

广昌烟草 认真做好投诉 客户回访工作

为进一步完善客户投诉处理工作，不断提高客户满意度，近日，江西广昌县烟草专卖局(分公司)组织人员对以往有投诉的客户进行回访。

一是检查客户投诉处理情况，重点核实客户投诉的处理工作是否落实到位、客户对处理结果是否满意，征求投诉客户对卷烟访销、送货、稽查各个环节工作的意见和建议，为完善客户服务、处理客户投诉积累宝贵经验。

二是宣传解释烟草的各项法律法规、工作流程以及当前卷烟销售面临的形势、货源供应策略，以便客户了解烟草行业政策，更好地支持、理解烟草部门的工作，融洽客我关系。

三是对投诉客户提出的工作中存在的薄弱环节重点整改，特别是网上订货工作中出现的新问题，及时纠正，切实整改、完善，做好跟踪服务，巩固成果。回访整改要以维护国家利益、消费者利益和客户利益为原则，以完善服务流程、提高服务质量为主要内容，努力树立诚信烟草的良好形象。

(荣 强)

江西烟草领导 到新余指导质量 体系建设工作

近日，江西省公司副总经理徐素珍在综合计划处负责人的陪同下到新余市公司指导质量管理体系建设工作，并与行业内审工作组、新余市公司班子、各部门负责人共同参加了针对新余市公司质量管理体系建设的行业内审末次会议。

徐素珍认真听取行业内审工作组组的检查情况通报和新余市公司近两年来的质量管理体系建设工作汇报，肯定了新余市公司付出的努力和取得的成效，重申了推进质量管理体系是创新企业管理、深化内部管理、适应形势发展、实现卷烟上水平四个需要的重要意义，指出新余市公司当前存在的全员参与未能充分体现、两张皮现象仍然存在、过程控制效果不明显、体系文件管理与执行没有到位四类问题。

对于新余市公司质量管理体系建设后续工作，徐素珍提出了四点要求：一是注重培训，实现重理论到重实务的转变；二是注重运用，实现建体系到用体系的转变；三是注重持续改进，实现重测评到重整改的转变；四是注重文件执行和痕迹化管理，实现重过程到过程与结果并重的转变。

(桂小佳 龚国兵)

鹰潭烟草 努力营造良好的 安全文化氛围

今年以来，江西鹰潭市局采取多项措施，努力营造良好的企业安全文化氛围。目前，企业安全文化浓郁，人人参与安全成为干部职工的自觉行为。

在推进安全文化建中，鹰潭市局通过开展消防演练、全员安全培训、综治宣传月、安全生产月、安全文化论坛、安全文化故事征集等有声有色的活动，不断提高了员工的安全意识，有效地防止了各类事故和事件的发生。还充分利用宣传栏等各类媒介，加大对安全文化的宣传力度，在区域网和金叶专刊开设了安全文化建设专栏，搭建了很好的学习交流平台。

在浓郁的文化氛围的影响下，局领导关爱员工，员工忠诚企业。企业为员工建立了健康档案，定期为员工体检；局领导关心困难职工，职工之间相互帮扶，形成了职工互助机制。

(于典龙)

贵州余庆有了烟农合作社 种烟好轻松

□ 王青超 张武艺

近日，记者来到贵州省余庆县，深入体悟烟农专业合作社给烟农生产生活带来的深刻变化。记者发现，余庆县烟农专业合作社的最大魅力在于，将合作社业务工作与烟叶生产进行有效整合，使二者互为支撑，最终成就了烟农“用得好、赚得多、离不了”的好模式。这其中，当地烟草部门的引导作用较为显著，烟农专业合作社里“能人”的价值得到充分体现，烟农和整个烟叶种植产业从中受益匪浅。

忙季里的“闲人”

如果不是亲眼所见，记者很难相信今年种了120亩烟叶的余庆县敖溪镇指挥村田坝组烟农邓平辉9月里还能如此“悠闲”。照理说，9月是烟农大忙的季节，采摘、扎把、烘烤、初选、交售，每个环节都不轻松，尤其是烟叶种植大户。然而，9月底，记者见到邓平辉时，他正在村委会上班。“烟叶生产上的事，我基本不用怎么忙。”邓平辉说。

