

四川金口河：立足小市场 细抒“磐石”情

唐勇琴

自四川乐山烟草开展创优活动以来，金口河区局(分公司)积极响应，扎实行动，围绕创优活动主题，立足本地小市场，以牢控阵地为根本，以精细服务为抓手，以严实管理为保障，用“小精”特色之笔，力写山区基层精彩文章，细抒金烟队伍“磐石”情怀，全力助推乐山烟草创优“磐石工程”。

一是专卖控管守“阵地”，内管外打净市场。该区局专卖人员守土有责，坚守边远山区市场，强化“阵地”意识，克服了山区道路艰险、稽查力量相对薄弱等实际困难，亦车亦步、走村串户，深入城乡广泛开展普法宣传，打造良好执法软环境；坚持“内管外打”，强力推进市场监管，持续保持高压态势，不断强化日常市场普查和专项清理整顿，与片区单位和当地执法部门联动协作，重拳出击，深入开展“天府迅雷”、“嘉州金叶旋风”、“涉烟案件集中攻坚大会战”、“磐石 2013”

吉安开展零售客户技能提升服务活动

为全面提升卷烟零售客户整体素质，进一步提高客户经营水平，增强盈利能力，近期，吉安烟草公司采取措施全面开展零售客户技能提升服务活动。

一是开展客户培训。制定系统的客户培训教育计划，通过专题培训、座谈交流、经验介绍、以会代训、新品推介等多种途径与形式，利用专业培训机构和营销内训师，对所有零售客户进行行业知识、专卖法规、品牌培育、市场营销、客户沟通等方面知识的学习、教育与培训，增强他们的守法、诚信经营意识，提升他们的盈利能力与经营水平，促使他们“守法规、懂经营、会卖烟、能赚钱”。

二是加强经营指导。通过客户经理面对面指导、增加拜访频次、驻店营销等形式，传授卷烟经营知识与技巧，不断增强客户的自主经营、自我发展的能力，提升把握市场、挖掘潜力、引导消费、培育品牌的能力，实现客户与品牌共同成长。

三是拓展经营范围。积极协调相关部门，量力而行、尽力而为地为亲情服务户争取代理体育彩票销售、话费代缴、水电费代缴、车票代购、保险代销等项目，拓展亲情服务户的盈利渠道，增加他们的经营收益。

四是学习卷烟相关知识。采用图片展示、样品展示、一对一培训、发放资料等多种形式，向广大零售客户和消费者介绍全国重点骨干品牌市场发展情况、真假烟鉴别知识、卷烟储存保管知识等。

(周浩生)

宜黄烟草多措施做好零售许可证后续监管工作

为进一步规范烟草专卖零售许可证管理，提高烟草专卖行政许可水平，规范卷烟零售市场环境，宜黄烟草采取“两提高、两加强”措施，进一步完善许可证后续监管长效机制，强化零售许可证后续监管。

一是提高思想认识。对于新办证零售户，在领取烟草专卖零售许可证时，发证人员就卷烟规范经营、亮证经营、妥善保管好许可证的重要性等内容给零售户上好“入门课”。同时稽查员在日常走访和市场检查时，加大烟草专卖相关法律法规以及许可证管理知识的宣传力度，以此提高零售户对零售许可证重要性的认识。

二是提高责任意识。明确稽查员为各自辖区零售许可证后续监管的第一责任人，履行日常监督检查职责，定期对辖区内持证零售户进行检查，并做好记录。对于发现问题不及时处理，不作为的，追究直接责任人责任。

三是加强监管力度。开展零售许可证清理整治行动，稽查员对各自辖区许可证使用情况进行入户、现场、实地检查，密切关注零售户许可证使用情况，建立许可证后续管理档案。对证、照不符或变更、转让的零售户进行登记造册，并按法定程序和手续及时做好零售许可证变更、到期延续、换发工作以及零售户停歇业和注销手续，确保零售户规范使用许可证。

四是加强考核力度。将许可证后续管理工作纳入专卖日常工作考核范畴与绩效挂钩。专卖部门采取入户检查的方式，对零售户许可证使用情况进行检查考核，发现违规使用许可证行为的，按照考核规定对直接责任人进行相应处罚。

(邹海莉)

