角色、数据权限入口、账户、密码。用户根据不同的角色,系统自动分配功能菜单,并根据不同的用户分配不同的数据权限的入口。
系统日志管理	系统支持对系统运行状况、系统错误报告和用户操作痕迹的详细记录,以便对系统异常进行跟踪和处理。
密码修改	用户可以对自身的登录密码进行修改。
使用帮助	系统提供完备的使用说明和帮助。

7 流程

流程图中标志符号约定如图 2 所示。

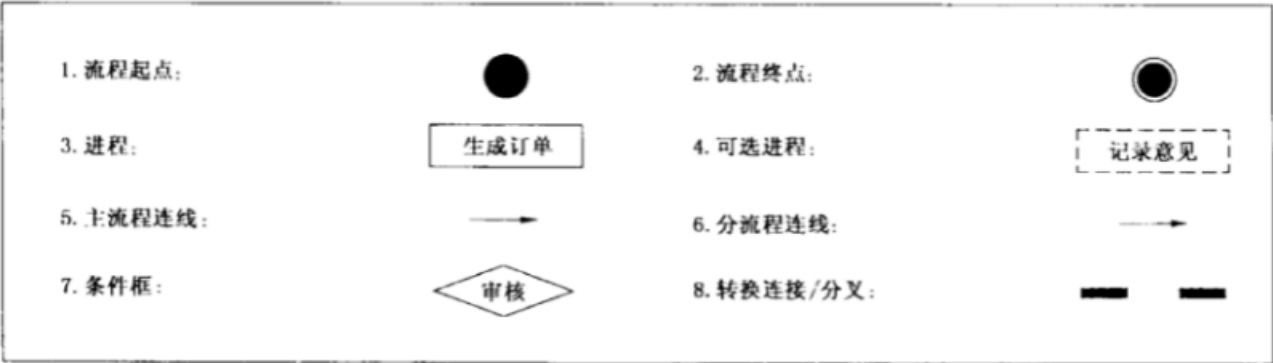


图 2 流程图中标志

7.1 电话呼入流程

电话呼入流程图见图 3。

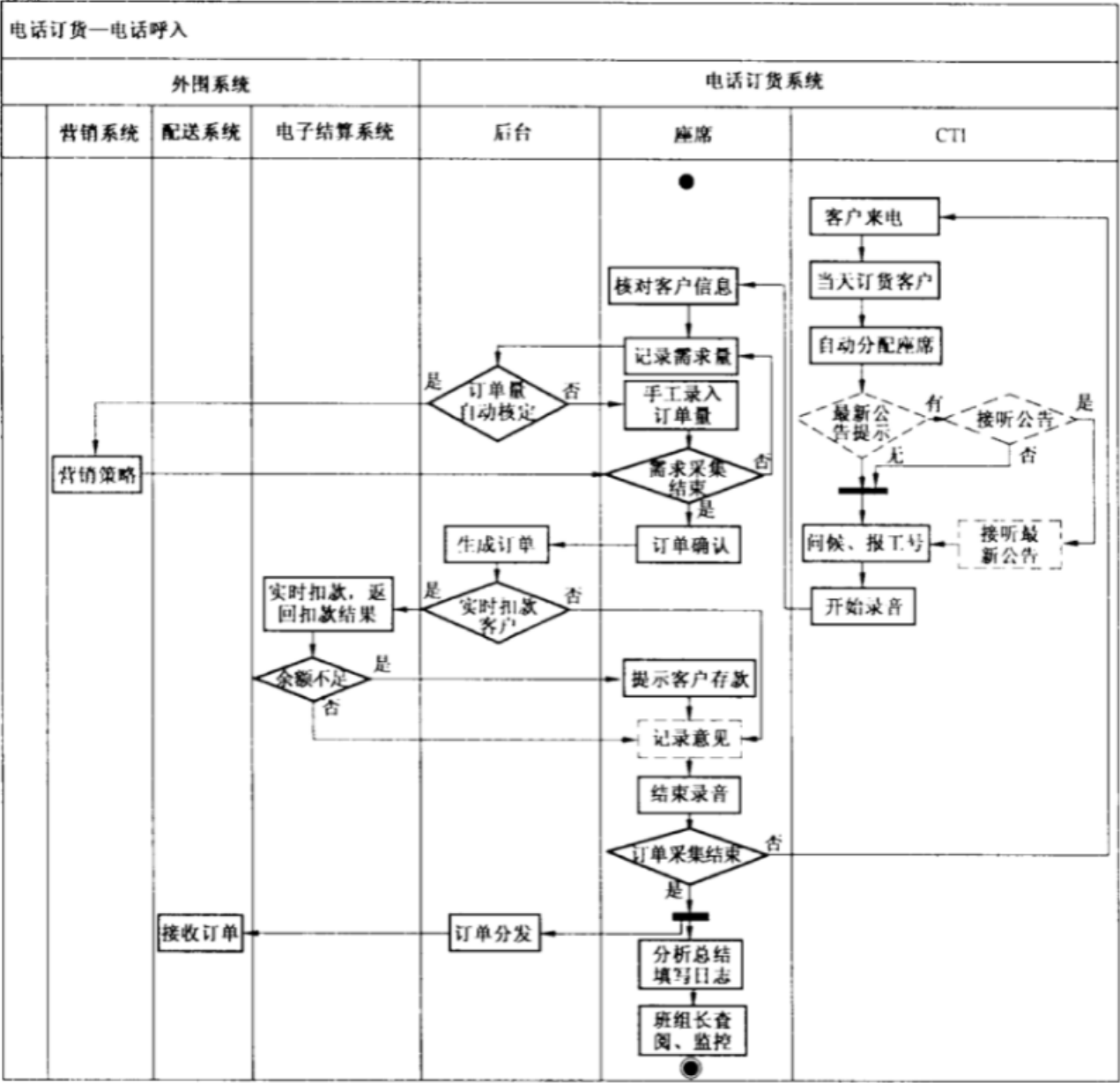


图 3 电话呼入流程图

7.2 电话呼出流程

电话呼出流程图见图 4。

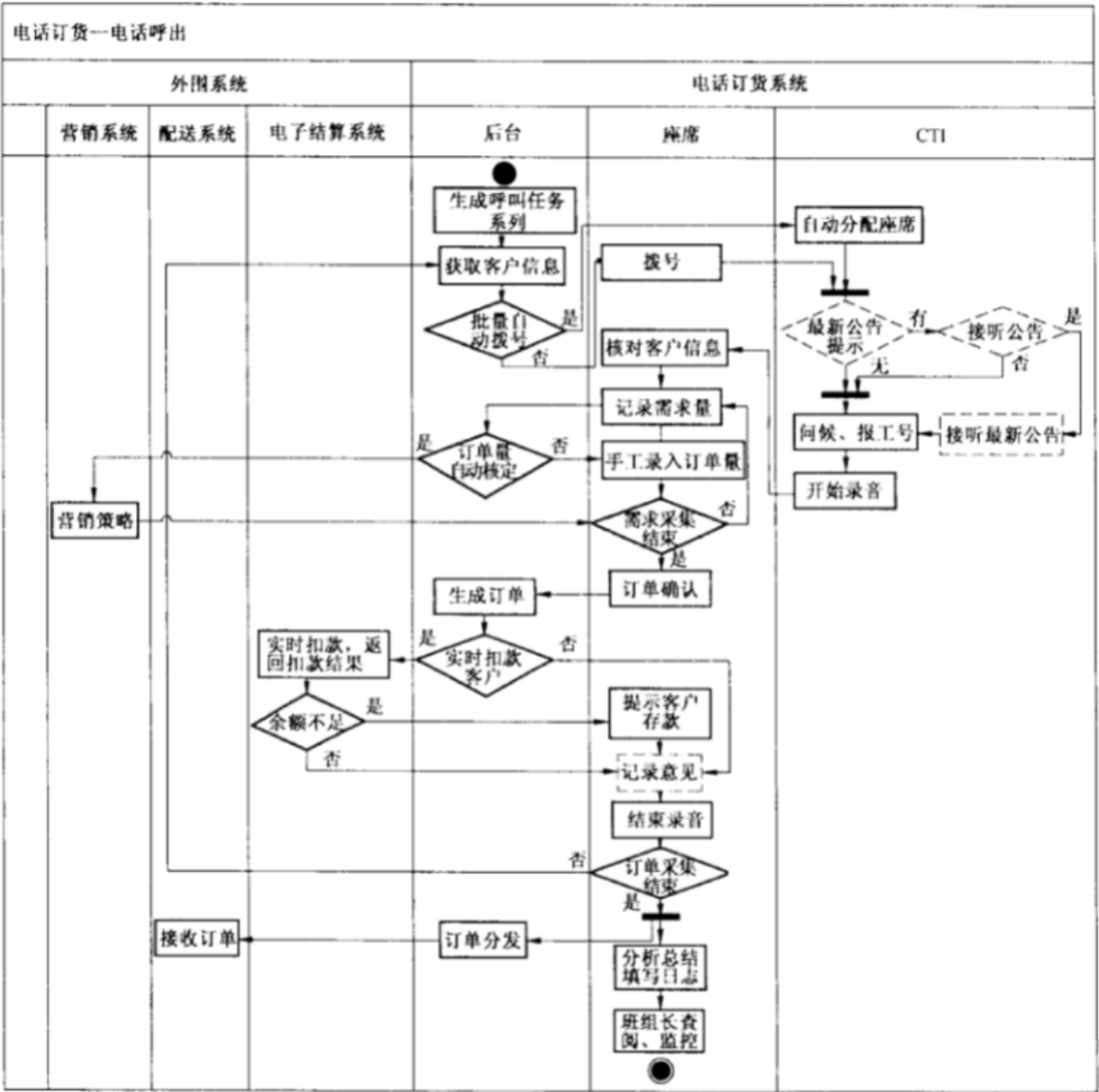


图 4 电话呼出流程图

7.3 订单数据界定

是已经完成了结算、审核等流程，即将发送到分拣线上的订单。

8 数据

8.1 实体关系

8.1.1 E-R 实体关系图

E-R 实体关系图见图 5。

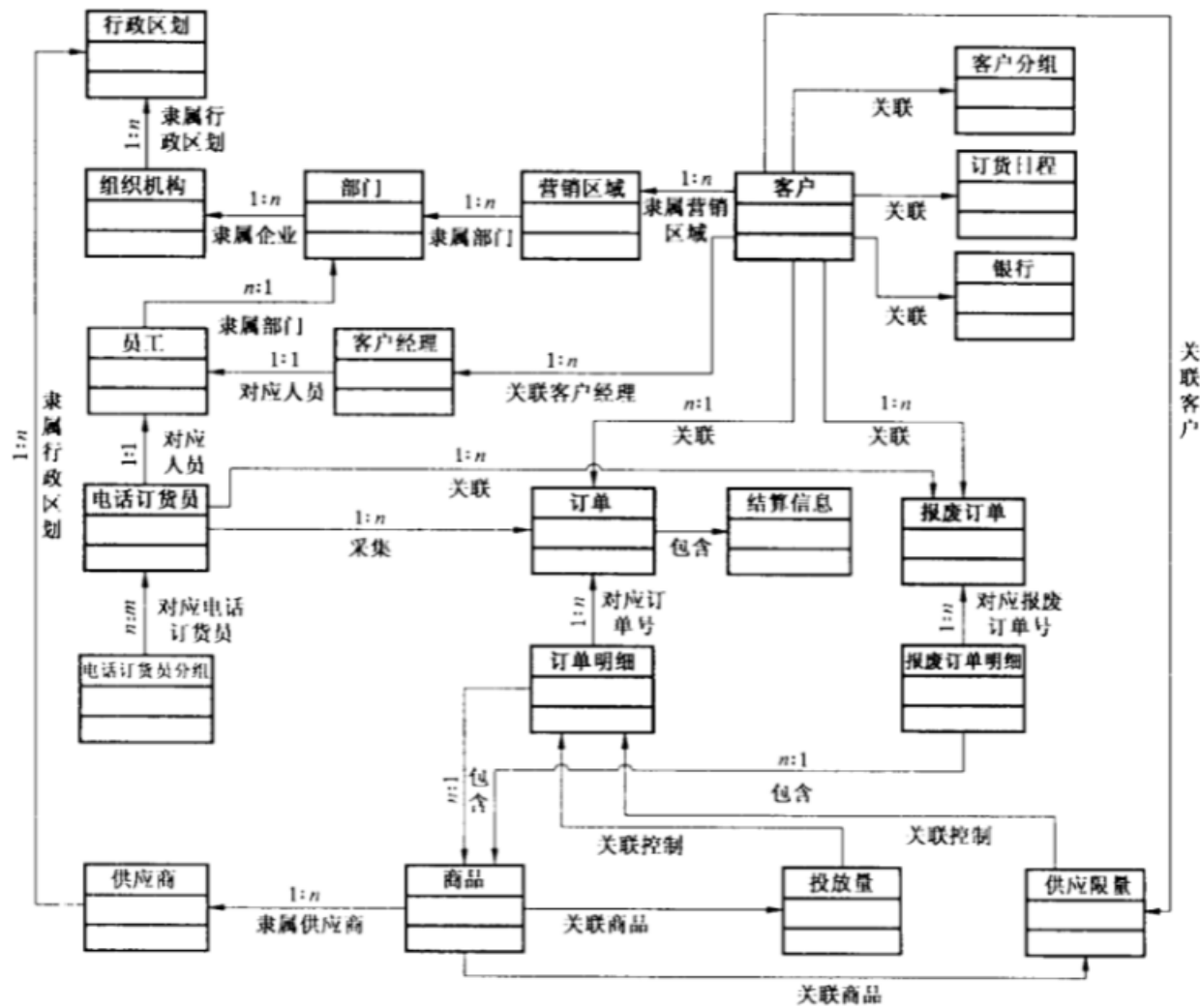


图 5 E-R 实体关系图

8.1.2 实体关系说明

实体关系说明见表 5。

表 5 实体关系说明

序号	实体名称	实体说明	关联关系	关联说明
1	行政区划	国家的行政区域划分	和自身关联	多对一关系,表示行政区划之间的隶属关系。
2	组织机构	烟草商业组织机构的公司,包括总公司、省公司、地市分公司等	和“行政区划”关联	多对一关系,表示组织机构所属的行政区划。
			和自身关联	多对一关系,表示组织机构之间的隶属关系。
3	部门	烟草公司下设置的职能机构	和“组织机构”关联	多对一关系,表示组织机构下设部门。
			和自身关联	多对一关系,表示部门之间的隶属关系。
4	营销区域	销售区域的划分,可按县区、街道、小区、乡镇、村,或商圈、业态等划分	和“部门”关联	多对一关系,表示部门下辖多个营销区域。

表 5 (续)

序号	实体名称	实体说明	关联关系	关联说明
5	员工	烟草公司的工作人员	和“组织机构”关联	多对一关系,表示员工所属组织机构。
			和“部门”关联	多对一关系,表示员工所属部门。
6	电话订货员	执行电话订货的员工	和“员工”关联	一对一关系。
7	电话订货员分组	表示电话订货员按一定规则的分组(例如按技能进行分组)	和“电话订货员”关联	多对多关系,表示分组隶属的电话订货员。电话订货员可以隶属不同的分组。
8	客户经理	执行卷烟营销、客户服务及品牌培育的员工	与“员工”关联	一对一关系。
9	客户	代表订货的零售客户	和“组织机构”关联	多对一关系,表示客户所属组织机构。
			和“客户经理”关联	多对一关系,表示为客户服务的客户经理。
10	客户分组	表示按照一定的规则对客户进行分组	和“客户”关联	表示对客户进行分组管理。
11	订货日程	客户订货日期和时段	和“客户”关联	多对一关系。
12	银行	为零售客户提供电子结算的银行	和“客户”关联	一对多关系,表示零售户在哪个银行进行电子结算。
13	供应商	表示生产卷烟的烟厂和卷烟进出口公司	和“行政区划”关联	表示烟厂和卷烟进出口公司隶属于哪个行政区划。
14	商品	表示卷烟品牌规格信息	和“供应商”关联	多对一关系。表示商品所属供应商。
15	投放量	参见术语定义	和“商品信息”关联	一对多关系,表示要投放的商品。
			和“营销区域”关联	一对多关系,表示要投放的营销区域。
16	供应限量	参见术语定义	和“商品信息”关联	一对多关系。
