

### 江西烟草 对下半年网建 销售工作作出部署

日前,江西省局(公司)召开全省系统网建销售工作视频会议。会议通报了今年上半年全省卷烟销售和网建目标考核情况,对7月份卷烟销售情况作了分析,对下半年网建销售工作作出部署。

一是在规范的前提下保持平稳发展。充分利用全省系统上半年销售情况较好的有利条件,努力实现营销工作的规范化、流程化、信息化、常态化;坚决杜绝压任务、赶进度、追求高指标等违背均衡销售的现象,坚决杜绝变相搭配销售、异地冲击的问题。二是切实抓好“两个流程一个模式”的贯彻落实。重点抓住流程的全面落实、客户分级、客户经理的管辖范围、管理户数、拜访频率、工作职责调整等关键环节。三是加强基层建设和基础管理。要与创优活动相结合,与国家局构建以“四进”为重点的长效机制相结合,与服务品牌建设相结合。四是抓好物流精细化管理。五是加强品牌培育。重点培育全国销售量排名前15位、销售额排名前15位的品牌和金圣烟。

(毛永强)

### 虹口烟草推行 “上门服务制” 努力提高客户满意度

上海市烟草专卖局虹口分局(公司)自推行客户服务首问责任制以来,不断深化服务意识,积极探索实用、快捷、高效的服务方式,持续提升服务质量。近日,公司推出客户服务需求处理工作“上门服务制”,对客户服务工作实行精细化管理。

公司针对顾客在满意度测评中提到的有关问题,进一步完善了顾客投诉、咨询受理和售后服务工作,一方面重新设计客户进销存报表,预设经营品牌目录,提高客户填制报表的规范度和便利性;另一方面,畅通沟通渠道,发挥“800服务热线”和营销部投诉咨询电话作用,推行客户投诉上门处理、沪产品牌质量卷烟上门鉴定和调换服务,让客户在投诉处理和更换卷烟过程中感受到良好的服务,以进一步提高客户满意度。

(海霞)

### 萍乡烟草召开 退役军人座谈会

近日,萍乡市烟草专卖局(公司)纪委书记与复转、退伍军人代表欢聚一堂,召开“八一”建军节座谈会,隆重纪念中国人民解放军建军八十三周年,喜谈萍乡烟草新变化。该局纪委书记王毅力同志代表局党委向复转、退伍军人致以节日的祝贺和亲切的慰问。

近年来,该局积极响应国家、省、市委的号召,广纳优秀的复转、退伍军人充实到烟草队伍中来。军人骨干常年奋战在基层一线,成为了烟草的主力军,发挥着强大的力量与作用。各位复转、退伍军人代表在会上畅所欲言,对萍乡烟草各方面工作的成绩表示赞赏,员工生活越来越好,这与市局(公司)的正确领导是分不开的,大家纷纷表示,在今后的工作中,要一如既往地发扬吃苦耐劳,顽强拼搏的军人精神,立足岗位做贡献为企业的兴旺发达再立新功。

(罗丽珊)

# 甘肃烟草着力打造“陇之情”服务品牌

近日,甘肃省烟草商业深入打造“陇之情”服务品牌取得突出成绩,完成了“陇之情”服务品牌体系建设工作,传播推广工作正在如火如荼地开展当中。

去年以来,甘肃省局(公司)就根据国家局关于服务品牌建设工作有关精神要求,总结工作实际,

结合企业文化建设,在全省系统打造面向零售客户、工业企业、消费者、员工、烟农和社会六大服务对象,包括理念体系、服务体系、VI体系、传播体系和管理体系的“陇之情”服务品牌,弘扬“人十我百,共创价值”的核心理念。

“陇之情”作为甘肃烟草商业

服务品牌的特色名称和形象标识,既是服务品牌的灵魂体现,也是甘肃烟草服务品牌的个性所在。“陇之情”品牌形象突出一个“情”字,传递“情系客户、感恩陇原、关爱同仁、感动你我”的理念。“人十我百,共创价值”正是甘肃烟草秉承陇人品格和陇人情怀,在服务客

户过程中倡导和践行的职业观念和价值观的高度概括。“陇之情”还寓意甘肃烟草以一颗赤诚之心,报效国家、回报社会、成就员工,以真情的奉献、优质的服务、和合的思想,施爱心于陇原,尽真情于陇原。总体而言,“陇之情”体现了鲜明的行业和地域特色,内涵深

刻,饶有回味——土味、陇味、烟味、鲜味,四味齐全。省局(公司)将深入挖掘、提炼品牌内涵,打造“陇之情”服务品牌,在全省系统推广传播,通过“陇之情”服务品牌建设,全面推进甘肃烟草服务质量上水平。

(姬鹏翔)

## 景德镇烟草开展创业服务年活动

景德镇市局(公司)物流中心在开展创业服务年活动中以服务卷烟工业企业、卷烟零售户和消费者为重点,以深化改革为动力,以打造最优发展环境为目标,为服务对象提供及时、高效、优质服务。

