

C2 | JINYEZHICHUANG | 金叶之窗

► 简讯 | Jianxun

景德镇烟草完成

“三标合一”管理体系审核

近日,景德镇市烟草专卖局(公司)“三标合一”管理体系第一次内部审核顺利完成。本次内审,各部门和各单位负责人高度重视,全程陪审,认真听取并记录评审意见,及时予以反馈。行业员工积极配合,认真应审,显示出对体系建设的理解与支持。内审组全体成员精心准备,细心审查,用心记录,在内审中巩固了体系建设知识,提高了体系建设的业务能力。此次内部审核采取随机抽查的方式进行,对10个部门、3个县局(分公司)进行审核。共审核出154个问题,开具21张《不合格通知单》,提出诸如:体系文件仍不完善、未完全执行体系标准、未执行规范化操作、持续改进欠缺等六个方面的重点整改内容。(杨剑伟)

江西中烟技术研发中心

举办保密知识培训

日前,江西中烟工业有限责任公司技术研发中心举办保密知识培训班。省国家保密局宣传法规处欧阳平处长受邀作专题讲座。

省保密局欧阳处长针对当前信息技术迅猛发展、泄密隐患增多的新形势,结合实际案例对当前保密工作面临的问题做了深入浅出的分析。他指出,要进一步加强涉密文件、涉密磁介质的保密管理,杜绝泄密事件发生,并介绍了一些防止泄密事件发生的方法。同时,他要求有关涉密人员要认清形势,增强做好保密工作的责任感和紧迫感;要不断完善保密制度,强化管理,加大对执行保密制度情况的督促检查力度。此次培训为日后促进企业保密管理工作的开展打下了良好基础。(徐啸)

潜江烟草强调加强市场监管 培养销售增长点

近日,湖北省潜江市召开烟草工作会,总结2010年前四个月烟草工作,交流各地烟草工作经验,安排部署下一阶段烟草工作。座谈会强调要加强市场监管力度,培养卷烟销售增长点。会议要求,各地要格外珍惜烟草工作来之不易的大好局面,全力维护国家利益和消费者利益,为潜江经济社会发展做出更大贡献;要格外重视市场监管,加强对消费者、经营户的宣贯力度,挤压非法“三烟”的空间,严厉打击涉烟违法犯罪行为。要创新服务方式,注重情感营销;要格外重视培育新的卷烟销售增长点。同时,努力提升农村市场卷烟结构,促进卷烟上水平。(王宇)

江西烟草有害生物调查研究项目启动会暨培训班在南昌召开

日前,江西烟草有害生物调查研究项目启动会暨培训班在南昌召开。会议研讨了江西烟草有害生物调查研究项目实施方案,培训了烟草常见病、虫害、草害识别、调查及标本制作方法等基础知识,安排部署了2010年度江西烟草有害生物调查研究项目工作。会议要求,要统一思想,提高认识,切实加强领导;要明确职责,落实人员,确保各项工作落实;要做好预算、保障经费,确保项目顺利开展;要加强协同,严肃纪律,确保科研数据真实可靠。(毛永强)

攀枝花烟草“校企联合办班” 打造新型烟叶员工队伍

为进一步优化烟叶员工队伍,提高烟叶生产一线员工综合素质,四川攀枝花市局(公司)近期与凉山农校探讨了“校企联合办班”的合作模式,拟通过新型员工队伍的打造,提升企业的综合竞争能力,谋求长远发展。

双方就联合办班的课程设置、课程设置、招生人数、学制年限进行了沟通。近年来,该局(公司)的不断发展壮大,对员工特别是烟叶生产一线员工的专业技能要求也越来越高。为搞好“校企联合办班”项目,市局(公司)指派专人负责此项工作,计划四年之内,使烟叶生产一线员工均达到中专以上学历,烟站管理层人员均达到大专以上学历。(张宇)

凉山州烟草和川渝中烟联手打造“标杆市场”

近日,川渝中烟工业公司、四川凉山州烟草公司“凉山标杆市场”启动大会在西昌举行。

打造“凉山标杆市场”是川渝中烟落实“新川渝、新烟草”发展战略的具体措施。川渝中烟在四川省确立了四家标杆市场,把凉山作为第一家启动单位,是川渝中烟与凉山州局(公司)深化工商协同、加强凉烟互动的重要举措。