			和“客户”关联	一对多关系。
17	订单	代表记录卷烟订货信息的单据	和“组织机构”关联	多对一关系,表示组织机构的订单。
			和“客户”关联	多对一关系,表示客户的订单。
			和“电话订货员”关联	多对一关系,表示采集订单的电话订货员。
18	订单明细	表示订单上的卷烟品牌规格、价格、需求量、订单量、订单金额等信息	和“订单”关联	多对一关系,表示一个订单有多个订单明细项关联。
			和“商品信息”关联	一对多关系,表示一个订单明细包含多个订货商品。
			和“投放量”关联	一对一,表示订货商品的投放总量。
			和“供应限量”关联	一对一,表示每个客户每次订货商品的控制数量。



表 5 (续)

序号	实体名称	实体说明	关联关系	关联说明
19	结算信息	表示订单资金结算的信息	和“订单”相关联	一对一,表示相关订单的结算信息。
20	报废订单	表示记录卷烟订货信息的报废单据	和“组织机构”关联	多对一关系,表示组织机构的订单。
			和“客户”关联	多对一关系,表示客户的订单。
			和“电话订货员”关联	多对一关系,表示采集订单的电话订货员。
21	报废订单明细	表示报废订单上的卷烟品牌规格、价格、需求量、订单量、订单金额、报废标志等信息	和“报废订单”关联	多对一关系,表示一个报废订单有多个报废订单明细项关联。
			和“商品信息”关联	一对多关系,表示一个订单明细包含多个订货商品。

## 8.2 功能与实体对应关系

功能与实体对应关系见表 6。

表 6 功能与实体对应关系

功 能	需要的实体
电话呼入	订单、订单明细、电话订货员、商品、客户、供应限量、投放量、电话订货员分组、客户分组、订货日程、结算信息、报废订单、报废订单明细
电话呼出	订单、订单明细、电话订货员、商品、客户、供应限量、投放量、电话订货员分组、客户分组、订货日程、结算信息、报废订单、报废订单明细
订单审核	订单、订单明细、员工、商品、客户、供应限量、投放量
查询与报表	订单、订单明细、员工、商品、客户、营销区域
客户分组设置	客户、订货日程、客户分组
录音及查询	组织机构、电话订货员、电话订货员分组、客户、订货日期
电话订货员考核	组织机构、电话订货员、订单、订单明细
订货进度查询	订单、订单明细、组织机构、电话订货员、客户、订货日程、商品
工作日志管理	员工、电话订货员
基础信息接口	行政区划、组织机构、部门、员工、供应商、商品、供应限量、投放量、客户、营销区域、订货日程、银行
CTI 接口	组织机构
电子结算接口	银行、结算信息

8.3 数据字典

数据字典见表 7。

表 7 数据字典

分类	序号	数 据	数据来源	列入标准
基础	101	订单	内部	是
	102	订单明细	内部	是
	103	报废订单	内部	是
	104	报废订单明细	内部	是
	105	行政区划信息	外部	是
	106	组织机构信息	外部	是
	107	部门信息	外部	否
	108	员工信息	外部	否
	109	座席设置	内部	否
	110	座席分组	内部	否
	111	营销区域	外部	否
	112	客户信息	外部	是
	113	订货日程	外部	否
	114	客户分组	外部	否
	115	供应商信息	外部	是
	116	商品信息	外部	是
	117	投放量	外部	是
	118	供应限量	外部	是
	119	录音文件列表	内部	否
	120	功能菜单	内部	否
	121	用户权限	内部	否
辅助	201	工作日志	内部	否
	202	编码定义对照表	外部	否
	203	系统日志	内部	否
	204	CTI 接口设置	内部	否
	205	银行接口信息	外部	否
	206	订单量核定设置	内部	否

