

广昌烟草积极做好烟苗防寒保暖工作

连日来,江西广昌县烟草专卖局(分公司)组织烟叶部工作人员和烟技员下到各烟区,指导烟叶育苗户做好低温霜冻天气烟棚的检测、通风、保暖等工作,为今年烟叶生产发展打下扎实基础。

近期,广昌境内气温急迅下降,给全县烟叶育苗工作带来不利的影响。为了确保烟苗安全过冬,保证大田移栽不误农时,该县局(分公司)迅速启动了灾害天气应急预案,组织烟叶部工作人员和烟技员下到各育苗大棚,指导育苗户实施烟苗防冻保暖措施,根据棚内温度实施卷帘调控,并在育苗大棚内加盖地膜,同时做好水分监测,确保棚内在保暖的基础上,通风透气,水分充足,并做到育苗棚内24小时有人管理,烟技员则实行包干负责制,保证不冻坏一盘苗。

此外,该县局(分公司)还通过手机、电视字幕等方式通报天气变化情况,提醒烟叶育苗户做好防寒防冻工作,并及时调运保暖防冻物资,确保烟苗不受损失。 (荣强)

临洮烟草打造品牌培育“三员”提升零售终端素质

近期,甘肃临洮县局(营销部)深入挖掘零售终端品牌培育价值、全面提升零售客户品牌培育能力,把零售客户发展为品牌展示“维护员”、品牌推介“宣传员”、品牌成长“信息员”。

一是打造品牌展示“维护员”。将“亮化终端”与品牌培育有机结合,定期与零售客进行座谈交流,选取具有良好卷烟展示专柜的零售客户进行经验推广;通过规范形象标识、明码标价、服务承诺等活动,为品牌展示提供优质平台。

二是打造品牌推介“宣传员”。将营销策略与品牌推介有机结合,利用网上订货平台、客户服务手册等多种媒介向广大零售客户介绍行业知名品牌;通过客户经理言传身教等方式,进一步提高零售客户的品牌推介能力,强化零售终端品牌形象窗口的作用。

三是打造品牌成长“信息员”。将把握市场需求与品牌分布有机结合,把市场作为品牌培育的阵地,全面加强市场分析、监测、预测以及消费调查体系建设,使市场信息在营销工作中的基础和支撑作用进一步显现。 (牟建国)

江西中烟召开2011年度质量管理体系管理评审会

近日,江西中烟工业有限责任公司召开2011年度质量管理体系管理评审会。公司分管领导作2011年质量管理体系运行报告。

会议回顾了公司2011年质量管理体系建设工作取得的成绩,指出了体系建设中存在的不足,并明确了2012年的质量体系建设的主要任务是加强目标管理、加强产品质量管理、开展“质量提升年”活动等。

公司党组书记、总经理郑伟要求,2012年各单位要开展好体系建设工作“回头看”活动,并主要把握五点:一是看在贯标意识上是否适应基础管理上水平的要求;二是看在体系标准学习和宣贯上是否存在不足;三是看在目标管理上是否能充分发挥目标的引领作用;四是看在执行力上是否存在与体系建设要求有差距;五是看坚持持续改进上是否存在水平不高、针对性不强的问题。

会议还对有关部门提交的议题进行了讨论,形成了统一的意见,并要求有关单位抓好贯彻落实。 (康勇)

常州烟草:实施用户满意战略 打造现代烟草流通

服务是商业企业的灵魂,也是企业价值来源。近年来,江苏常州市公司以创建全省用户满意服务单位为抓手和载体,推动宣传“全方位用户满意观”和贯彻卓越绩效标准,促进企业构建和不断完善卓越的服务管理体系,努力与客户共创成功。