之前,双方就打造“凉山标杆市

场”进行了多次交流,共同规划了川渝产品、“娇子”品牌在凉山市场未来三年的战略目标、发展路径和具体举措,并形成了凉山标杆市场建设方案。

启动大会上,川渝中烟工业公司总经理助理、营销中心总监籍涛指出,打造标杆市场是贯彻落实省委省政府“建设两烟强省”战略目标的重要举措,是全面推进“新川渝、新烟草”战略的关键支撑,是奋力推进“娇子”品牌进入行业“S32”规划目录的

必然选择。川渝中烟工业公司打造凉山标杆市场,就是要变差距为优势、化潜力为动力,在第三级板块市场中树立典范,引领带动第三级板块市场的快速启动,重点要体现“快”、突出“大”、着力“强”。他提出,在打造“凉山标杆市场”过程中,双方要落实发展规划,形成互保机制;做好市场布局,加强进度监控;有效整合资源,开展全员营销;健全营销体系,完善激励机制。

凉山州局(公司)局长、经理宋俊强表示,“凉山标杆市场”的建设必将进一步提升工商双方协同营销内涵质量,促进川渝品牌在凉山市场的健康发展,使双方核心竞争力得到不断提升。他要求凉山烟草干部职工要深刻领会标杆市场建设的重要意义,站在全省烟草产业发展的大局,销好川渝品牌,特别是培育好“娇子”品牌,与川渝中烟一道为努力推进“两烟”大省向“两烟”强省跨越做出应有的贡献。

要充分利用标杆市场建设的畅通平台,提升协同营销水平,以情感为基础共同浇灌品牌,以市场为导向提升品牌竞争力,以品牌为纽带实现互动、互信、双赢;要紧紧抓住标杆市场建设的有利时机,增强共育品牌的能力,充分发挥网络引导消费、控制市场、培育品牌、服务客户的功能,建立健全品牌共育长效机制;要大力发挥标杆市场建设的示范作用,强化凉山烟草企业责任。(长江)

广昌烟草:创新服务手段 提高客户满意度

今年以来,江西广昌县烟草专卖局(分公司)以满足零售客户的合理要求为准则,以客户满意为落脚点,不断强化服务意识、拓展服务渠道、创新服务手段,力争做到服务上“无缺陷”。

该县局(分公司)要求客户经

理、专卖稽查员、送货员进一步树立全心全意为零售户服务的思想,在上门服务时说“得体话”、“文明话”,通过文明执法、人性化服务,建立和谐客我关系;不断拓展宣传渠道,优化服务方式,完善定期走访制度,为客户提供法律法规知

识、经营策略等方面的培训;通过开展“我为客户站柜台”活动,帮助客户做好柜台陈列、销售记录、库存盘点、赢利核算、新品培育等工作,及时发现问题,解决问题,进一步改善客我关系;采取结对帮扶、互为师生的学习模式,促进员工相

互学习交流,共同提高服务水平和服务能力;严格考核机制,对服务时限及工作中的违规行为和不作为行为进行严格考核,并通过设立意见箱、定期召开行风监督员座谈会等形式,征求意见和建议,促进服务质量的提升。(荣强)

萍乡烟草积极开展创建“学习型团队”活动

为全面贯彻国家局、江西省烟草政治工作会议精神,进一步提高干部职工的政治素质、理论水平和业务能力,培养造就一支适应新形势、新任务要求的萍乡烟草干部队伍,日前,江西省萍乡市烟草专卖局在全市系统范围内开展了创建“学习型团队”活动。

一是加强组织领导。该局成立

了以市局纪委书记任组长,以政工、人劳、办公室、监察、信息和法规等部门负责人为成员的创建活动领导小组,负责推动创建学习活动及年终评优评优工作的开展。

二是广泛宣传动员。通过开展

多种形式的宣传模式,动员广大干部职工积极投入到创建活动中来。

三是制定实施方案。制定创建活动工作实施方案,明确指导思想、目标任务、学习内容、方法步骤、具体措施,要求所属各单位、部门把创建活动纳入到重要议事日程中来。

四是强化考核机制。制定优秀单位、部门及个人的评选条件,将平时业务考试和技能比拼的考试结果与学习考评情况作为先进单位、先进个人考核、评比、表彰的重要内容,同时作为干部选拔、人才使用、评先评优及职级晋升的参考条件。(肖容)

云南弥渡卷烟客服分中心对“客服”质量进行调查

为进一步提高客户经理的走访质量,提升客户的满意度,抓实“调结构、提销量”的工作目标,近日,云南弥渡县分公司卷烟客户服务分中心组织考核组成员并抽调烟站副站长对各乡镇卷烟市场进行了交叉调查。