8.4 数据结构

8.4.1 命名规范

8.4.1.1 使用说明

对于新建的电话订货系统应遵从以下命名规范,使用本标准定义并列入标准的数据表和字段;对于已建的电话订货系统须建立映射,一一对应本标准定义并列入标准的数据表及字段。

8.4.1.2 表名

电话订货系统所有数据表以电话订货的英文单词首字“CC”开头,加下划线“\_”,加表示相应数据表意义的一个或多个英文单词(或缩写),多个英文单词(或缩写)之间用下划线连接。

示例:CC\_ORDER 表示“订单”的表名,CC\_ORDER\_DETAIL 表示“订单明细”的表名。

### 8.4.1.3 字段名

电话订货系统所有数据表的字段名以表示相应字段名意义的一个或多个英文单词(或缩写),多个英文单词(或缩写)之间用下划线连接。

示例:ORG\_CODE 表示“组织机构代码”字段,QTY\_ORDER 表示“订单量”字段。

### 8.4.2 表结构定义

以下定义基本的数据结构,可根据实际需要扩展。

#### 8.4.2.1 订单

订单如表 8 所示。

表 8 订单

数据表名	CC_ORDER(订单)				
主键	ORG_CODE、ORDER_ID(组织机构代码、订单号)				
描述	记录零售户订单的主体表,记录零售户的一次订货过程的基本情况。				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
ORDER_ID	订单号	长整型		非空	
ORDER_DATE	订货日期	日期型		非空	YYYY-MM-DD
ORDER_TIME	订货时间	字符型	8	非空	HH:MM:SS,24 小时制
CUST_CODE	客户代码	字符型	12	非空	见附录 A
OPERATER_CODE	电话订货员代码	字符型	8	非空	
ORDER_MODE_CODE	订货方式代码	字符型	2	非空	见附录 A
QTY_DEMAND_SUM	需求量合计	数字型	(18,6)	非空	订单明细中需求量的合计
QTY_ORDER_SUM	订单量合计	数字型	(18,6)	非空	订单明细中订单量的合计
QTY_DEMAND_SUM1	需求量合计(万支)	数字型	(18,6)	非空	订单明细中需求量(万支)的合计
QTY_ORDER_SUM1	订单量合计(万支)	数字型	(18,6)	非空	订单明细中订单量(万支)的合计
AMT_ORDER_SUM	订单金额合计	数字型	(18,6)	非空	含税,单位:元
BAL_MODE_CODE	结算方式代码	字符型	2	非空	见附录 A
BAL_STATUS	结算状态	字符型	1	非空	1 已扣/0 未扣
CALL_TIME	CTI 接通时间	字符型	8	非空	HH:MM:SS,24 小时制
ORDER_BEGIN_TIME	订货起始时间	字符型	8	非空	HH:MM:SS,24 小时制
ORDER_END_TIME	订货结束时间	字符型	8	非空	HH:MM:SS,24 小时制
VFY_STATUS	审核状态	字符型	1	非空	1 已审核/0 未审核
VFY_PER_CODE	审核人员代码	字符型	8		
SUBMIT_STATUS	提交状态	字符型	1	非空	是否提交物流 1 是/0 否
REMARK	备注	字符型	256		
UPDATE_TIME	更新时间	时间戳		非空	记录的更新时间

## 8.4.2.2 订单明细

订单明细见表 9。

表 9 订单明细

数据表名	CC_ORDER_DETAIL(订单明细)				
主键	ORG_CODE、ORDER_ID、ORDER_DETAIL_ID(组织机构代码、订单号、订单明细 ID)				
描述	记录订货过程中零售户的具体需求以及订货品牌规格、数量、价格等信息。				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
ORDER_ID	订单号	长整型		非空	订单中的订单号
ORDER_DETAIL_ID	订单明细 ID	整型	3	非空	
BRAND_CODE	卷烟条码	字符型	13	非空	行业统一编码标准
QTY_UNIT	计量单位换算	整型	3	非空	卷烟自然条包装换算成支
TRADE_PRICE	批发价	数字型	(18,6)	非空	含税,单位:元/卷烟自然条包装
QTY_DEMAND	需求量	数字型	(18,6)	非空	单位:卷烟自然条包装
QTY_ORDER	订单量	数字型	(18,6)	非空	单位:卷烟自然条包装
QTY_DEMAND1	需求量	数字型	(18,6)	非空	单位:万支
QTY_ORDER1	订单量	数字型	(18,6)	非空	单位:万支
AMT_ORDER	订单金额	数字型	(18,6)	非空	含税,单位:元
UPDATE_TIME	更新时间	时间戳		非空	记录的更新时间

## 8.4.2.3 报废订单

报废订单见表 10。

表 10 报废订单

数据表名	CC_ORDER_DIS(报废订单)				
主键	ORG_CODE、ORDER_DIS_ID(组织机构代码、报废订单号)				
描述	记录零售客户报废订单的主体表				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
ORDER_DIS_ID	报废订单号	长整型		非空	
ORDER_DATE	订货日期	日期型		非空	YYYY-MM-DD
ORDER_TIME	订货时间	字符型	8	非空	HH:MM:SS,24 小时制
CUST_CODE	客户代码	字符型	12	非空	见附录 A
OPERATER_CODE	电话订货员代码	字符型	8	非空	
ORDER_MODE_CODE	订货方式代码	字符型	2	非空	见附录 A
QTY_DEMAND_SUM	需求量合计	数字型	(18,6)		订单明细中需求量的合计
QTY_ORDER_SUM	订单量合计	数字型	(18,6)		订单明细中订单量的合计

表 10 (续)

QTY_DEMAND_SUM1	需求量合计(万支)	数字型	(18,6)		订单明细中需求量万支的合计
QTY_ORDER_SUM1	订单量合计(万支)	数字型	(18,6)		订单明细中订单量万支的合计
AMT_ORDER_SUM	订单金额合计	数字型	(18,6)		含税,单位:元
BAL_MODE_CODE	结算方式代码	字符型	2	非空	见附录 A
BAL_STATUS	结算状态	字符型	1	非空	1 已扣/0 未扣
CALL_TIME	CTI 接通时间	字符型	8	非空	HH:MM:SS,24 小时制
ORDER_BEGIN_TIME	订货起始时间	字符型	8	非空	HH:MM:SS,24 小时制
ORDER_END_TIME	订货结束时间	字符型	8	非空	HH:MM:SS,24 小时制
VFY_STATUS	审核状态	字符型	1	非空	1 已审核/0 未审核
VFY_PER_CODE	审核人员代码	字符型	8		
SUBMIT_STATUS	提交状态	字符型	1	非空	是否提交物流 1 是/0 否
REMARK	备注	字符型	256		
UPDATE_TIME	更新时间	时间戳		非空	记录的更新时间

8.4.2.4 报废订单明细  
    报废订单明细见表 11。

表 11 报废订单明细

数据表名	CC ORDER_DETAIL_DIS(报废订单明细)				
主键	ORG_CODE、ORDER_DIS_ID、ORDER_DETAIL_DIS_ID(组织机构代码、报废订单号、报废订单明细 ID)				
描述	记录报废订单中零售户的具体需求以及订货品牌规格、数量、价格等信息。				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
ORDER_DIS_ID	订单号	长整型		非空	报废订单中的报废订单号
ORDER_DETAIL_DIS_ID	订单明细 ID	整型	3	非空	
BRAND_CODE	卷烟条码	字符型	13	非空	行业统一编码标准
QTY_UNIT	计量单位换算	整型	3	非空	卷烟自然条包装换算成支
TRADE_PRICE	批发价	数字型	(18,6)	非空	含税,单位:元/卷烟自然条包装
QTY_DEMAND	需求量	数字型	(18,6)	非空	单位:卷烟自然条包装
QTY_ORDER	订单量	数字型	(18,6)	非空	单位:卷烟自然条包装
QTY_DEMAND1	需求量	数字型	(18,6)	非空	单位:万支
QTY_ORDER1	订单量	数字型	(18,6)	非空	单位:万支
AMT_ORDER	订单金额	数字型	(18,6)	非空	含税,单位:元
DIS_FLAG	报废标志	字符型	1		1 正常/0 报废
UPDATE_TIME	更新时间	时间戳		非空	记录的更新时间

8.4.2.5 行政区划信息

行政区划信息见表 12。

表 12 行政区划信息

数据表名	CC_DISTRICT(行政区划)				
主键	DISTRICT_CODE(行政区划代码)				
描述	记录行政区划的信息				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
DISTRICT_CODE	行政区划代码	字符型	10	非空	前 6 位为国家标准
DISTRICT_NAME	行政区划名称	字符型	80	非空	
UP_DISTRICT_CODE	上级行政区划代码	字符型	10		

8.4.2.6 组织机构信息

组织机构信息见表 13。

表 13 组织机构信息

数据表名	CC_ORGANISE(组织机构信息)				
主键	ORG_CODE(组织机构代码)				
描述	记录组织机构的信息				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
ORG_NAME	组织机构名称	字符型	50	非空	
ORG_TYPE	组织机构类型	字符型	2	非空	行业统一编码标准
UP_ORG_CODE	上级组织机构代码	字符型	8		上级组织机构代码
DISTRICT_CODE	行政区划代码	字符型	10	非空	所属行政区划的代码

8.4.2.7 部门信息

部门信息见表 14。

表 14 部门信息

数据表名	CC_DEPT(部门信息)				
主键	ORG_CODE、DEPT_CODE(组织机构代码、部门编码)				
描述	记录组织机构下设部门的信息(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
DEPT_CODE	部门编码	字符型	6	非空	
DEPT_NAME	部门名称	字符型	50	非空	
UP_DEPT_CODE	上级部门编码	字符型	6		上级部门为组织机构代码所指单位,则该字段为空

8.4.2.8 员工信息  
员工信息见表 15。

表 15 员工信息

数据表名	CC_PERSON(员工信息)				
主键	PERSON_CODE(员工代码)				
描述	记录员工的信息,包括员工的姓名、所属部门、职务(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
DEPT_CODE	部门编码	字符型	6	非空	员工所属部门的编码
PERSON_CODE	员工代码	字符型	8	非空	
PERSON_NAME	姓名	字符型	20	非空	
DUTY	职务	字符型	50		