优化流程,创新模式。为积极推进市场取向的改革,更好地满足用户需求,近年来,常州市公司结合流通体制改革,通过开展“订单供货”、推行“网上订货”等,改变传统的自上而下组织货源的方式,探索建立自下而上面向市场的营销流程,有效提高了卷烟计划管理与市场需求的吻合度,增强了对市场需求的响应度。在此基础上,坚持以市场、用户、品牌为关注点,自主研究、大胆实践,探索建设了服务保障信息系统建设。通过系统强大的后台数据库和实时在线支持功能,有针对性地开展全面的、个性化的标准服务,切实解决

过程中存在的不及时、不规范、不到位、不精确的问题,促进了服务水平的持续提升,构建起更加和谐的客我关系。理。结合开展的“管理年”、“管理提升年”、“管理深化年”活动,常州市公司从2008年起导入了ISO9000质量管理体系,运用全面质量管理的原则和要求,重点在把握市场需求、挖掘客户资源、提升服务质量、创新品牌营销、提升管理效率等方面出台政策措施,推进工作流程和服务内容的标准化建设,形成了一套完善的客户分类服务体系。同时,注重把标准和制度建设与现场管理结合起来,全面规范服务行为。编制的《烟草商业企业卷烟物流配送中心现场管理规范》2011年6月被国家局(总公司)批准发布实施成为行业管理标准。《基于改进小波变换图像压缩方法实现手机移动门户的方法》,被国家知识产权局授予发明专利。全系统11个市场服务部、机关办公室等场所全部实施6S现场管理,较好

实现了提升员工良好素养和客户满意度的目标。

管控过程,提升水平。为准确了解服务质量和用户满意度情况,常州市公司建立了多层次的服务质量监测体系。一是自我的监测改进。开通了12313全市统一客户投诉24小时受理电话,每月利用电话抽取80户客户进行调查,各单位督察考评中心每月开展市场走访,每年组织两次客户层面的客户走访活动,全面了解客户需求情况,持续改进各项工作,提高服务质量和水平。二是第二方的监测审核。对省公司每月组织的市场暗访和每季度综合服务满意度测评反馈的情况,认真整改,举一反三,持续改进。三是抓好第三方的满意度测评。每年都聘请第三方社会专业机构开展用户满意度调查,调查情况作为服务改进提升的依据。2010年按零售客户10%抽取样本测评,用户综合满意度为94.71分。

抓队伍建设,促服务能力增强。

一流的服务,来源于一流的员工;客户的满意,前提是员工的满意。常州市公司坚持实施“以人为本、人才强企”战略,全面抓好服务团队建设。一是加强全员学习培训。按照创建学习型组织的要求,每年都制订培训计划,开展“读书季”活动,抓好职业技能鉴定,并结合“创先争优”活动,推动各个层面、各个岗位的创优活动,打造明星服务团队和岗位。二是深化分配制度改革。全面实施用工分配制度改革,打通各类人员的发展通道,推行全员绩效管理,形成正确的考核导向,激发营销人员的积极性,更好地为用户服务。三是开展群众性创新活动。将现场管理、质量管理体系持续改进与QC小组活动有机结合起来,全面提升员工服务水平。2011年物流中心QC小组被评为江苏省优秀质量管理小组,其创新成果《提高卷烟打码率》获常州市优秀QC小组成果发布三等奖,并在全省系统QC成果评比中获一等奖。

(常轩)



新年伊始,“两节”卷烟配送便迎来了第一波高峰,江苏东台市局(分公司)全体机关员工放弃元旦三天节假日休息时间,主动投身于服务一线,抢时间、争速度,确保在第一时间将货源送达客户手中。

针对龙年春节早、节前访销周期短等特点,东台市局早在去年12月初便制定了《两节卷烟配送应急预案》。“两节”期间,每天上午10点到下午三点,班子成员率先垂范,机关人员轮流参与,卸货、搬运、堆码,各项工作井井有条,大家忙得不亦乐乎,充分展示了东台烟草人凝心聚力、创新创优的良好精神风貌。

开展此次机关人员“服务一线”活动,是东台市局机关人员继开展“走基层、服务客户”活动后的又一服务举措,旨在进一步加强机关人员作风建设,增强企业凝聚力,打造“同心”服务品牌,聚力实现首季“开门红”。