一是提高认识,加强领导。

加强对创业服务年活动的组织指导、综合协调、督促检查。切实做到思想到位、组织到位、措施到位,把创业服务年活动落到实处。

二是严格要求,提升服务。以节奏要快、标准要高、工作要实、状态要好为核心内容的“四

要”标准做好本职工作,要在创业服务年活动中形成自己的服务特色,在创业服务年活动中争取有更大的作为。

三是落实责任,注重实效。认真受理和办理在创业服务年活动中有关投诉,做到“事事有回音,件件有着落”。要对整个活动

开展情况进行监督检查,发现并解决创业服务活动中存在的突出问题,确保活动顺利推进。

四是完善制度,不断提高。及时将服务创业的有效做法和成功经验予以总结,不断提高服务水平,扎实稳步推进创业服务年活动的开展。(杨明)



眼下,酷暑高温,正值烟草生长的旺季,也是烟田管理的关键时节,许昌市烟草公司将烟田管理作为当前的一项首要任务来抓,他们组织干部深入优质烟生产基地,送真情、送技术、送服务。面对面的服务,手把手的指导,切实解决烟农在生产中遇到的技术难题,为许昌市全年优质烟叶的丰产丰收打下了坚实基础。图为该公司干部在田间地头与烟农交流防病、防虫、施肥、除草、打顶抹芽的烟田管理经验。

傅育波 摄影报道

近日,江西中烟工业有限责任公司在江西广昌县隆重开展“金圣·本草香主题公园全省巡展活动”,吸引了众多群众踊跃参加,台上台下互动,场面热烈,气氛浓厚,有效地宣传了金圣烟的减害特色,进一步提高了金圣系列产品的知名度和消费者的认可度,也为提高金圣香烟的销售量起到了很好的促进作用。

荣强 摄影报道



## 阜宁烟草:加强业务技能学习 提高市场营销水平

为了进一步增强营销人员的综合素质,提高日常工作效率,推进市场营销上水平,近日,江苏省阜宁分公司认真开展业务技能学习周活动,加强员工业务技能学习,重点强化相关办公软件系统操作要领。

树立新的学习理念。在学习活动中,按照“人人参加学习,人人都

要学会”的原则,树立员工自觉学习、终身学习和全员学习的意识,努力实现“要我学”到“我要学”的转变。

充实新的学习内容。进一步强化“江苏烟草客户经理工作平台”等办公系统的推广应用工作,总结和介绍相关使用技巧,同时着力做好《盐

城烟草市场信息采集分析及辅助决策系统》的推广和应用工作,努力做到学以致用和学以“巧”用的目的。

探索新的学习形式。坚持个人学习与集中学习相结合,上班时学习与业余时间交流相结合的形式,在内部挖潜,充分发挥业务骨干特长,采取“结对帮教”的方法,努力

营造团结融洽的学习氛围。

健全新的学习制度。在学习中,紧扣日常工作实际,以提高工作能力为重点,将能力培养贯穿于业务技能学习的全过程。同时,将此类学习作为一项制度坚持下去,努力推进市场营销“上水平、创一流”。(杜威)

## 商洛烟草四措施推动卷烟打假破网工作上水平

近期,商洛市烟草专卖局采取四项措施有效遏制假烟违法活动,巩固成果,严防反弹。

提高打击制售假烟网络工作水平。认真总结案件侦破的成功经验,以鄂、豫、陕三省四县边界地区联合打假协作机制建设为核心,积极构建跨区域办案协作网、毗邻区域打假联动网和线人队伍举报网。强化案件经营意识,充分挖掘和利用线索,拓展打击的深度和广度,加大制假贩假源头打假的力度,加大对主犯的抓捕力度。以摧毁假烟网络为

目标,向下查找经营者、分销商、储运者,向上查找制假源头。

加大协调督导力度。继续加强与公安部门的联系协作,与市公安局签订打假工作协议,明确双方的任务和协作办法,全力以赴查办案件。市局成立打假破网工作指挥部,明确要求,落实责任,进行专人协调,对口协调,跟踪协调,统一指挥协调全市打假破网工作。加大跟踪协调力度,实现信息共享、信息共事,线索移交,串并案件,跨区域行动等方面的合作。

加快举报投诉信息系统建设和线人队伍建设。以“12313”举报投诉为电话依托,高度重视情报网络建设工作,扩大和提高情报网络队伍建设的规模和质量。积极发展区域外举报线人,形成相对固定的线人队伍,加强与各级公安经侦、技侦、网监部门的联系,充分发挥公安机关先进的技术手段,获取涉烟违法案件线索,为卷烟打假工作提供信息支撑。