8.4.2.9 座席设置  
座席设置见表 16。

表 16 座席设置

数据表名	CC_SEAT(座席设置)				
主键	SEAT_ID(座席 ID)				
描述	记录座席设置信息,包括座席类型、CTI 设置信息、座席员等。(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
SEAT_ID	座席 ID	字符型	4	非空	
SEAT_PWD	座席密码	字符型	50		
INSIDE_ID	内线号	整型	4	非空	
OUTSIDE_ID	外线号	整型	4		
OPERATER_CODE	电话订货员代码	字符型	8	非空	
SERT_IP	座席 IP	字符型	15		格式:***.***.***.***
SEAT_FLAG	座席标志	字符型	1	非空	1 班长/2 普通座席员

8.4.2.10 座席组别与座席分组  
座席组别见表 17,座席分组见表 18。

表 17 座席组别

数据表名	CC_SEAT_GRP_MG(座席组别)				
主键	ORG_CODE、SEAT_GRP_ID(组织机构代码、座席组别编码)				
描述	记录座席组别情况(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
SEAT_GRP_CODE	座席组别编码	字符型	2	非空	
SEAT_GRP	座席组别	字符型	50	非空	

表 18 座席分组

数据表名	CC_SEAT_GRP(座席分组)				
主键	ORG_CODE、SEAT_GRP_CODE、SEAT_ID(组织机构代码、组别 ID、座席 ID)				
描述	记录座席分组情况(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
SEAT_GRP_CODE	座席组别编码	字符型	2	非空	
SEAT_ID	座席 ID	字符型	4	非空	

## 8.4.2.11 营销区域

营销区域见表 19。

表 19 营销区域

数据表名	CC_SALE_REGION_INFO(销区信息)				
主键	ORG_CODE(组织机构代码)SALE_REG_CODE(销区代码)				
描述	记录营销区域的划分情况(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
SALE_REG_CODE	营销区域代码	字符型	8	非空	
SALE_REG_NAME	营销区域名称	字符型	50	非空	

## 8.4.2.12 客户信息

客户信息见表 20。

表 20 客户信息

数据表名	CC_CUSTOMER(客户信息)				
主键	CUST_CODE(客户代码)				
描述	记录零售客户的信息				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
CUST_CODE	客户代码	字符型	12	非空	见附录 A
CUST_NAME	客户名称	字符型	60	非空	
CUST_TYPE_CODE	客户分类代码	字符型	4	非空	见附录 B
CUST_ADDRESS	客户地址	字符型	120	非空	
DISTRICT_CODE	行政区划代码	字符型	10	非空	所属行政区划的代码
ARTIFICIAL_PERSON	法人代表	字符型	50	非空	
PHONE_NUMBER	主客户电话	字符型	20		
PHONE_NUMBER1	辅客户电话 1	字符型	20		



表 20 (续)

PHONE_NUMBER2	辅客户电话 2	字符型	20		
ORDER_MODE_CODE	订货方式代码	字符型	2	非空	见附录 A
SALE_DEPT_CODE	营销部门代码	字符型	6	非空	
CUST_MGR_CODE	客户经理代码	字符型	8	非空	
DIST_DEPT_CODE	配送部门代码	字符型	6	非空	
SALE_REG_CODE	营销区域代码	字符型	8		
REGIE_DEPT_CODE	专卖部门代码	字符型	6	非空	
BAL_MODE_CODE	结算方式代码	字符型	2	非空	见附录 A
BANK	开户银行	字符型	50		
BANK_ACCOUNTS	银行账号	字符型	50		
WORK_STATE	状态	字符型	30	非空	1 新办 2 延续 3 变更 4 停业 5 恢复营业 6 歇业 7 补办 8 其他
WORK_STATE_NAME	状态名称	字符型	30	非空	1 新办 2 延续 3 变更 4 停业 5 恢复营业 6 歇业 7 补办 8 其他
UPDATE_TIME	更新时间	时间戳		非空	记录的更新时间

8.4.2.13 订货日程  
订货日程见表 21。

表 21 订货日程

数据表名	CC_ORDER_CUSTOMER(订货日程)				
主键	CUST_CODE(客户代码)				
描述	记录客户订货日期和时间(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
CUST_CODE	客户代码	字符型	12	非空	行业统一编码标准
ORDER_DATE	订货日期	日期型		非空	YYYY-MM-DD
ORDER_TIME	订货时段	字符型	7		HH24:MI-HH24:MI

8.4.2.14 客户分组

客户分组见表 22。

表 22 客户分组

数据表名	CC_CUSTOMER_GROUP(客户分组)				
主键	ORG_CODE、GROUP_CODE(组织机构代码、分组代码)				
描述	按照一定的规则对客户进行访销任务编排(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
GROUP_CODE	分组代码	字符型	6	非空	
ORDER_NUMBER	序号	整型	8	非空	
CUST_CODE	客户代码	字符型	12	非空	见附录 A

8.4.2.15 供应商信息

供应商信息见表 23。

表 23 供应商信息

数据表名	CC_SUPPLIER(供应商信息)				
主键	SUPPLIER_CODE(供应商代码)				
描述	表示生产卷烟的烟厂和卷烟进出口公司				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
SUPPLIER_CODE	供应商代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
SUPPLIER_NAME	供应商名称	字符型	100	非空	
LICENSE_CODE	许可证编号	字符型	12	非空	
DISTRICT_CODE	行政区划代码	字符型	10	非空	
SUPPLIER_LINKMAN	联系人	字符型	20		
SUPPLIER_PHONE_NUMBER	电话	字符型	20		
SUPPLIER_ADDRESS	供应商地址	字符型	120		
SUPPLIER_BANK	银行名称	字符型	50		
SUPPLIER_BANK_ACCOUNTS	银行账号	字符型	50		
SUPPLIER_TAX_NUMBER	税号	字符型	50		
UP_SUPPLIER_CODE	上级供应商代码	字符型	8		

8.4.2.16 商品信息  
商品信息见表 24。

表 24 商品信息

数据表名	CC_BRAND(商品信息)				
主键	BRAND_CODE(卷烟条码)				
描述	记录商品规格信息				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
BRAND_CODE	卷烟条码	字符型	13	非空	行业统一编码标准(条形码)
BRAND_NAME	商品规格名称	字符型	100	非空	
BRAND_PRICE_TYPE	产品价类	字符型	1	非空	1 一类烟 2 二类烟 3 三类烟 4 四类烟 5 五类烟
BRAND_TRADEMARK	卷烟牌号系列	字符型	50	非空	
SUPPLIER_CODE	供应商代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
SENIOR_FLAG	名优烟标志	字符型	1	非空	1 是/0 否
STRESS_FLAG	百牌号标志	字符型	1	非空	1 是/0 否
UNIT_NAME	卷烟条包装	字符型	3	非空	卷烟自然条包装
QTY_UNIT	计量单位换算	整型	3	非空	卷烟自然条包装换算成支
TRADE_PRICE	批发价	数字型	(18,6)	非空	含税,单位:元/卷烟自然条包装
RETAIL_PRICE	零售指导价	数字型	(18,6)		含税,单位:元/卷烟自然条包装
BRAND_STATUS	当前状态	字符型	1	非空	1 有效/0 无效

8.4.2.17 投放量  
投放量见表 25。

表 25 投放量

数据表名	CC_PROVIDE(投放量)				
主键	ORG_CODE、SALE_REG_CODE、BRAND_CODE (组织机构代码、营销区域代码、卷烟条码)				
描述	记录可供于销售的卷烟品种规格数量				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
SALE_REG_CODE	营销区域代码	字符型	8	非空	
BRAND_CODE	卷烟条码	字符型	13	非空	行业统一编码标准
QTY_UNIT	计量单位换算	整型	3	非空	卷烟自然条包装换算成支
QTY_PROVIDE	投放量	数字型	(18,6)		单位:卷烟自然条包装

8.4.2.18 供应限量  
供应限量见表 26。

表 26 供应限量

数据表名	CC_CONTROL(供应限量)				
主键	ORG_CODE、CUST_CODE、BRAND_CODE(组织机构代码、客户代码、卷烟条码)				
描述	记录每个客户每次订货各品牌规格的控制数量				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
CUST_CODE	客户代码	字符型	12	非空	见附录 A
BRAND_CODE	卷烟条码	字符型	13	非空	行业统一编码标准
QTY_UNIT	计量单位换算	整型	3	非空	卷烟自然条包装换算成支
QTY_CONTROL	供应限量	数字型	(18,6)		单位:卷烟自然条包装

8.4.2.19 录音文件列表  
录音文件列表见表 27。

表 27 录音文件列表

数据表名	CC_RECORD(录音文件列表)				
主键	ORG_CODE、ORDER_ID(组织机构代码、订单号)				
描述	记录电话订货员采集客户订单的录音文件				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
ORDER_ID	订单号	整型	12	非空	
OPERATER_CODE	电话订货员代码	字符型	8	非空	
CUST_CODE	客户代码	字符型	12	非空	见附录 A
PHONE_NUMBER	电话号码	字符型	20	非空	
ORDER_DATE	订货日期	日期型		非空	YYYY-MM-DD
REC_BEGIN_TIME	录音开始时间	字符型	8	非空	HH:MM:SS,24 小时制
REC_END_TIME	录音结束时间	字符型	8	非空	HH:MM:SS,24 小时制
REC_NAME	录音文件名	字符型	200	非空	

8.4.2.20 功能菜单  
功能菜单见表 28。

表 28 功能菜单

数据表名	CC_SYSTEM(应用系统信息)				
主键	SYS_CODE(应用系统代码)				
描述	记录应用系统的信息(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
SYS_CODE	应用系统代码	字符型	3	非空	
SYS_NAME	应用系统名称	字符型	50	非空	