其实，像邓平辉一样“基本不用怎么忙”的烟农在余庆县还有很多。他们大多是种烟大户，却都在本该是忙季的9月成为了相对意义上的“闲人”：不再劳神费力地扎把，不用点灯熬油地烘烤，甚至在交售时都显得轻松多了，只要到现场看一下就可以。“跟甩手掌柜差不多！”邓平辉笑着说。

这种“悠闲”很大一方面得益于烟农专业合作社的有效支撑。在推进现代烟草农业建设过程中，余庆县局(分公司)积极引导烟农成立烟农专业合作社、组建专业服务队，有效化解了烟农尤其是烟叶种植大户种植面积“多”与烟农家庭劳动力“少”之间的矛盾，将“轻轻松松种烟，高高兴兴赚钱”变成了现实。

记者发现，受雇于烟农专业合作社的专业化服务队，在实践中积极发挥了烟叶种植“第三方”的作用。一方面，以专业服务队的组织形式，农村闲散劳动力得到了有效组织与整合，解决了烟农“用工难”的问题；另一方面，有了专业服务队，烟农的劳动强度大大降低，“种烟累”的问题得到缓解。

合作社里的“能人”

在余庆县白沙敖溪烟叶生产综合服务农民专业合作社，副理事长杨通书分管烘烤。“其实烘烤我并不是很懂，不过不怕，有烟草公司派驻的烘烤师指导我们。另外，我们烘烤专业队队员也都是一等一的行家里手。”杨通书介绍，在烘烤工场，他只负责管理、统筹以及维修等“非业务工作”。

除了烟农专业合作社副理事长的名头，杨通书还有其他的身份。他跟合伙人共同开办工厂，此外，他还有几家自己开办的小厂子，“基本不需要自己费多少心”。“杨通书有经验、懂管理，是我们在引导烟农成立专业合作社时聘来的‘能人’。”余庆县局(分公司)局长(经理)张正林介绍。

聘用“能人”，是余庆县局(分公司)在引导烟农成立专业合作社时的一项新探索。很多在当地较有影响力的“能人”加入到烟农专业合作社中，带领烟农进一步完善了烟农专业合作社的运行模式。在“能人”的带领下，烟农专业合作社还在其他服务方面进行了探索。其中，最受烟农欢迎

的是“农资贷款”服务。“以合作社的名义到信贷部门谈比我们单个烟农去办理要容易得多，不仅优惠更大，办理时间也快得多。”杨通书说。据了解，目前余庆县大多数烟农的前期投入都是通过“农资贷款”解决的。

“合作社毕竟不同于企业，你是如何处理好各种关系的？”记者问道。“烟草公司给我们‘补过课’。我们主要是想发挥个人的价值，带领烟农在不影响烟叶生产的前提下，通过对烟基设施进行综合利用等，使烟农获得更多的实惠。”杨通书回答。“此外，我们还引导烟农建立完善了各项制度，保证烟农有充分的话语权和选择权。”张正林补充道。

扶上马再送一程

农民专业合作社旨在通过寻求交易过程中的联合与协作，节约交易成本，参与市场竞争，提高收入水平。“如何探索出一种行之有效的烟叶生产联合与协作的模式，既是烟农专业合作社要探讨的问题，更是我们烟草部门要破解的难题。”张正林说，“烟草部门比烟农专业合作社更有资

源、更有优势，有责任、有义务在引导烟农成立专业服务社时扶上马再送一程，这也是服务烟农的具体体现。”

基于这一认识，余庆县局(分公司)在上级烟草部门的领导下进行了积极探索。他们对烟叶种植、收购模式进行了改革：散叶烘烤代替了扎把烘烤，扎把环节被取消；专业化分级散叶收购代替了以前繁琐的分级预检等环节，提质增效更为明显。

在张正林看来，这种改革的“溢出效益”还在于，烟叶生产与合作社业务工作实现了紧密融合，直接带动了专业化服务队的成长，专业化运输队、烘烤队、分级队等队伍建设得到加强，为烟农专业合作社发展注入了活力。“更重要的是，烟叶质量得到了卷烟工业企业的认可与好评。”张正林强调。

随着烟农专业合作社的发展，很多不种烟的农民也加入进来。“现在不用跑到别处去打工了，专业队招人时候报个名就行。”专业分级队队员吴贤萍边忙着手里的活边说，“我虽然不种烟，但也是一名‘烟农’，一名懂烟叶生产技术、参与烟叶生产并靠这个赚钱的农民。”