等专项行动，依法查处涉烟违法案件，坚决维护国家烟草专卖制度；拓宽案源信息收集渠道，深入市场走访摸排，多方查找深挖案源线索，不断增强案件侦破能力；加强对标管理，开展标准化中队建设，积极推进卷烟示范街和示范乡镇创建活动，强化督查考核，确保示范引领作用发挥；紧抓内部监管工作，落实“1234”内管体系，细化监管流程 and 标准，及时处理预警信息，保证卷烟经营行为规范。确保了辖区市场规范有序，市场净化率长期持续保持在 99.9% 以上的较高水平，经营户持、亮证率均为 100%。

二是营销网建重服务，规范经营提效益。由于国防事业的需要，金口河区没有对外开放，流动人口多为外迁或外出务工，少有流入人口，市场较为封闭狭小，市场可挖掘潜力和可提升空间十分有限，卷烟销售形势一年比一年严峻。为了做好做活这块市场，分公司及时调整思路策略，深入市场走访调研分析，科学谋划部署销售；强化营

销意识，细化客户分类管理，精心制定个性化、差异化服务方案，提高服务技巧、沟通能力，突出工作实效，打造“至诚”服务品牌；全员举力狠抓销售，共赴市场开展大拜访、大促销和品牌建功立业等活动，合力推进卷烟销售和重点品牌培育工作；以创优对标指标为基准，科学制定方案策略，围绕行业“532”、“461”知名品牌发展目标，突出品牌发展核心，开展营销策划活动，实施精准营销，加强销售预警跟踪和客户服务，强化宣传考核，稳步推进终端建设，夯实网建基础，提升网建内涵指标；严守卷烟规范经营纪律，坚持用制度管人、按流程运作，扎实开展“天价烟”治理，全面落实“六个严禁、一个严控”，自觉接受内管监督，维护市场公平有序竞争。

三是综合管理强队伍，和谐共进树形象。金口河编制少，人员少，队伍精干，后勤保障坚强有力。领导和综合部门从不因人手少而放松管理，始终坚持以人为本，围绕效

率活力，以开展学习型组织建设、“235”主题教育实践、“六团”教育活动、作风整顿建设等为载体，狠抓领导班子和员工队伍建设；创新活动载体，突出实践特色，广泛开展主题教育、争先创优、文明细胞、志愿者行动、征文投稿、知识竞赛、技能竞赛、钓鱼比赛、“送温暖”等丰富多彩的文化娱乐活动；强化信息宣传报道，把宣传触角延伸到专卖管理、卷烟经营、企业文化、群众性精神文明创建活动的各环节，及时反映本单位工作动态，展现员工良好精神风貌；支持社会公益事业，组织义务献血、捐款捐物、扶贫济困、彝区结对帮扶行动，树立责任烟草形象；坚持围绕中心，服务主营业务，积极创优争先，夯实管理基础，成功创建全省县级标兵单位、全区守合同重信用企业、质量诚信单位，企业形象不断提升；加强基础设施建设，争取地方党委、政府支持，购置土地新建经营业务用房，改善办公服务设施，打造烟草靓丽形象，展示企业蓬勃风采。



广东南雄烟区全面完成烟苗移栽

广东南雄烟区自 2 月 5 日开始商品化供苗和移栽工作，由综合服务专业化合作社统一集中供苗。目前，已全面完成烟苗移栽工作，全市 10.1 万亩烟田在暖阳下生机盎然。

为确保移栽工作有条不紊开展，南雄市局(公司)紧密配合当地政府，积极组织和指导烟农抢种烟苗。南雄市局(公司)领导和生产技术人员深入基层，做好移栽技术指导，跟踪移栽质量和进度。今年，根据行业现代烟草农业建设要求，南雄烟区在湖口基地单元进行了机械化移栽试点，由综合服务专业化合作社提供移栽专业化服务，机械移栽减工降本效果明显，对当地推广烟叶生产机械化作业和推动烟区现代烟草农业建设起到了积极作用。

胡燕 摄影报道

安顺以“井窖式”移栽为抓手提高烤烟生产水平

日前，贵州安顺市烤烟“井窖式”移栽现场会在安顺平坝县召开。会议的主要任务是，安排部署当前烤烟生产工作，大力推广“井窖式”移栽技术，为提升全市烤烟移栽工作质量，全面完成全年烤烟生产各项目标奠定基础。