数据表名	CC_MENU(功能菜单信息)				
主键	SYS_CODE、MENU_CODE(应用系统代码、功能菜单代码)				
描述	记录应用系统的功能菜单(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
SYS_CODE	应用系统代码	字符型	3	非空	
MENU_CODE	功能菜单代码	字符型	12	非空	
MENU_NAME	功能菜单名称	字符型	50	非空	
MENU_TYPE	功能菜单类型	字符型	1	非空	1 菜单/2 按钮
USE_OBJECT	调用对象	字符型	100		
UP_MENU_CODE	上级功能菜单代码	字符型	12		

8.4.2.21 用户权限  
用户权限见表 29。

表 29 用户权限

数据表名	CC_USER(用户账号信息)				
主键	USER_NAME(用户名)				
描述	记录登录系统的用户信息(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
PERSON_CODE	员工代码	字符型	8	非空	
USER_NAME	用户名	字符型	20	非空	
PASS_WORD	密码	字符型	50	非空	加密
数据表名	CC_ROLE(角色信息)				
主键	SYS_CODE、ROLE_CODE(应用系统代码、角色代码)				
描述	记录应用系统的角色信息(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
SYS_CODE	应用系统代码	字符型	3	非空	
ROLE_CODE	角色代码	字符型	3	非空	
ROLE_NAME	角色名称	字符型	3	非空	

表 29 (续)

数据表名	CC_ROLE_RIGHTS(角色权限信息)				
主键	SYS_CODE、ROLE_CODE、RIGHTS_CODE(应用系统代码、角色代码、功能菜单代码)				
描述	记录应用系统的角色权限分配信息(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
SYS_CODE	应用系统代码	字符型	3	非空	
ROLE_CODE	角色代码	字符型	3	非空	
RIGHTS_CODE	功能菜单代码	字符型	12	非空	
IS_USED	拥有权限	整型	1	非空	1 可用/0 不可用
数据表名	CC_USER_ROLE(用户角色信息)				
主键	USER_NAME、SYS_CODE、ROLE_CODE(用户名、应用系统代码、角色代码)				
描述	记录应用系统的用户角色信息(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
USER_NAME	用户名	字符型	20	非空	
SYS_CODE	应用系统代码	字符型	3	非空	
ROLE_CODE	角色代码	字符型	3	非空	
数据表名	CC_EXCEPT_RIGHTS(用户特殊权限信息)				
主键	USER_NAME、SYS_CODE、RIGHTS_CODE(用户名、系统代码、功能菜单代码)				
描述	记录用户在应用系统的特殊权限设置(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
USER_NAME	用户名	字符型	20	非空	
SYS_CODE	应用系统代码	字符型	3	非空	
ROLE_CODE	功能菜单代码	字符型	12	非空	
IS_USED	拥有权限	整型	1	非空	1 可用/0 不可用

8.4.2.22 工作日志

工作日志见表 30。

表 30 工作日志

数据表名	CC_WORK_LOG(工作日志)				
主键	ORG_CODE、LOG_ID(组织机构代码、日志流水号)				
描述	记录工作日志的记录、提交、审阅过程(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
LOG_ID	日志流水号	整型	12	非空	
PERSON_CODE	员工代码	字符型	8	非空	
WORK_DATE	工作日期	日期型		非空	
WORK_LOG	工作日志	字符型	4 000		
SUBMIT_STATUS	提交标记	字符型	1	非空	1 提交/0 未提交
VFY_REMARK	审阅意见	字符型	4 000		
VFY_PER_CODE	审阅人员代码	字符型	8		

8.4.2.23 编码定义对照表

编码定义对照表见表 31。

表 31 编码定义对照表

数据表名	CC_CODE 编码定义对照表				
主键	CODE_ID(编码类型代码)				
描述	编码类型包括客户分类、结算方式、订货方式等(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
CODE_ID	编码类型代码	字符型	8	非空	
CODE_NAME	编码类型名称	字符型	50	非空	

数据表名	CC_CODE_DETAIL(编码定义明细)				
主键	CODE_ID、DICT_CODE(编码类型代码、字典编码)				
描述	记录编码类型的明细信息(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
CODE_ID	编码类型代码	字符型	8	非空	
DICT_CODE	字典编码	字符型	12	非空	
DICT_NAME	字典编码说明	字符型	50	非空	
UP_DICT_CODE	上级字典编码	字符型	12	非空	

8.4.2.24 系统日志

系统日志见表 32。

表 32 系统日志

数据表名	SYS_LOG(系统日志)				
主键	ORG_CODE、SYS_LOG_ID(组织机构代码、流水号)				
描述	记录应用系统的操作记录(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
SYS_LOG_ID	流水号	整型	12	非空	
LOG_DATETIME	日志产生时间	日期型		非空	YYYY-MM-DD HH:MM:SS,24 小时制
OPERATER_CODE	操作人员代码	字符型	8	非空	
COMPUTER_NAME	计算机名	字符型	30	非空	
LOG_TYPE_CODE	日志类型代码	字符型	2	非空	
SYS_LOG	日志	字符型	1000		

## 8.4.2.25 CTI 接口设置

CTI 接口设置见表 33。

表 33 CTI 接口设置

数据表名	CC_CTL_INTERFACE_SERVER(CTI 接口—服务器设置)				
主键	ORG_CODE、CTISERVER_IP(组织机构代码、CTI 服务器 IP)				
描述	记录 CTI 服务器信息(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
CTISERVER_IP	CTI 服务器 IP	字符型	15	非空	***.***.***.***
CTISERVER_PORT	CTI 服务器端口	整型	4	非空	
数据表名	CC_CTL_INTERFACE_RECORD(CTI 接口—录音设置)				
主键	ORG_CODE(组织机构代码)				
描述	记录 CTI 服务器录音文件的存放路径信息(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
VOICESERVER_IP	语音服务器 IP	字符型	15	非空	***.***.***.***
VOICESERVER_PORT	语音服务器端口	整型	4	非空	
VOICE_FILEPATH	录音文件路径	字符型	100	非空	

## 8.4.2.26 银行信息

银行信息见表 34。

表 34 银行信息

数据表名	CC_BANK(银行信息)				
主键	ORG_CODE、BANK_ID(组织机构代码、银行 ID)				
描述	记录参与电子结算的银行前置机信息(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
BANK_ID	银行 ID	字符型	2	非空	
BANK_NAME	银行名称	字符型	50	非空	
PHOST_IP	前置机 IP	字符型	15	非空	***.***.***.***
PHOST_PORT	前置机端口	整型	4	非空	
FLAG	启用标志	字符型	1	非空	1 启用/0 未启用
RECKONING_FILEPATH	对账文件位置	字符型	100		



8.4.2.27 订单量核定设置

订单量核定设置见表 35。

表 35 订单量核定设置

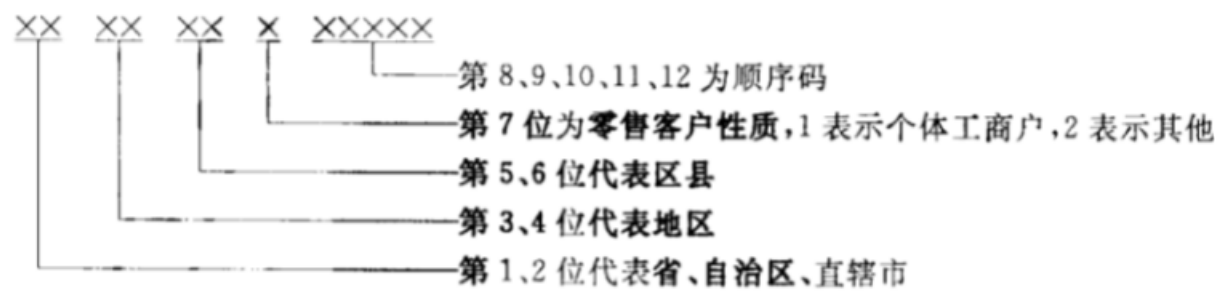
数据表名	CC_ORDER_VFY(订单量核定设置)				
主键	ORG_CODE(组织机构代码)				
描述	设置订单审核的模式(参考)				
属性描述					
列名	字段说明	类型	长度	约束	备注
ORG_CODE	组织机构代码	字符型	8	非空	行业统一编码标准
VFY_SETTING	核定设置	字符型	1	非空	1 自动核定/2 人工核定

附录 A  
(规范性附录)  
信息代码标准

A.1 客户代码编码规划

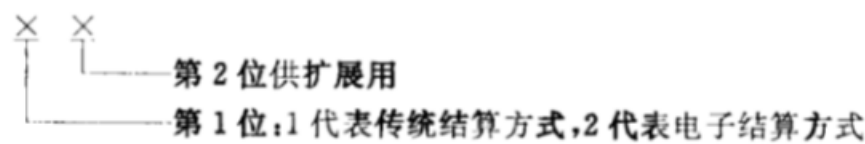
客户代码由 12 位阿拉伯数字组成,前六位为行政区划代码(参照 GB/T 2260—2007 中 3.2),第 1、2 位代表省、自治区、直辖市,第 3、4 位代表地区,第 5、6 位代表区县,第 7 位代表零售客户性质,第 8、9、10、11、12 为客户顺序码。

代码的表示形式如下:



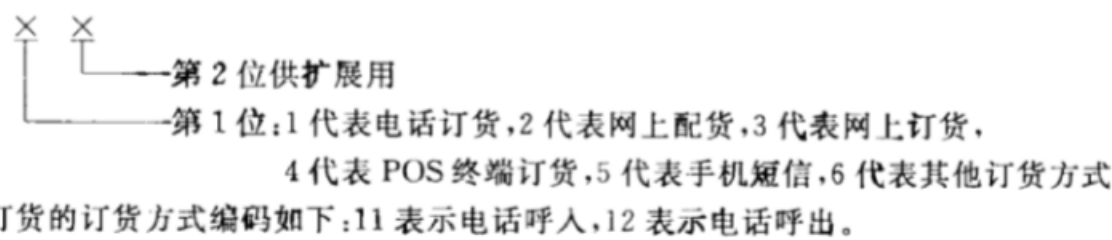
A.2 结算方式编码规则

代码的表示形式如下:



A.3 订货方式编码规则

代码的表示形式如下:



附 录 B  
(规范性附录)