李建国 施长东 摄影报道

重庆烟草组织召开全市育苗技术培训会

近日,重庆市烟草专卖局(公司)在武隆县召开2012年全市专业化育苗技术培训会,安排部署2012年育苗工作。

在培训会上,参会人员首先来到武隆县和顺镇观看了育苗装盘、

消毒、播种、催芽等现场示范演示,之后由重庆烟科所育苗专家作培育壮苗的专题讲座培训,对与会者就烤烟专业化育苗的总体要求、播种时间、育苗地选择、苗床建设、水质和水量要求、苗床施肥、苗床温湿度

控制、消毒管理、苗期病虫害综合防治等环节进行了系统的培训,让育苗工作者真正掌握技术要领,达到学以致用。会议要求,各单位要紧紧围绕“以培育壮苗为核心,严格控制育苗数量,优化品种结构,强化过程

(曾智)

湘潭烟草注重“防治结合” 加大市场综合治理力度

2011年以来,湘潭市烟草专卖局坚持把市场整治与服务职能有机结合起来,将“以发展为重,以服务为先”的理念贯穿到治理工作中去,注重“防治结合”,加大烟草市场综合治理力度。

一是以宣传为先,积极营造浓厚社会氛围。充分借助报纸、电视、广播、网络等新闻媒体,积极组织开展“3·15消费者权益保护日”、“12月4日法制宣传日”等形式多样的社会

宣传教育活动,广泛宣传《烟草专卖法》、《消费者权益保护法》等法律法规,发挥舆论监督作用,形成了全社会自觉反对和抵制假烟、关心和支持打假工作的良好氛围。

二是以预防为主,构筑群防群治监管体系。注重以“六无”示范店、示范街创建活动为契机,从市场走访、群众举报和投诉中,搜集市场信息,掌握市场无证经营及零售户守法经营情况,分析零售终端变化趋

势,查找市场经营行为不规范的苗头和线索,切实加强对烟草经营户的规范管理和引导,广泛发动社会各界和广大群众踊跃参与卷烟市场管理和打假打私工作,坚决铲除制售假烟活动赖以生存的土壤。

三是以整治为重,保持打假打私高压态势。去年1-11月共查处各类卷烟违法案件451起,其中假冒卷烟案227起,完成国家级假烟网络案2起、省标网络案1起,并对收

缴的1102万支假冒卷烟进行了集中销毁,还依法对不符合法律法规要求的持证户进行全面清理,有效震慑了涉烟违法犯罪行为,督促零售客户牢固树立守法经营理念,提振社会大众对卷烟市场有序健康发展的信心,进一步营造了公平公正的竞争环境,树立了工商、公安、技监、烟草部门卷烟打假维权的良好形象。

(文瑜)

大连烟草四项举措切实加强节日市场管理

为保障“两节”期间城乡卷烟市场规范有序,严厉打击各类违法经营活动,切实维护国家利益、消费者利益,日前,大连市烟草专卖局明确提出四项举措加强市场管理。

一是保持卷烟打假高压态势,严厉打击制售假烟行为。注重源头打假,提高大要案件经营能力和水平,坚决打击销售假烟网络,力争在破获网络案件方面取得实效;加大对铁路货运站、汽运中转站、机场、港口、码头等运输枢纽及高速公路

的监管检查力度,有效切断非法烟草专卖品运输渠道;积极加强情报信息收集,努力构建情报信息网络。

二是加强卷烟市场日常监管。突出日常监控重点,重点关注公路、航空、海运、邮政物流等运输场所,集贸市场、旅游场所、烟酒店等易发生问题的零售场所;严密监控进出大连地区的卡口,严厉打击通过公路、铁路、航空、物流运输等渠道违法贩运卷烟活动;强化对零售客