充分发挥商南检查站点的拦截和查堵作用。进一步加强检查站的

领导和管理,加强工作指导,明确奖惩措施,不断提高公路检查站的工作质量和案件查办能力。加强与沪陕高速交警大队的联系与合作,建立合作机制,有效打击利用高速公路违法运输专卖品等违法行为,遏制长途贩运犯罪活动。加大投资力度,购置技术设备,增强市场和公路查堵的准确性,提高办案效率。坚决守好省东南大门,彻底切断假烟流向西北的运输通道。

(陕烟办)

# 社旗烟草围绕“五心”抓生产打造责任烟草

近年来,河南省南阳市社旗县烟草局(分公司),围绕诚心指导,耐心督管,细心传技,真心服务,贴心帮扶的“五心”重点,狠抓烟叶生产,切实为烟农解困事,解难事,解烦事,办好事,办实事,有效树立了维护国家利益,维护消费者利益的共同价值观和对社会负责责任的烟草形象。

诚心指导,为烟农解困事。在

烟叶种植过程中,诚心指导烟农发展生产,由公司出资,对全县烟田耕地统一进行机耕、起垅、测土化验,并制定套餐施肥方案,让烟农按土地所需养分进行施肥,有效解决了一家一户烟农因缺乏拖拉机机耕烟地的困难事,不敢施肥的恐肥事。

耐心督管,为烟农解难事。帮助烟农解决烟叶育苗的难题,由公

司出资在全县统一建造460座烟叶育苗大棚,由专业育苗户统一管理,公司全程负责技术监督,然后将烟苗发放给烟农进行移栽,解决了烟农种烟育苗的难事。

细心传技,为烟农解烦事。烟叶种植生产环节多,技术性强,麻烦事多,为帮助烟农解决生产中的技术问题,该公司除按环节举办生产技术培训班外,还经常组织技术

人员深入烟田,农户家中开展技术传授,不间断地向烟农解决生产中的麻烦事。

真心服务,为烟农办好事。成立机耕专业队,植保专业队,烘烤专业队等,为烟农服务。同时,还免费向烟农发放生产技术资料,提供烟用化肥、农药、薄膜、农用机械等生产物资,围绕生产技术指导,搞好系列化服务,让烟农轻松种烟。

贴心帮扶,为烟农办实事。加强烟叶生产基础设施建设,由公司出资,为烟田统一打机井,架设高低压电线,整修硬化田间道路,开挖沟渠,修建拦河坝,蓄水池,铺埋地下管网等,改善烟田耕作条件,帮扶烟农改建烟炕,为烟农办善事,办实事,有效树立了讲诚信,讲责任,讲奉献的良好烟草形象。

(季丰收)

## 广昌烟草 举办烟叶分级 技能培训班



为了扎实做好今年的烟叶收购工作,提高烟技员的烟叶分级技能,近日,江西广昌烟草专卖局(分公司)组织全县130名烟技员进行了烟叶分级技能培训,并邀请当地种烟能手对烟技员进行现场指导,同时采取理论学习和现场实际操作相结合的培训方式,以切实提高烟技员的烟叶分级能力。

培训结束时还进行了理论考试,参加培训的烟技员理论水平和实际操作能力均达到了要求,所有参训烟技员都拿到了上岗证,达到了预期效果。

(荣强 谢帮金)

## 重庆烟草 出台新规加强 卷烟零售终端市场 监管力度

为规范市场营销秩序,切实维护国家利益和消费者利益,推动专卖管理工作上水平,为行业“卷烟上水平”提供保障,近日,重庆市烟草专卖局出台了《关于加强卷烟零售终端市场监管工作的指导意见》,进一步明确了市场监管的对象、内容、监管方式、措施,并借此建立起一套“覆盖城乡、监管高效、符合实际、便捷适用”的终端市场监管体系,切实增强对终端市场的控管能力。

近年来,随着社会经济的发展,卷烟零售业态在悄然地发生变化,大型超市、连锁经营、娱乐场所、名烟名酒店等多种业态的出现,增大了市场监管的难度。根据《指导意见》规定,卷烟零售终端市场监管主要是对持有烟草专卖零售许可证从事卷烟零售业务的企业、组织或个人,以及无证经营户的行政许可监管和经营行为进行监管,比如零售户是否持证、亮证经营,是否有非法购进、藏匿、销售假冒、走私以及“暗流烟”等不法行为,是否有小户为大户带开卷烟、大户向无证户供货的情况等。

重庆市局相关部门将采取日常检查、数据分析、市场巡查、重点监控相结合的方式,准确把握市场动态、加强8小时外的检查力度,尤其是加强对有违法行为或转批发行为的重点客户,连锁超市、名烟名酒店、高档娱乐场所等重点业态,以及对繁华城区、主干道、中心场镇、集贸市场、交通枢纽等重点市场的监管。重庆市局将对各单位终端市场监管考核的主要指标包括市场净化率、持证经营率、举报投诉处理率等进行督查和定期考核,将考核结果与年度绩效挂钩,并将考核结果作为部门年终评先和员工岗位晋升的重要评价依据。

(曹 丹)