烤烟“井窖式”移栽技术是打破烤烟生产瓶颈，提高烟叶质量，全面完成计划任务的关键技术措施。当前各县区要结合育苗棚类型和育苗播种时间，切实搞好苗床的分类管理，强化剪叶环节消毒措施，做好防震预案，确保苗足苗壮；要搞好油饼和有机肥的运输分配，督促发酵农家肥全部施用到田间；要进一步加大预留空地翻犁起垄

进度，确保 4 月中旬前全面完成预留空地的抢雨覆膜，4 月底完成预留空地的“井窖式”移栽。关注油菜成熟期，督促农户及时收割，及时翻犁起垄，确保 5 月中旬前完成油菜地烟苗的移栽；要充分发挥标记地膜定距移栽的作用，全面提高标准化移栽质量，加强施肥技术指导，提倡基肥追肥分开施用，确保肥料充分利用，避免因雨流失；要实行技术片区负责制，全面推广 GAP 生产管理，将杀虫剂、除草剂、抑芽剂等农药包装物回收集中处理。

会议强调，要迅速掀起整地备栽工作高潮，落实井窖移栽打孔器具制备，认真把握利用好预留空地，使移栽前全面前移；要

落实市人民政府关于烟叶基础设施管护资金管理使用的要求，认真开展烟水工程排查、维护，确保发挥实效，市烤烟生产领导小组办公室将组织对管护资金管理、使用及效果的督促检查；要超前安排做好烤房电力安装的协调组织工作，确保按时建成并投入使用。

会议结合现场操作演示详细讲解了烤烟“井窖式”移栽技术，对当前全市烤烟生产工作进行了安排部署；遵义泉通化工有限公司相关负责人和省农科院植保所专家分别讲解了农药除草剂的施用方法和杂草防治措施。与会代表先后参观了天龙收购线移栽现场和育苗工场管理现场。(张海)

吉水烟草强化管理做细市场营销

为认真贯彻落实省市局工作会议精神，加强工作管理，确保下阶段工作有序开展，近日，江西吉水县局召开专题会议，从三个方面进行了认真布置。

一是加强市场营销。做到均衡销售。遵循市场规律，坚持需求导向，坚持实事求是，坚持稍紧平衡，科学分配和落实季度、月度销售计划，加强市场信息调研，合理把握货源投放节奏，确保卷烟均衡销售；培育重点品牌。围绕“532”、“461”品牌发展规划，突出“双 15”和“金圣”重点品牌培育和低焦油品牌销售，准确把握市场消费需求变化，及时调整营销策略，深入推进协同营销、精准营销、网络营销，强化消费引导，实现卷烟销售结构优化提升；提供优质服务。坚持把优质服务客户作为重中之重，按照“发展同向、工作同心、服务同步、利益同体”要求，不断完善服务营销措施，积极推进按客户需求提供个性化、专业化服务，不断提升服务内涵，提高客户经营水平和盈

利能力。

二是加强市场管理。强化日常监管。充分发挥 12313 举报电话作用，加大无证经营、非法运输、利用互联网非法经营专项整治力度，强化高档卷烟市场、农村市场、节日市场的日常监管；深化打假破网。继续以“打源头、破网络、抓主犯”为重点，加强与公、检、法联合协作，突出抓好与交通联合查处运输物流环节卷烟网络案件，抓好市场查获违法卷烟的追根溯源，增强案件经营意识，提高综合办案能力，确保破获一批本地制假售假的大案要案，严格依法行政。严格落实行政执法责任制，文明执法、规范执法、高效执法，实现行政执法零投诉、零败诉。

三是加强内部管理。切实加强财务管理。严格执行中央“八个”规定，厉行勤俭节约，反对铺张浪费，保证各项费用有明显下降；切实加强基础管理。深入开展对标工作，突出重点，完善体系，深入分析，制定措

施，切实提升基础管理水平。积极推进贯标工作，加强体系运行评价，拉高标杆，持续改进，推进管理工作的标准化、制度化、科学化。以质量管理体系建设为抓手，切实加强体系运行评价，提升体系运行质量；深入推进“两项工作”。推进办事公开、民主管理工作，进一步规范权力运行和决策行为，认真落实行业招标采购管理规定、“三项工作”委员会工作职责和议事规则等有关要求，明确责任，规范流程，强化监管，严格问责，确保各项工作更加严格规范；切实加强安全管理。牢固树立“安全责任重于泰山”的思想，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针和“谁主管谁负责、谁在岗谁负责”的原则，突出抓好思想认识提高、安全责任制、隐患排查治理、重点部位监控、基础设施建设和规章制度措施的落实，扎实推进安全“标准化、信息化、文化”建设，切实杜绝各类安全事故。

