

## 湖南烟草加强信息化建设 打造服务“开路先锋”

### 乐安“三组” 全程参与烟叶收购

江西省乐安县烟草专卖局(分公司)在每个烟叶收购点均设立了烟叶收购服务组、预检组和仲裁组,安排其全程参与烟叶收购工作,取得了良好效果,受到了广大烟农的好评。

**烟叶收购服务组。**该组成员在烟叶收购前就走村入户到每个烟农家中,具体指导烟农正确进行分级扎把、烟叶保管,以及向烟农宣传烟叶收购政策。

**烟叶收购预检组。**该局(分公司)在烟叶收购前夕,安排预检组经验员入户预检定级,杜绝大把头、严重等级混乱和霉变等烟叶进入收购现场,既保证了烟叶收购质量,又节省了烟农的人力和时间。

**烟叶收购仲裁组。**为防止收购过程中出现收“人情烟”、“关系烟”等情况,该局(分公司)成立了烟叶收购仲裁组。仲裁组由政府部门专业人员、烟技员和当地口碑好的老烟农组成,当收售双方对所收售烟叶定级发生看法分歧时,由仲裁组做出公正评判,严防恶意评级、损害烟农和公司利益的事情发生。

由于这些措施得到了很好的落实,该县今年的烟叶收购工作平稳有序。(何晓姝)

### 青岛“三个净化” 为零售客户致富创造良好市场环境

为深入贯彻落实全省烟草专卖管理工作会暨环鲁公安检查站稽查涉烟违法犯罪工作现场会精神,近日,青岛市烟草专卖局突出“三个净化”,启动了新一轮的卷烟市场专项整治行动,为卷烟零售客户致富创造良好市场环境。

**一是净化娱乐场所。**加大对星级以上宾馆酒店、茶楼、酒吧等1206家高档娱乐场所以及其他高档卷烟消费场所的监管力度,依法严查非法经营假私非卷烟行为。对于符合办证条件的场所依法办证,纳入网内管理,提高持证经营率和合法经营率。

**二是净化旅游市场。**针对青岛市已经进入旅游旺季的情况,加大对全市56个成规模景区以及旅游地区的机场、码头、车站、商业中心等人口流动区和密集区的监控力度,依法严管无证经营等涉烟违法行为,为消费者营造放心、满意的市场环境,树立烟草专卖良好的社会形象。

**三是净化集贸市场。**加大对早、夜市等133个集贸市场的巡查力度,加强对非法经营卷烟、烟丝、烟叶等烟草专卖品行为的监管,同时加大烟草专卖法律法规的宣传力度,坚持“管理与服务并重、处置与疏导结合”的原则,正确处理教育与处罚、转化与打击的关系,降低执法成本,营造和谐的卷烟市场消费环境。(青烟办)

“您好,这里是湖南省烟草服务中心,请问有什么可以帮您?”走进湖南省烟草服务中心的服务受理大厅,立刻就可以感受到这里忙碌的气氛。

湖南省烟草专卖局(公司)信息中心主任颜玫告诉记者,“96368”是湖南烟草服务中心的服务热线。卷烟零售客户需要更改订单信息、消费者买到了假烟想要投诉举报、烟农想要咨询烟叶生产技术和烟叶价格等问题,都可以通过拨打“96368”服务热线或发送短信等方式,得到烟草服务中心提供的相应服务。

“这些服务在七八年以前是无法实现的。”说起湖南烟草信息化的发展成果,颜玫感受最深的是:信息化建设就像服务工作的“开路先锋”,为打造湖南烟草商业服务品牌、提升服

务水平和质量发挥了重要作用。

2005年,湖南省局(公司)明确提出:以信息资源整合为突破口,以湖南省烟草服务中心建设为载体,在服务内容、手段上进行提升和调整,实现服务的规范化、特色化、便捷化、人性化,为客户提供优质、统一、高效的服务。

为此,围绕服务受理、服务跟踪、智能监控三大职能,湖南省局(公司)按照“前台统一受理、后台分级办理、前台统一反馈和回访”的运作模式,着力打造“一站式”电子服务渠道,以适应时代变化和发展需求。

湖南省局(公司)科学划分构建层次,走好信息资源整合三步棋。即整合管理职能,实现流程再造;整合业务功能,统一服务渠道;整合应用

系统,深化应用集成。

据湖南省局(公司)信息中心副主任侯杰华介绍,在整合管理职能方面,湖南省局(公司)认真梳理业务流程,按照“服务导向型”流程优化的要求,横向整合销售、专卖、烟叶、办公室、质检、安保6个部门的服务管理职能,纵向梳理各级单位和烟站涉及服务受理、服务跟踪、应急响应等的8大业务流程。

在整合业务功能方面,湖南省局(公司)将卷烟营销、物流配送、专卖管理、烟叶生产等方面的服务功能进行统一整合,由烟草服务中心提供咨询、投诉、求助、建议、举报的受理和主动告知、服务调查等服务内容。通过受理、跟踪、回访等服务,可直接倾听零售客户、烟农、烟草工业企业、社