户日常的管理与监督,严厉打击公开摆卖假私非卷烟行为。

三是加强内部管理与监督。强化对卷烟经营全过程及专卖日常管理工作的监督检查,对各单位组织开展卷烟经营活动情况进行定期检查,总结经验,查找不足,明确整改;充分发挥内管信息系统的作用,深入查找内管系统预警和非法卷烟流通等有关线索,并认真进行调查核实处理。

四是加强联合执法。积极主动地争取地方政府的支持,形成政府

主导,各执法单位通力合作的打假机制;进一步加强与公安部门的协作配合,不断完善打假协作机制,延伸联合执法的触角;加强与工商机关的联合执法,推进工商、烟草部门联合监管卷烟市场长效机制,加大对无证经营卷烟的治理;加强与检察院、法院的交流沟通,探讨研究涉烟案件法律适用问题,增强对涉烟违法活动的打击力和威慑力。

(连烟办)

吉安烟草加强经济合同续签管理亮“新招”

近日,江西省吉安市烟草专卖局针对保安、物业等各类经济合同在年末岁初陆续到期的情况,亮出四个“新招”,进一步加强了合同续签的监督管理工作,防止因合同签订不规范出现的纠纷。一是实行备案审查。该公司下发了关于对经济合同进行备案的通知,要求各直属单位将上一年度签订的各类经济合同复印件报送公司法规部门备案审查。二是制订经济合同范本。为有效防范合同履行风险,该公司专门制定了有关经济合同的范本,要求各直属单位必须按照范本要求续签合同。三是严格审查程序。吉安市烟草公司要求各直属单位的经济合同在签订之前必须报经公司法规部门审核、市公司领导审批和授权后方可签订。四是明确问责制度。对不按要求续签合同,造成严重经济损失的,该公司严格追究各直属单位主要领导和直接责任人的责任。 (刘斌 陈龙)

景德镇烟草召开“两项工作”信息平台培训会

近日,景德镇市烟草专卖局(公司)召开了江西烟草“两项工作”信息平台培训会,会议由杭州新世纪信息技术股份有限公司的工程师王耘主讲。

王耘就“两项工作”信息平台的操作与相关流程进行了专题培训及相关功能的详细演说。通过培训,使全体参会人员进一步提升了对“两项工作”的重要性和必要性的认识,熟悉和掌握了江西烟草“两项工作”信息平台的操作业务,以及明确了各级各部门在此信息平台中的职能分工等,为系统的实际运用及推广奠定了扎实基础。(胡蓉)

宜黄烟草多举措做好烟田冬翻起垄工作

烟田冬翻起垄是烤烟种植最基本的环节,为做好2012年烤烟烟田备耕工作,近日,宜黄烟草抢抓时机,多措并举积极组织烟农做好冬翻起垄工作。

一是提高认识、加大宣传。充分利用冬翻起垄时机,加大政策宣传力度,向烟农宣传烟叶生产相关任务,确保2012年烟叶种植任务圆满完成。

二是明确目标、责任到人。各烟站制定具体措施,集中精力、集中时间,实行分片包干,将冬翻起垄工作层层落实到人,确保冬翻起垄工作取得实效。

三是加强考核、严格奖惩。把冬翻起垄工作与责任目标考核严格挂起钩来,实行冬翻起垄确认制度,加强对各烟站考核,将绩效工资与烟田冬翻起垄进度挂钩。

四是加强指导、措施得当。要求烟叶技术人员深入田间地头督促指导烟农冬翻起垄,对已起好垄的田块,指导烟农及时开好沟,防止田间积水;对较湿的田块,督促烟农及时开沟排水;对较干的田块,抢晴天雨天,加快冬翻起垄进度。

五严格要求、跟踪监督。成立督查组对烟田冬翻起垄工作进行专项督查,对达不到技术标准要求的烟田下发技术整改通知书限期整改。为调节土壤酸碱度(PH值)和增加土壤微量元素,要求烟叶技术人员加强技术指导和跟踪监督,督促烟农在冬翻起垄的同时撒好白云石粉或者生石灰,保证发放的烟用物质按标准施入烟田。(邹海豹)