调查以客户经理的服务质量为中心,主要包括以下几个方面:客户日常拜访计划的落实情况,是否对客户的经营情况进行了一月一次的盘点、盈利测算、销售能力计算;有关政策是否宣传到户?对客户出样陈列、品牌上柜率是否有指导?明码标价维护是否及时?对客户的经营指导建

议是否具有针对性,指导面是否达标?客户分类是否准确?客户对客户经理的服务是否满意等。调查项目结合对客户经理的单项考核进行评分,并套入计划指标任务的完成情况对客户经理、站长、副站长(兼二级市场经理)进行考核奖惩,以先进促后进。

通过此次市场调查,对客户经理的服务质量进行意见反馈,让全县每一个卷烟营销人员共同整改不足,相互学习,共同提高,促进卷烟营销网络建设,为“卷烟上水平”打下了良好的工作基础。

黄坤 摄影报道



吉县烟草“四种形式 + 四个保证”开展读书学习活动

为贯彻落实好《中共临汾市烟草专卖局(公司)党组关于创建学习型企业的实施方案》,山西省吉县局(营销部)采取四种形式、“四个保证”扎实开展读书和学习活动,在干部职工中大力营造重视学习、崇尚学习、坚持学习的浓厚氛围。确立工作学习化、学习终身化和学习永远是自己的财富,学习永远不吃亏的学习理念。克服目前在干部职工中存在的不愿学、不勤学、不真学、不深学、不善学的问题,形成一种自愿、自学的良好学习环境,以学习提高队伍素质、以学习提升工作效能、以学习促进工作创新、以学习加快现代化企业的建设步伐。

四种形式:一是自觉学。要求

每名干部职工,每天上班第一件事就是浏览国家、省市局网站,浏览烟草在线网页,从中知晓行业政策,吸取好的工作经验。二是集体学。坚持每周二、五早上集体学习制雷打不动,由综合股统一组织,各股室轮流准备学习资料,轮流进行授课。三是交流学。要求每次学习后,每个人都要有一句关于学习内容的精点解读,以加深理解、促进感悟。四是成果展示学。每季度组织一次硬笔、毛笔、诗歌、短文、读后感展览,每人必须有1—3幅参展作品,促使学习效果的提升。

“四个保证”:一是保证干部带头学。为此特制定每月学习计划和

学习时间安排表,成立了“一把手”任组长,副经理、副局长任副组长,各股股长为成员,两名员工为监督员的读书和学习领导小组,执行了学习签到制度,要求领导要带头学,率先达到“我要学”。二是保证学习时间。每名干部职工每天的自学要在30分钟以上,每周二、五的集体学习时间每次不少于一个小时,若遇特殊情况未能在规定时间组织学习,过后必须补课。三是保证学习内容。每位干部职工每日必须浏览一遍行业内部网站,每周要对东方烟草报、烟草杂志进行一次传阅,每月保证阅读一本刊物,每年要精读2—3本理论经典名著,每次的集体学习材料必须要做到早准备、早备课。四是保证学习效果。要求每人

必须要有专用的学习记录本,每次学习都要做好记录,记录自己在学习过程中的观点和看法,写出反思和心得,并解读出一句经典,每次学习都要有思考题,每月都要对学习效果进行一次测试,每季度组织一次学习成果展览。

通过采取以上“四种形式 + 四个保证”的措施,首先解决了干部职工什么时间学,学什么、怎么学,如何才能有效果、有提高、有进步,增强了干部职工不断自我学习、不断自我加压、不断自我完善的自觉性,为创建知识型、实战型的员工队伍搭建了有力的学习平台与保障机制。(王博)

益阳烟草大力推进绿色物流倡导低碳发展

2009年以来,湖南益阳市烟草专卖局(公司)立足企业实际,大力推行绿色物流管理新模式,积极探索物流配送成本低、能耗少、可循环利用的低碳发展之路。

新模式推行以来,该局(公司)卷烟送货车由63台减至34台;大车车载量由过去的320件提升至480件,小车车载量由过去的180件提升至260件;减少外派配送车辆600多台次,车辆装载率大为提高。零售客户卷烟热塑膜包装回收率达到20%以上,回收处理废旧电池4000余粒,得到社会各界广泛好评。