烟草行业商业企业卷烟零售客户分类标准

B.1 前言

在烟草商业企业实行统一的客户分类标准,有利于统一全国卷烟销售网络的服务模式和业务模式,加快全国网建整体推进、全面提升的步伐;有利于把握全国卷烟零售客户的结构状况,不断优化服务手段,深化客户关系管理,夯实网络终端基础;有利于加快网络标准化、信息化的进程,有效、准确、快速地响应市场需求,不断提高服务水平,增强卷烟销售网络的竞争实力。

实施零售客户分类,要坚持烟草专卖专营、优质服务的指导思想,按照统一、科学、实用的原则,搜集客户信息资源,选择关键维度,适当地划分客户群体。

B.2 零售客户基础信息

客户基础信息是从不同层面、多视角反映客户状况的数据集合,是判断客户分类的依据。主要来源于客户入网注册、公司服务人员搜集、客户分析和评价、客户交易记录等环节。

客户基础信息通过客户经理在《客户档案》中实施更新和维护,并由营销部检查信息维护的及时性、客观性和准确性。《客户档案》中的信息要经过计算机信息系统数字化处理之后建立并提供使用。

表 B.1 所列客户信息为要求全国统一建立的基础信息。各省、地市级烟草公司在执行此标准基础上,可以根据本地客户服务和市场管理的需要,适当增加客户信息的项目或指标,新增的项目或指标不得与全国统一执行的标准重复、冲突。

表 B.1 客户基础信息表

指 标 项				数 据 项
1)	识别信息	01-01)	店铺名称	(文本)
		01-02)	许可证号	-----
		01-03)	所有者姓名	(文本)
		01-04)	经营者姓名	-----
		01-05)	客户编码	-----
		01-06)	订货电话	-----
2)	基本信息	02-01)	客户零售业态	■食杂店 ■便利店 ■超市 ■商场 ■烟酒商店 ■娱乐服务类 ■其他
		02-02)	市场类型	■城镇 ■乡村
		02-03)	商圈类型	■商业(集贸)区 ■工业区 ■学区 ■政务(商务)区 ■居民区 ■娱乐(旅游)区 ■旅客中转区 ■其他
		02-04)	是否连锁	■连锁 ■非连锁
		02-05)	连锁方式	■总店 ■分店
		02-06)	是否夜店	■夜店 ■非夜店
		02-07)	营业时间	■12 h 以下 ■12 h~16 h ■16 h 以上
		02-08)	信息终端	■PC ■POS ■电话 ■无
		02-09)	门头标识	■连锁形象标识 ■单店形象标识 ■无标识
3)	经营水平	03-01)	经营规模	■大 ■中 ■小
		03-02)	进货数量	_____条
		03-03)	进货金额	_____元
		03-04)	进货均价	_____元/条
		03-05)	经营品种数	_____个

表 B.1 (续)

指 标 项				数 据 项
4)	业务模式	04-01)	订货方式	■电话订货 ■网上订货 ■终端机订货 ■其他
		04-02)	订货频次	■1周2次 ■1周1次 ■2周1次 ■其他
		04-03)	送货时间	■次日送货 ■隔日送货 ■其他
		04-04)	送货方式	■直送 ■委托代送 ■定点取货 ■其他
		04-05)	结算方式	■传统结算方式 ■电子结算方式
5)	守法情况	05-01)	守法情况	■守法 ■非法违规

说明：  
1. “客户编码”指计算机软件为客户分配的系统编码。  
2. “客户零售业态”按照《烟草零售业态分类标准》[国烟法(2005)845号]执行。  
3. “经营规模”、“进货数量”、“进货金额”、“进货均价”、“经营品种数”按季更新,由软件系统自动进行维护。  
4. “守法情况”根据专卖部门提供的信息更新和维护。

## B.3 分类维度

从零售业态、市场类型、经营规模三个维度对零售客户进行分类,如表 B.2 所示。

表 B.2 零售客户分类维度表

维度	分类	标识	说 明
业态分类	食杂店	Z	以销售烟、酒、饮料、休闲食品及日杂货为主,独立、传统的无明显品牌形象的零售业态。
	便利店	B	以开架自选为主,销售小容量应急性的食品、日用小百货等,以满足顾客便利性需求为主要目的零售业态。
	超市	S	以开架自选、消费者在出口付款为形式,满足消费者一次性选购大众化适用品需求的零售业态。
	商场	N	在一个建筑物内,经营若干大类商品;实行统一管理,分区销售;满足顾客对时尚、中高档商品多样化选择需求的零售业态。
	烟酒商店	Y	以销售烟草制品、酒类商品为主的零售业态。
	娱乐服务类	F	以提供餐饮、住宿、休闲、娱乐等服务场所的业态。
	其他	Q	以经营各类非烟草制品为主的其他商品零售和服务形式,并不能归入上述6类业态的其他零售业态。
市场类型	城镇	C	店铺位于城区和镇区的零售客户。
	乡村	X	店铺位于上述城镇区域以外的零售客户。
经营规模	大	1	按客户卷烟购进量、购进额比重之和再除以2计算的数值由大到小排序,位于前面20%的零售客户。
	中	2	按客户卷烟购进量、购进额比重之和再除以2计算的数值由大到小排序,位于中间60%的零售客户。
	小	3	按客户卷烟购进量、购进额比重之和再除以2计算的数值由大到小排序,位于后面20%的零售客户。
说明: 城乡划分:规定以我国的行政区划为基础,以民政部门确认的居民委员会和村民委员会辖区为划分对象,以实际建设为依据,将我国的地域划分为城镇和乡村(实际建设是指已建成或在建的公共设施、居住设施和其他设施。			

统一零售客户分类标识一览表见表 B. 3。

表 B. 3 统一零售客户分类标识一览表

市场类型	经营规模	食杂店 (Z)	便利店 (B)	超市 (S)	商场 (N)	烟酒商店 (Y)	娱乐服务类 (F)	其他类 (Q)
城镇	大	CZ1	CB1	CS1	CN1	CY1	CF1	CQ1
	中	CZ2	CB2	CS2	CN2	CY2	CF2	CQ2
	小	CZ3	CB3	CS3	CN3	CY3	CF3	CQ3
乡村	大	XZ1	XB1	xS1	xN1	xY1	xF1	xQ1
	中	XZ2	XB2	xS2	xN2	xY2	xF2	xQ2
	小	XZ3	XB3	xS3	xN3	xY3	xF3	xQ3
<p>说明： 客户分类代码为字符型 4 位。</p> <div><div><div>X</div><div>X</div><div>X</div><div>X</div></div><div><div>第 4 位预留(地市级公司可根据自身系统的要求定义使用,如:守法情况等)</div><div>第 3 位代表经营规模</div><div>第 2 位代表业态分类</div><div>第 1 位代表市场类型</div></div></div>								

附 录 C  
(规范性附录)  
订单录入操作案例

### C.1 订单录入操作过程

#### C.1.1 录入卷烟代码回车后出现如下界面：

卷烟代码	卷烟名称	计量单位	单价(元)	需求量	投放量	供应限量	订单量	金额(元)	标志
440101	硬盒椰树	条	52.00						

#### C.1.2 录入需求量回车后出现如下界面,需求量被锁定,光标停留在订单量上。

卷烟代码	卷烟名称	计量单位	单价(元)	需求量	投放量	供应限量	订单量	金额(元)	标志
440101	硬盒椰树	条	52.00	10	800	5	5		

#### C.1.3 修改并回车后,系统自动计算金额,光标移到下一行。

卷烟代码	卷烟名称	计量单位	单价(元)	需求量	投放量	供应限量	订单量	金额(元)	标志
440101	硬盒椰树	条	52.00	10	800	5	5	260.00	正常

#### C.1.4 录入下一个品牌规格。

### C.2 订单录入过程两种异常情况的规定处理方法

#### C.2.1 异常情况一:修改或删除某条记录

【背景】某零售客户需要订三种规格的卷烟,界面如下:

卷烟代码	卷烟名称	计量单位	单价(元)	需求量	投放量	供应限量	订单量	金额(元)	标志
440101	硬盒椰树	条	52.00	10	800	5	5	260.00	正常
440237	硬盒双喜	条	95.00	3	1000	10	3	285.00	正常
440407	硬盒双喜	条	97.00	3	1000	3	3	291.00	正常

电话订货员录入订单完毕后,在电话订货员和零售客户进行订单反馈的过程中,零售客户提出440237规格的卷烟只需要7条(由于特殊原因),鉴于需求量不能随意修改,对这种异常情况规定处理

过程如下:

- a) 作废 440237 记录,在标志栏打上作废记号,同时该记录的底色变成红色(系统不能提供删除该条记录的功能)。

卷烟编码	卷烟名称	计量单位	单价(元)	需求量	投放量	供应限量	订单量	金额(元)	标志
440101	硬盒红树	条	52.00	10	800	5	5	260.00	正常
440237	醇香双喜	条	95.00	8	2000	10	8	760.00	作废
440407	硬五叶神	条	97.00	5	1000	3	3	291.00	正常

- b) 在第四行位置重新录入 440237 规格的卷烟。

卷烟编码	卷烟名称	计量单位	单价(元)	需求量	投放量	供应限量	订单量	金额(元)	标志
440101	硬盒红树	条	52.00	10	800	5	5	260.00	正常
440237	醇香双喜	条	95.00	8	2000	10	8	760.00	作废
440407	硬五叶神	条	97.00	5	1000	3	3	291.00	正常
440237	醇香双喜	条	95.00	7	2000	10	7	665.00	正常

- c) 在按“保存”时,电话订货系统把标志为“正常”的订单记录保存到订单表(CC\_ORDER、CC\_ORDER\_DETAIL)中;同时把所有作废订单记录保存到作废订单表(CC\_ORDER\_DIS、CC\_ORDER\_DETAIL\_DIS)中。

### C.2.2 异常情况二:在保存订单前,取消整张单据

【背景】某零售客户需要订三种规格的卷烟,界面如下:

卷烟编码	卷烟名称	计量单位	单价(元)	需求量	投放量	供应限量	订单量	金额(元)	标志
440101	硬盒红树	条	52.00	10	800	5	5	260.00	正常
440237	醇香双喜	条	95.00	8	2000	10	8	760.00	正常
440407	硬五叶神	条	97.00	5	1000	3	3	291.00	正常