会公众、行业员工的意见和建议,并对服务事件进行全过程痕迹化管理。

在整合管理职能、整合业务功能的同时,还有一项重要工作就是整合应用系统。侯杰华连说了“三个实现”:实现了与外部门门户网站、呼叫中心系统、短信平台、电子邮箱等电子渠道的数据集成,使信息收集和反馈更为快捷;实现了与营销系统、烟叶系统、专卖系统在客户相关信息查询、办证状态跟踪查询方面的数据集成,为快速解决和处理服务事项提供后台数据支撑;实现了与办公自动化系统实施派单的流程集成,使烟草服务中心的处理流程和后台相关职能部门的处理流程实现了闭环管理和痕迹管理。

通过以上三个层面的集成整合,

“一站式”综合服务管理信息平台在湖南烟草商业系统搭建完成,运行日趋成熟。与此同时,湖南省局(公司)利用烟草服务中心这一综合管理服务管理平台,通过覆盖移动、电信、联通三家运营商的无线网络接入,加强对一线员工合规性监管与服务;为全系统1500多台行政、执法、物流车辆提供了GPRS网络接入,实现全过程管理;建立了省级集中统一的呼叫中心、短信平台和智能视频监控、安防、消防、GPS、GIS、手机报警于一体的指挥调度平台;结合有线电视网双向改造,逐步为零售客户开展有线电视订货。

今日,湖南烟草服务中心已成为树立烟草服务品牌的载体和展示烟草形象的重要窗口。(张红)

减工增效是当前烟叶生产的重要目标,烟叶生产机械化是未来烟叶生产的发展方向。云南省罗平县一直致力于探索推广机械化实现减工降本的新途径,近日,罗平县烟草公司生产科工作人员和意大利专家在罗平县罗雄镇组织人员对新引进的意大利烟叶采收机和燃气烤房进行了首次试采、试烤。

此次试用旨在检验意大利烟叶采收机和燃气烤房的实际应用效果和性能。烟叶采收机的试采过程中,来自意大利的三位专家到烟田里亲自对操作员进行手把手的指导,并讲解了烟叶采收机的操作要领和注意事项。同时,曲靖市农机站的工作人员对烟叶采收机的漏采率、破损率和采收速度等指标进行了测定。在烟叶运输到烘烤工场后,3位意大利专家给大家讲解了烤房的装烟方法,同时亲自操作烤房的装烟设备,对全自动和半自动等两种燃气烤房进行了装烟、试烤,目前两种燃气烤房均运转正常。赵华武 摄影报道

### 云南罗平试用 意大利新型烟叶采收机和燃气烤房



## 永丰加强烟叶收购内部监管工作

当前已进入烟叶收购时期,为确保烟叶收购工作规范、有序,永丰县烟草专卖局通过一系列措施强化烟叶收购内部监管。

一是在烟叶收购前期对各收购站点是否持有烟叶收购许可证、收购价格是否公示、烟叶等级标准是否公示、

有无烟叶等级挂牌等进行监督检查。

二是公布投诉举报电话,接受社会各界的监督,坚决杜绝收购人员徇私舞弊现象的发生,最大限度地维护烟农利益。

三是采取定期或不定期的方式,到各收购站点进行监督,查看烟农是

不是持合同、身份证与预检员签发的交售通知单来交售烟叶,坚决拒收无合同、假合同、超合同烟叶,杜绝吃、拿、卡、要和收“人情烟、后门烟”。

四是通过走访烟农、查看入库、出库手续等方法,及时查处超合同、超计划、跨区域、压级压价、提级提价

等违法违规收购行为。

五是加强废弃烟叶的监管。对烟叶收购中出现的碎烟进行集中存放,登记入账并由专人负责,严禁未经批准擅自处理,待烟叶收购结束后由县局内管部门现场监督销毁。(罗茗慧)

### 南雄全面启动 廉政风险防控工作

为深入推动党风廉政建设,切实加强权力运行的监督制约,近日,广东南雄市局(公司)召开廉政风险防控工作动员大会,全面启动廉政风险防控工作。

南雄市局(公司)局长、总经理尹本良作动员讲话,重点强调扎实推进廉政风险防控工作的重要意义,要求全体干部职工要提高思想认识,敢于正视所在岗位存在的廉政风险,主动将风险点亮出来接受群众监督,避免陷入“查风险就是查问题”、“没什么风险点可查”、“设权力就不会发生腐败”的认识误区。同时,要按照省局(公司)廉政风险防控工作部署,明晰教育主线,抓好“三个结合”,确保廉政风险防控工作自上而下抓落实,重实效,全面构建权责清晰、流程规范、风险明确、措施有力、制度管用、预警及时的廉政风险防控机制,不断提高预防腐败工作的科学化、制度化和规范化水平,为南雄烟草持续健康稳定发展提供强有力的纪律保障。(雄烟办)