国家局领导 到江西中烟 调研信息化工作

近日，国家烟草专卖局经济信息中心主任胡新华一行到江西中烟工业有限责任公司考察调研信息化工作。江西中烟有关领导陪同调研并出席了调研座谈会。

在座谈会上，胡新华听取了江西中烟整体发展情况和信息化建设情况的汇报，对江西中烟在改革重组、迎接挑战与自我突破的过程中所表现出来的发展勇气和决心给予了高度评价，并对江西中烟信息化建设在改革发展取得的进步给予了充分肯定。

对于江西中烟下一步的信息化工作，胡新华提出了四点要求：一是要注重信息化规划，选择符合自身实际的信息化发展之路。二是要逐步建设和完善工业企业信息化的三层体系架构。三是要牢抓基础数据标准不放松。四是要高度重视国家局统计应用项目。

江西中烟有关领导对国家局经济信息中心给予江西中烟信息化建设的指导表示欢迎和感谢，并表示江西中烟将按照国家局关于卷烟工业企业信息化建设的指导意见，切实做好信息化三层应用体系架构的规划工作，着重开展以生产执行系统(MES)为核心的数字化工厂建设，努力做实、做好江西中烟生产流程精细化、柔性化和同质化管理，支撑江西中烟“卷烟上水平”各项工作。

(李 坤)

景德镇烟草 加强卷烟货款监管 确保资金回笼

为加强卷烟货款管理，确保资金安全。景德镇市局(公司)采取多项措施加强货款回笼的安全监督，强化货款回笼工作流程。

一是进一步完善送货人员的监管机制，规定送货人员每日填写货款结算表和送货情况表，上缴当日卷烟货款POS机刷卡的明细账单。

二是对当日卷烟货款(包过现金结算、POS机结算、网上货款结算)进行逐一核对，并与银行核对当日卷烟货款结算情况，填写《当日货款汇总表》，报市局(公司)备案。

三是每日加强与各个相关银行之间的联系，及时解决、处理货款结算出现的问题，做到日清月结。同时加强与开户银行的协作，严格银行各类结算管理规定，明确责任，切实防范资金风险。

四是强化对资金安全的管理，严格执行资金定期核对制度，认真落实银行未达款项的核对责任，对未达款项必须及时查明原因，解决出现的问题。

(杨 明)

临川烟草 “亮剑”销毁 500 余条假冒卷烟

近日，临川区烟草会同公安、质监、药监、工商等部门，共同对今年打击侵犯知识产权和制售伪劣商品犯罪“亮剑”行动中查获收缴的假烟、假酒进行集中销毁。在当日的销毁行动中，销毁的假烟涉及中华、芙蓉王、玉溪等品牌在内的500余件。

据了解，该区局还将继续针对临川区卷烟市场的重点地区加大查处力度，突出“一个重点”、“三个为主”，即坚持以打击制售假烟网络为重点、以本地市场为主、以本地案件为主、以日常监管为主，打破过去常规的工作时间和检查方法，通过“路查、夜查、早查”等多种方式，保持对卷烟违法经营行为的高压监管态势，确保消费者拥有一个良好的卷烟消费环境。

(肖 佳)



无锡烟草 操练“五种功夫”践行“同心”服务品牌

近日，无锡市烟草专卖局(公

司)不断完善服务评价体系，丰富服务手段，着力提升创商业品牌工作实效，注重操练“五种功夫”，认真开展服务品牌建设工作。

在提高服务质量下功夫。对现有服务项目、服务程序、服务标准以及监督评价体系进行全面梳理，进一步规范服务流程，加强服务监

督评价，确保服务工作落实到位。

在“标准店”管理下功夫。定期对“标准店”进行培训、开展品牌宣传促销活动、规范陈列和经营、提供经营分析报告、进行梯次化管理，有效促进“标准店”各项功能的发挥。

在推广“135”工作法下功夫。全面优化梳理作业流程和工作

规范，完善业务操作体系，切实提高市场经理、客户经理和品牌经理的营销操作能力。

在满意度调查下功夫。从总体服务、货源供应、“三员”质量满意度和省市投诉电话知晓率等六个方面，加强客户服务质量检查，增强服务人员对于服务方案的执行力，确保服务方案能够落实到位、取得实效。