电话订货员录入订单完毕后,在电话订货员和零售客户进行订单反馈的过程中,零售客户提出要求取消订单(由于特殊原因),对这种异常情况规定处理过程如下:

- a) 电话订货员点击“取消订单”按钮。

卷烟编码	卷烟名称	计量单位	单价(元)	需求量	投放量	供应限量	订单量	金额(元)	标志
440101	硬盒红树	条	52.00	10	800	5	5	260.00	作废
440237	醇香双喜	条	95.00	8	2000	10	8	760.00	作废
440407	硬五叶神	条	97.00	5	1000	3	3	291.00	作废

- b) 电话订货系统把所有订单记录保存到作废订单表(CC\_ORDER\_DIS、CC\_ORDER\_DETAIL\_DIS)中。

附录 D  
(规范性附录)  
统计日报

统计日报格式如表 D.1 所示。

表 D.1 统计日报

报表日期: 2006 年 03 月 08 日    金额单位: 万元    销量单位: 万支

品牌选择: 所有    排名数量:  $m$     排序方式: 升序

客户分类层级选择: 全集

区域选择: 北京市

分 类	总需求量	总订单量	总满足率	订单收入	单箱收入	分类别统计												各品牌满足率			品牌满足率分类别排名																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
						一类烟			二类烟			三类烟			四类烟			五类烟			牌号 1	:	牌号 <i>n</i>	一类烟		二类烟		三类烟		四类烟		五类烟																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
						需求量	订单量	满足率	需求量	订单量	满足率	需求量	订单量	满足率	需求量	订单量	满足率	需求量	订单量	满足率				需求量	订单量	满足率	需求量	订单量	满足率	需求量	订单量	满足率	需求量	订单量	满足率	需求量	订单量	满足率																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
总计																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							



表 D.1 (续)

分 类	总需求 量	总订 单量	总满 足率	订 单收入	单 箱收入	分 类 别 统 计												各品 牌 满 足 率	品 牌 满 足 率 分 类 别 排 名																												
						一 类 烟			二 类 烟			三 类 烟			四 类 烟				五 类 烟			一 类 烟		二 类 烟		三 类 烟		四 类 烟		五 类 烟																	
						需求 量	订 单 量	满 足 率	需求 量	订 单 量	满 足 率	需求 量	订 单 量	满 足 率	需求 量	订 单 量	满 足 率		需求 量	订 单 量	满 足 率	需求 量	订 单 量	满 足 率	需求 量	订 单 量	满 足 率	需求 量	订 单 量	满 足 率	需求 量	订 单 量	满 足 率	牌 号 1	牌 号 m	牌 号 1	牌 号 n	牌 号 1	牌 号 n	牌 号 1	牌 号 n	牌 号 1	牌 号 n	牌 号 1	牌 号 n	牌 号 1	牌 号 n
说明：																																															
1. 报表日期：选择所要查询的统计日报的日期。																																															
2. 品牌选择：选择“各品牌满足率”栏目列出的品牌，选项包括：所有、某工业公司、某烟厂、某品牌，当选择某工业公司时，则仅列出该工 业公司的品牌。																																															
3. 排名数量：输入希望列出的排名数量。																																															
4. 排序方式：选项包括升序、降序，与排名数量结合，决定“品牌满足率分类别排名”的方式，比如选择降序，排名数量 $m$ ，则列出前 $m$ 名的品牌。																																															
5. 客户分类层级选择：选择表中“按客户分类统计”的内容，选项包括：全集、城镇/乡村、业态、规模、守法情况等，比如选择全集则列出所有分类可能；选择业态则仅列 出业态分类。																																															
6. 区域选择：选择表中“按销售区域统计”的内容，选项包括：全国、某省、某地区、某县。当选择“全国”时，区域 1 到区域 $n$ 的内容为各省；当选择“某省”时，区域 1 到区 域 $n$ 的内容为该省的各地区，依次类推。当以国家烟草专卖局的身份登录时，则可以从全国一直查到某县；当以某省的身份登录时，则可以查到该省以及下 属各地 区、各县的情况，依次类推。																																															

附录 E  
(规范性附录)  
总累计统计报表

总累计统计报表格式如表 E.1 所示。

表 E.1 总累计统计报表  
报表日期: 2006 年 01 月至 2006 年 03 月    金额单位: 万元    销量单位: 万支  
客户分类层级选择: 全集  
区域选择: 北京市

分 类	总订单量	总收入(含税)	单箱收入	单箱毛利	毛利率	一类烟销量	二类烟销量	三类烟销量	四类烟销量	五类烟销量	本日订单总量	本月日均订单	本季日均订单	本年日均订单	烟草公司总购进					烟草公司总库存							
															一类烟	二类烟	三类烟	四类烟	五类烟	一类烟	二类烟	三类烟	四类烟	五类烟			
总 计	总量																										
	同比																										
	环比																										
城 镇	总量																										
	同比																										
	环比																										
乡 村	总量																										
	同比																										
	环比																										

表 E.1 (续)

分 类			总订单量	总收入(含税)	单箱收入	单箱毛利	毛利率	一类烟销量	二类烟销量	三类烟销量	四类烟销量	五类烟销量	本日订单总量	本月日均订单	本季日均订单	本年日均订单	烟草公司总购进					烟草公司总库存																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
																	总量	同比	环比	1类	...	N类	区域1	...	区域N	一类烟	二类烟	三类烟	四类烟	五类烟	一类烟	二类烟	三类烟	四类烟	五类烟																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
按客户 分类统计																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					

说明:

- 1. 报表日期: 选择所要查询的统计报表的月份区间; 如果月份未满足统计结果为该月份开到最新日期的累计。
- 2. 客户分类层级选择: 选择表中“按客户分类统计”的内容, 选项包括: 全集、城镇/乡村、业态、规模、守法情况等, 比如选择全集则列出所有分类可能, 选择业态则仅列出业态分类。
- 3. 区域选择: 选择表中“按销售区域统计”的内容, 选项包括: 全国、某省、某地区、某县。当选择“全国”时, 区域 1 到区域 n 的内容为各省; 当选择“某省”时, 区域 1 到区域 n 的内容为该省的各地区, 依次类推。当以国家烟草专卖局的身份登录时, 则可以从全国一直查到某县; 当以某省的身份登录时, 则可以查到该省以及下属各地区、各县的情况, 依次类推。

附 录 F  
(规范性附录)  
分类别累计统计报表

分类别累计统计报表格式如表 F.1 所示。

表 F.1 分类别累计统计报表

报表日期:2006 年01 月至2006 年03 月 金额单位:万元 销量单位:万支

客户分类层级选择:全集

区域选择:北京市

分 类		总计			一类烟			二类烟			三类烟			四类烟			五类烟		
		总需求量	总订单量	总满足率	需求量	订单量	满足率	需求量	订单量	满足率	需求量	订单量	满足率	需求量	订单量	满足率	需求量	订单量	满足率
总计	总量																		
	同比																		
	环比																		
城镇	总量																		
	同比																		
	环比																		
乡村	总量																		
	同比																		
	环比																		
按客户 分类 统计	1 类	总量																	
		同比																	
		环比																	
	N 类	总量																	
		同比																	
		环比																	
按销售 区域 统计	区域 1	总量																	
		同比																	
		环比																	
	区域 N	总量																	
		同比																	
		环比																	

说明:

1. 报表日期:选择所要查询的统计报表的月份区间;如果月份未满足则统计结果为该月份开到最新日期的累计。
2. 客户分类层级选择:选择表中“按客户分类统计”的内容,选项包括:全集、城镇/乡村、业态、规模、守法情况等,比如选择全集则列出所有分类可能,选择业态则仅列出业态分类。
3. 区域选择:选择表中“按销售区域统计”的内容,选项包括:全国、某省、某地区、某县。当选择“全国”时,区域 1 到区域 n 的内容为各省;当选择“某省”时,区域 1 到区域 n 的内容为该省的各地区,依次类推。当以国家烟草专卖局的身份登录时,则可以从全国一直查到某县;当以某省的身份登录时,则可以查到该省以及下属各地区、各县的情况,依次类推。

附录 G  
(规范性附录)  
分品牌累计统计报表

分品牌累计统计报表格式如表 G.1 所示。

表 G.1 分品牌累计统计报表

报表日期:2006 年 01 月至 2006 年 03 月    金额单位:万元    销量单位:万支

品牌选择:所有    满足率排名数量:m    排序方式:升序

客户分类层级选择:全集

区域选择:北京市

分 类	总计			品牌 1						品牌 2						...			品牌满足率排名		
	总计			总计			规格 1			总计			规格 1			...			品牌 1		
	总计			总计			规格 1			总计			规格 1			...			品牌 1		
	总需求	总订单	总满足率	总需求	总订单	总满足率	总需求	总订单	总满足率	总需求	总订单	总满足率	总需求	总订单	总满足率	总需求	总订单	总满足率	品牌 1	:	品牌 N
总计	总量																				
	同比																				
	环比																				
城镇	总量																				
	同比																				
	环比																				
乡村	总量																				
	同比																				
	环比																				

表 G.1 (续)

分 类			品牌 1						品牌 2						品牌满足率排名		
			总计			规格 1			总计			规格 1			...		
			总需求	总订单	总满足率	总需求	总订单	总满足率	总需求	总订单	总满足率	总需求	总订单	总满足率	总需求	总订单	总满足率
按客户 分类统计	I 类	总量															
		同比															
		环比															
	...																
	N 类	总量															
		同比															
		环比															
按销售 区域统计	区域 I	总量															
		同比															
		环比															
	...																
	区域 N	总量															
		同比															
		环比															

说明:

- 1. 报表日期: 选择所要查询的统计报表的月份区间; 如果月份未满足统计结果为该月份开到最新日期的累计。
- 2. 品牌选择: 选择列出的品牌, 选项包括: 所有、某工业公司、某烟厂、某品牌, 当选择所有时则列出所有品牌, 当选择某工业公司时则列出该工业公司的品牌。
- 3. 满足率排名数量: 输入希望列出的排名数量。
- 4. 排序方式: 选项包括升序、降序, 与满足率排名数量结合, 决定“品牌满足率分类别排名”的方式, 比如选择降序, 满足率排名数量  $m$ , 则列出满足率前  $m$  名的品牌。
- 5. 客户分类层级选择: 选择表中“按客户分类统计”的内容, 选项包括: 全集、城镇/乡村、业态、规模、守法情况等, 比如选择全集则列出所有分类可能, 选择业态则仅列出业态分类。
- 6. 区域选择: 选择表中“按销售区域统计”的内容, 选项包括: 全国、某省、某地区、某县。当选择“全国”时, 区域 1 到区域  $n$  的内容为各省, 当选择“某省”时, 区域 1 到区域  $n$  的内容为该省的各地区, 依次类推。当以国家烟草专卖局的身份登录时, 则可以从全国一直查到某县; 当以某省的身份登录时, 则可以查到该省以及下属各地区、各县的情况, 依次类推。

附录 H  
(规范性附录)  
分工业企业累计统计报表

分工业企业累计统计报表格式见表 H.1 所示。

表 H.1 分工业企业累计统计报表

报表日期:2006 年 01 月至 2006 年 03 月    金额单位:万元    销量单位:万支  
集中度排名数量:一类烟:m    二类烟:n    三类烟:l    四类烟:k    五类烟:j  
企业层级选择:所有  
客户分类层级选择:全集  
区域选择:北京市

分 类		集中度品牌排名																			
		总计			工业企业 1			...			工业企业 N			一类烟			二类烟	三类烟	四类烟	五类烟	
														品牌规格 1	需求量	订单量					满足率
总计	总量	同比	环比	总量	同比	环比	总量	同比	环比	总量	同比	环比	总量	同比	环比	总量	同比	环比	总量	同比	环比

表 H.1 (续)

集中度品牌排名																	
分 类	总计	工业企业 1			...			工业企业 N			一类烟			二类烟	三类烟	四类烟	五类烟
		总需求时	总订单量	总满足率	需求量	订单量	满足率	需求量	订单量	满足率	需求量	订单量	满足率	...	...	...	...
按客户 分类统计	1 类	总量												...	...	...	...
		同比															
		环比															
	...																
	N 类	总量															
		同比															
		环比															
	区域 1	总量															
		同比															
		环比															
...																	
区域 N	总量																
	同比																
	环比																
按销售 区域统计																	

说明：  
1. 报表日期：选择所要查询的统计报表的月份区间；如果月份未满足统计结果为该月份开到最新日期的累计。  
2. 集中度排名数量：选择将销量前几名的品牌列为集中度品牌，如四类烟选择 k，则将四类烟销量前 k 名的品牌规格列出，不同的单位登录，可以选择不同的值。  
3. 企业层级选择：选择包括所有、某工业企业。当选择所有时，工业企业栏目列出所有全国工业企业公司；当选择某工业企业时，仅列出该工业企业下属的各烟厂。  
4. 客户分类层级选择：选择表中“按客户分类统计”的内容，选项包括：全集、城镇/乡村、业态、规模、守法情况等，比如选择全集则列出所有分类可能，选择业态则仅列出业态分类。  
5. 区域选择：选择表中“按销售区域统计”的内容，选项包括：全国、某省、某地区、某县。当选择“全国”时，区域 1 到区域 n 的内容为各省；当选择“某省”时，区域 1 到区域 n 的内容为该省的各地区，依次类推。当以国家烟草专卖局的身份登录时，则可以查到该省以及下属各地区、各县的情况，依次类推。



附 录 I  
(规范性附录)  
电话订货员考核表

电话订货员考核表格式如表 I.1 所示。

表 I.1 电话订货员考核表

销区指标:北京市 排序字段:需求总量

查询时间:2006 年 01 月 01 日至2006 年 01 月 31 日

单位为万支

排名	电话 订货员	接单考核		接单品牌数考核		通话时长考核		需求总量	订单总量
		数量	比例/ %	接单品牌 总数	平均每单 品牌数	通话 总时长	平均每 单时长		
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
...	.....								
说明: 支持对电话订货员的考核,包括接单数、品牌数、通话时长、需求总量、订单总量、卷烟结构等。									

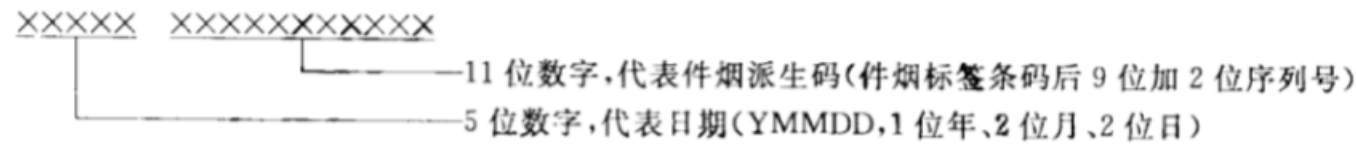
附录 J  
(规范性附录)

配送条烟打码标识码编码规则

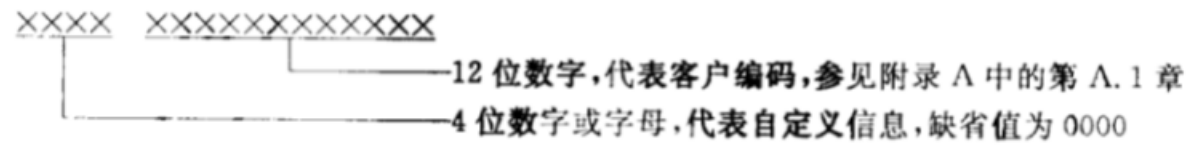
配送条烟打码标识码由 32 位阿拉伯数字或英文字母组成,分两行打印,每行 16 位,第 1 位到第 5 位代表分拣日期信息,第 6 位到第 16 位代表件烟派生码信息,第 17 位到第 20 位代表自定义信息,第 21 位到 32 位代表客户编码。

配送条烟打码标识码的具体表示形式如下:

第一行



第二行



**附 录 K**  
**(规范性附录)**  
**执行结果(配送订单)查询**

**K.1 页面查询件烟码**

**K.1.1** 在国家烟草专卖局对外公布的网站、行业内网、国家烟草专卖局内部网站登录相应的件烟信息查询页面,输入 32 位件烟码,可查询相应的件烟信息。

**K.1.2** 结果展现页面示例如下:

件烟条码:91280756125301010808060123456789  
规格牌号:×××  
产地:××卷烟厂  
生产日期:2008-08-06  
经营方式:自产自销  
状态:商业已到货  
流向信息:  
a) 2008 年 10 月 5 日出厂到××分公司  
b) 2008 年 10 月 9 日××分公司到货

**K.2 页面查询条烟码**

**K.2.1** 在国家烟草专卖局对外公布的网站、行业内网、国家烟草专卖局内部网站登录相应的条烟信息的查询页面,输入 32 位条烟码,可查询相应的条烟信息。

**K.2.2** 结果展现页面示例如下:

6062119776924901BJCP111011400001 是×××烟草公司××年××月××日销售到×××地址××零售户的卷烟。这是第 N 次查询。

**K.3 短信查询**

**K.3.1** 短信服务号码:10690555

**K.3.2** 条烟信息查询:手机编辑短信输入 TY 和 32 位的条烟编码(如:TY6062119776924901BJCP111011400001)发送到 10690555,系统返回条烟的物流信息,为专卖管理和防伪提供辅助手段。

回复内容示例:6062119776924901BJCP111011400001 是×××烟草公司××年××月××日销售到×××地址××零售户的卷烟,这是第 N 次查询。

**K.3.3** 件烟信息查询:手机编辑短信输入 JY 和 32 位的件烟编码(如:JY91280756125301010808060123456789)发送到 10690555,系统返回件烟的物流信息,为专卖管理和防伪提供辅助手段。

回复内容示例如下:  
件烟条码:91280756125301010808060123456789  
规格牌号:×××  
产地:××卷烟厂  
生产日期:2008-08-06  
经营方式:自产自销  
状态:商业已到货  
流向信息:

a) 2008 年 10 月 5 日出厂到××分公司

b) 2008 年 10 月 9 日××分公司到货

**K.3.4 业务咨询:**手机编辑短信:ZX 和需要咨询的问题发送到 10690555,系统可以通过知识库搜索到问题答案并自动向用户回复;也可以通过后台将短信提出的问题指配到相关负责人由专人进行回复。

**K.3.5 投诉举报:**手机编辑短信:TS 和投诉举报的内容发送到 10690555,后台将按投诉举报内容转至相关部门进行处理。

**K.3.6 意见反馈:**手机编辑短信:YJ 和具体意见的内容发送到 10690555,后台将按意见不同分类转至相关部门进行处理。

附 录 L  
(规范性附录)

标准执行过程中应注意的事项

L. 1 业务规范性

L. 1. 1 所有规格卷烟在销售前,呼叫订单应录入电话订货管理信息系统。所指的卷烟包括但不限于:促销卷烟。

L. 1. 2 销售给所有客户的卷烟,呼叫订单应录入电话订货管理信息系统。所指的客户类型包括但不限于:特殊客户、自营店、大客户。

L. 1. 3 通过所有订货方式得到的订单应录入电话订货管理信息系统。所指的订货方式包括但不限于:电话订货、网上订货、短信订货。

L. 2 数据准确性

L. 2. 1 客户信息表中所有记录,客户分类代码字段应按附录 B 的要求维护安全。

L. 2. 2 客户信息表中所有记录,营销区域代码字段应按附录 A 的要求维护安全。

L. 2. 3 订单表及报废订单表中所有记录,订货方式代码字段应按附录 A 的要求维护安全。

L. 2. 4 订单表及报废订单表中所有记录,电访人员姓名字段应填写并符合实际情况。

L. 2. 5 订单表及报废订单表中所有记录,订单号字段应是整数,而且保证唯一性。

L. 2. 6 订单表及报废订单表中所有记录,CTI 接通时间字段应真实反映该订单处理时间。

---

[www.bzxz.net](http://www.bzxz.net)

免费标准下载网