在硬件上,通过不断加强基础设施建设,优化资源配置,实现运输、仓储管理和卷烟配送包装三个“绿色化”。一是实行运输绿色化。对运输线路进行合理布局与规划,通过线路优化和缩短运输路线,控制运输车辆数量。创新工作机制,采取“弹性配送”工作制,根据每天销量及时调整配送方案,改进装载方式,实行大笼小箱相结合的办法,有效提高了车辆装载率,实现节能减排的目标。二是实行仓储管理绿色化。合理利用现有旧仓库,科学划分数字储位,减少能耗,降低仓储成本,实现仓库面积利用率最大

化。三是实行卷烟配送包装绿色化。对卷烟热塑膜包装实行定期回收,指定专人集中储存,联系PE热塑膜厂家进行专业处理,实现循环再利用。

在软件上,通过强化制度规范建设,培养绿色物流复合型人才,提升发展绿色物流软实力,推动可持续发展。一是把绿色物流工作纳入“两个体系”建设,引入有效评估体系,加强绩效考核,充分调动员工参与积极性。二是加强物流从业人员环境教育和综合培训,增强员工环境保护意识。给物流配送车统一贴上绿色环保标识,

印发配送人员行为文明规范,印发绿色物流知识手册,举办配送文明规范和绿色物流知识“应知应会”培训,多措并举营造氛围,强化员工对绿色物流的认知。三是主动承担社会责任,在全市范围内开展废旧电池回收环保活动,在全市首批设置85个回收站点,以实际行动支持绿色益阳城市建设。四是向广大零售户和消费者发放绿色烟草倡议书20000余份,宣传倡导绿色消费、低碳生活理念,动员零售户参与热塑膜包装和废旧电池回收行动。(益烟办)

广西中烟检测站顺利通过国家实验室现场监督评审

近日,中国合格评定国家认可委员会(CNAS)派出评审组对广西中烟检测站进行了为期两天的国家实验室现场监督评审。

评审中,评审组对公司实验室的体系实施、岗位职责、实验操作、设备运行等方面进行了全面的监督检查,并采取了现场抽样的方式,对人员及设备档案、检测及校准能力,仪器的使用状况及实验原始记录等项目进行了深入细致的检查;此外,评审组还随机安排了样品进行现场实验及能力验证。

现场评审后,评审组对公司检测站的管理和技术工作给予了充分肯定,一致认为“实验室现行有效的质量体系文件基本涵盖了CNAS-CL01:2006实验室认可准则的全部要素及相关应用说明的要求,文件设置比较适宜,结构合理、内容翔实,能够满足体系的有效运行及自我完善和维持认可技术能力的要求。”

此外,评审组对公司实验室提出了有些环节需要加强和改善的地方,并针对需要改进的问题提出了意见和建议。

据悉,公司实验室最近4年在卷烟主流烟气及香精香料检测领域参加了4次能力验证计划活动,三次结果为满意,一个正在进行中。2009年还参加了国家烟草质检中心组织(CNAS认可)的卷烟主流烟气、部分卷烟物理检测参数、香精香料的实验室间比对试验。充分表明实验室的质量体系和技术能力满足CNAS认可要求,能承担第三方公正检验的任务,具备向社会提供公正数据的能力。(杨奕南)

中山烟草开展“零售户菜单式服务” 促服务品牌建设

近期,广东中山市入网卷烟零售户陆续收到来自中山烟草的《零售客户服务菜单》。在客户经理的指引下,零售客户可以按实际需要从事信息服务、经营指导、培训服务、延伸服务等4个模块共26个子项中勾选服务项目,烟草公司将根据服务菜单,向零售客户提供个性化服务。

“零售客户菜单式服务”作为中山市局(公司)“同行”服务品牌建设“五项主题活动”之一,是推动服务品牌建设与现代营销体系建设有机结合的一项新举措。活动一方面促进了客我沟通互动,实现营销服务“量体裁衣”,提高了针对性,有助于提升客户满意度;另一方面,公司的各个服务项目以菜单的形式进行梳理和明晰,有利于建立统一的服务标准和服务形象,对提高一线服务工作的有效性打下了基础。

为确保工作顺利铺开,中山市局(公司)在前期组织了多场专场培训,明确每项服务的目标及具体做法,为客户经理规范服务提供指引。“零售客户菜单式服务”得到广大零售客户的普遍欢迎和积极参与。根据已收回的《零售客户服务菜单》显示,零售客户的服务需求主要集中在信息服务方面,如新品上市及品牌退市告知、货源告知、合理定量告知等;此外,真假卷烟鉴别知识培训方面的服务需求也较高。下阶段,客户经理将按照服务菜单,通过统一的服务标准,向零售客户提供个性化服务;中山市局(公司)也将根据零售客户的普遍需求落实有关措施和组织相关培训。(张宇)