效。

在工商零深度结合下功夫。各客户服务部定期组织由工业企业驻锡代表、零售客户代表、市场经理、客户经理及品牌经理共同参加的品牌培育交流座谈会，加强沟通交流，有效促进工商零的深度结合。

(杨珏 欧翔)

宜黄烟草 多措并举提高专卖依法行政水平

为规范专卖行政执法行为，提高依法行政水平，宜黄县烟草以严格依法行政为核心，以规范行政行为为抓手，以提高执法效能为目标，采取多项举措努力推进专卖依法行政工作上水平。

一是加强执法人员培训。有针对性地对制定科学、合理的培训方案，结合专卖执法管理中存在的突出问题和案件办理实际情况，深入开展

法律知识培训，不断加深专卖执法人员对法律法规内涵的正确理解，提高执法人员法律理论素养和执法实践能力，真正做到学法、懂法、讲法、守法、用法。

二是创新行政执法理念。更新传统专卖管理理念，探索新的专卖管理行政制度和手段，围绕执法理念创新，牢固树立“以人为本、公正执法、科学执法、严格执法、责任执

法”理念，构建和谐执法服务体系。

三是严格行政执法责任。扎实做好行政执法依据梳理、执法权限分解，加快配套制度建设，逐步完善各项制度和考核机制，使考核机制与制度管理有机结合，加强专卖执法人员的责任心，提高执法工作的主动性和积极性。

四是强化行政执法监督。加强行政执法监督的领导，建立行政执

法监督组织领导体系，形成一级管理一级、一级监督一级、一级对一级负责的行政执法监督体系。

五是规范行政执法行为。以行政处罚和行政许可为抓手，大力推进执法规范化建设，加强行政执法程序建设，规范管理程序，建立健全规范执法长效机制，进一步增强行政执法人员责任意识、服务意识和法制意识。

(邹海莉)

湖北烟草市场专项整治成效初显

近日，在湖北省政府组织召开的全省卷烟打假市场整顿工作会议上，湖北省工商局通报了全省工商机关打击涉烟违法犯罪活动和整治卷烟零售市场的情况。据统计，自今年6月份专项行动开展以来，湖北省各级工商机关出动执法人员12864人次、车辆3000余台次，取缔无证(照)卷烟经营户729个，配合公安、烟草专卖部门查处了一批重大非法卷烟经营违法犯罪案件，烟草市场专项整治成效初显。

湖北省工商局把打击假冒卷烟和规范烟草市场秩序专项行动与打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商

品专项行动以及全省工商机关市场秩序优化百日集中整治行动结合起来，确保取得实效。随州市工商局及时向市委、市政府作专题汇报，市政府组织工商、烟草、公安、质监等相关部门负责人召开联席会议，研究部署专项行动，并成立专项行动领导小组。黄石、孝感、襄阳等地工商局也积极争取地方党委、政府领导的重视，当地市政府制发了专项行动方案，建立了领导小组或工作专班，有力推进了专项行动的开展。

专项行动期间，湖北省各级工商机关积极组织人员与相关部门联

件，并做好情报信息沟通、区域执法协作、假冒卷烟鉴定、烟草专卖品鉴定等工作。9月中旬，湖北省工商局、质监局、烟草专卖局、公安厅组成联合检查组，对鄂州、黄冈和黄石等地的专项行动情况进行检查督导。荆门市组织各县(市、区)工商、质监、烟草、公安等部门对主要街道的烟草专卖店、超市、电话亭等卷烟零售点进行突击检查，重点检查卷烟经营户进货渠道和相关证照。潜江市专门召开烟草市场监管联席会议，加强部门协调配合，制定取缔违规卷烟零售户经营资格的联合公告，广泛张贴，有效开展卷烟市场

整治。

根据专项行动确定的重点行为、重点对象、重点部位和地区，湖北省各级工商机关采取分散检查与集中整治、常规检查与错时执法、普遍检查与重点突击相结合的方法，加强对卷烟市场的巡查，查处涉烟违法案件，重点查处无烟草专卖零售许可证经营烟草制品、生产销售没有注册商标的烟草制品、生产销售假冒他人注册商标的烟草制品及倒卖烟草专卖品等违法行为。

(周 萍)