(许洪泉)

永丰“四举措”推进卷烟零售终端建设

近日，江西永丰县局四项措施推进卷烟零售终端建设，提升终端服务质量和水平。

一是引导零售终端客户保持清洁整齐的店铺环境，因地制宜地对零售终端客户的卷烟陈列进行指导，采用美观、实用、经济的陈列方式，着力突出柜台展示效果，达到“横平竖直、整洁美观”的效果。

二是帮助零售终端客户提升品牌推介能力，从“被动式销售”向“主动式推荐”转变，加强零售客户主动向消费者宣传推介的意识。

三是进一步规范价格管理，引导零售终端客户按要求对卷烟商品进行明码标价并严格执行价格管理相关规定，确保零售户的合理利润。

四是加强零售终端客户培训，采用优秀案例分析、经验介绍等方式，引领客户增强品牌培育意识，提高客户改善店面形象的积极性。

(徐斌)

广昌烟草指导零售客户防卷烟霉变

清明时节雨纷纷，针对清明期间阴雨高温潮湿天气较多的实际情况，江西广昌县烟草专卖局(分公司)及时组织客户经理向卷烟零售户宣传卷烟防霉变的方法，避免客户遭受经济损失。

广昌县局(分公司)组织客户经理下到所辖区，根据零售户实际情况，做好卷烟的销售预测，为零售户确定合理的卷烟库存量，做到合理订货，减少库存，并设法帮助零售户调剂库存偏大的卷烟品牌，避免卷烟积压。同时提醒零售户加强卷烟储藏管理，选择通风干燥的地方或密封性较好的铁皮箱等容器储存卷烟，防止受潮，并提醒零售户尽量减少卷烟上柜数量，缩短上柜卷烟的摆放时间，做到先放先售，保持样品新鲜。此外，还要提醒零售户经常进行日常检查，将可能受潮的卷烟放在阴凉的地方用电风扇吹干，对已经霉变的卷烟及时进行隔离处理，防止霉菌扩散，尽量减少经济损失。

(刘荣菊)

新干烟草加强清明节前销售指导工作

日前，江西吉安市新干县烟草分公司以清明销售旺季为契机，积极采取措施，加强节前客户销售指导工作，切实提高营销服务水平。

一是加强营销策略宣传。及时向客户宣传营销策略，指导客户做好节前卷烟经营工作。

二是加强对客户订单跟踪。每日通过系统查询零售客户的订单情况，对未订货的客户及时通知到位，提高订货成功率。

三是增加客户的拜访频率。客户经理加强对零售客户的沟通与交流，收集客户的意见和建议，及时反馈并落实到位。

(彭丽)

临武烟草创新管理从“心”开始

自 2011 年以来，湖南临武县烟草专卖局(分公司)实施了“烟草企业心理管理与服务导入 EAP 的研究和应用”项目，以其实用性、实惠性和创新性得到了湖南省局科技处和政工处领导的高度重视，并荣获了 2012 年湖南省局科技进步三等奖。项目实施以来不仅取得了良好的经济效益和社会效益，同时提高了员工们的心理健康水平、促进了单位的和谐发展。

该项目主要从三个方面开展，一是加强宣传和建议。通过创办企业内部心理健康专刊、发放心理健康书籍等多种形式，普及心理健康常识，提高员工对心理服务的接纳度；通过发放心理援助联络自助卡，帮助员工及家属通过电话向心理咨询专家寻求帮助；通过建立手机短信服务平台，定期向员工发送有关心理健康、人文关怀的信息；通过聘请专业的 EAP 机构专家举办心理健康讲座，传授正确的心理调适方法给员工及其家属。二是开展心理调查、建立心理档案并设计个性化辅导方案。通过对单位全体员工进行心理普查，掌握员工心理健康状况、个性以及行为特征，为心理管理与服务提供参考；聘请心理咨询师为心理筛查异常者设计个性化的辅导方案，以帮助其正确的解决心理疑惑。三是实施“关爱员工”主题活动。设立咖啡茶室、关爱员工日，建立困难员工档案库，开展“快乐分享会”，发放健身卡，开展健康心理部门和个人评优评选活动，评选表彰健康心理先进部门和先进个人，多形式、多渠道关爱员工，帮助员工调节自身情绪、改善心理状况。

(何永秋)