### 宜黄烟草抓好节前 卷烟市场整顿工作

中秋、国庆“两节”将至,为确保“两节”期间卷烟市场稳定,巩固专卖市场监管成果,构建和谐节日卷烟市场,宜黄烟草及早动手,精心部署,周密安排,扎实抓好节前卷烟市场整顿工作。

一是提高认识,加强领导。成立卷烟市场专项整治工作领导小组,制定专项整治工作方案,落实工作责任,明确任务分工,由主要领导负总责,分管领导亲自抓,各稽查中队分片负责,做到思想重视,组织领导到位,确保整治工作有计划、有步骤地稳步推进。

二是强化宣传,加强引导。通过发放宣传单、制作宣传栏、稽查员上门宣传等途径广泛宣传烟草专卖相关法律法规,假烟的危害和真假卷烟鉴别知识,教育引导经营户知法、懂法、守法,做到依法经营,规范经营。

三是精心部署,周密安排。积极与公安、工商等相关执法部门的沟通协调,争取相关执法部门提前介入,形成执法合力,集中力量对重点区域、重点地段、重点对象进行清理整治,对公开摆卖非法卷烟、无证经营卷烟、非正规渠道进货、大户控制小户、非法收购卷烟等违法行为重点治理,为卷烟市场稳定创造良好的市场环境。

四是文明执法,依法行政。要求专卖执法人员要端正执法态度,严格遵守国家法律法规,遵守办案纪律;要增强执法透明度,检查前先表明身份,出示证件,秉公执法,坚决做到文明执法,依法行政。(邹海莉)

## 梧州烟草 扎实推进卷烟零售终端建设

为认真贯彻落实国家烟草专卖局、广西区局(公司)关于全面推进卷烟零售终端建设的指示和要求,切实做好终端建设规划、现代终端选择、资源配置、服务实施、功能发挥和效能提升等工作,广西壮族自治区烟草公司梧州市公司近日召开经济运行分析会,会议决定多措并举,全面推进梧州烟草卷烟零售终端建设。

一是要按照自愿参与、自主经营、自我发展地打造终端建设的“三

自”原则,引导客户投入资金改善终端形象,鼓励客户改善硬件设施,帮助客户统一烟柜样式,寻找质优价廉的制作商,做好服务工作。

二是要指导客户进行卷烟陈列和摆放卷烟宣传资料工作,联系工业企业和卷烟厂家植入终端或提供终端宣传物料,发挥终端品牌培育和宣传展示功能,为重点品牌培育提供良好的市场环境。

三是按照国家局要求,紧联区公

司部署,认真做好零售终端信息系统推广工作,指导客户开展手机订货和网上订货、使用零售终端信息系统,关注新商盟网上营销信息,不断提升终端信息化水平。

四是继续开展零售户培训工作,切实提高客户经理的培训能力和客户经营指导能力,加强对零售客户有关卷烟陈列、重点品牌卖点的培训,提升客户卷烟经营能力和品牌推介技巧。

五是继续开展好重点客户帮扶

活动,随时掌握客户销售情况,帮助客户做好营业主推活动,着力分析客户现状和存在问题,及时制定改进措施,通过帮扶前后客户经营数据对比,评估帮扶效果。

六是对零售客户做好服务的同时加强管理,特别是要抓住高价值客户,提供个性化服务,提升客户盈利水平和零售许可证的含金量,提高高价值客户的忠诚度和配合度,提升市场控制力。(邱家政)

## 吉安烟草 突出“五重点”提升专卖管理水平

近日,江西省吉安市局召开专卖管理工作专题调研会,认真分析全市1-7月专卖管理工作,提出后5个月要继续围绕“卷烟上水平”基本方针和战略任务,夯实行业自律和专卖执法基础,突出“五个重点”,全面提升全市专卖管理的质量和效率。

一是以执法监督为重点,进一步提升依法行政水平。加强行政执法监督,不断强化层级监督与同级监督工作职能,不断强化事前、事中、事后监督工作职能;认真落实《行政执法“十不准”》规定,进一步提升专卖执法人员的服务意识、法治意识,推动专卖执法水平不断提升;不断创新专卖执法工作方式方法,积极探索柔性执法、和谐执法等文明执法新途径,努力树立文明执法良好形象;加强法律风险防范,充分认识烟

草行业外部环境不断发生的深刻变化、不规范的专卖执法行为,以及企业内部管理、经营行为、经营决策等因素可能引发的法律风险;加强法制教育培训工作,努力提高专卖执法人员、经营管理人员,特别是领导干部“依法行政、依法管理、依法组织生产经营”的能力和水平。

二是以查获本地案件为突破口,进一步提升打破假烟网络质量。主动适应行业发展要求和管理形势的变化,始终保持打破假烟网络的高压态势,紧咬破获几个国标案、省标案的量化目标不动摇,把目光主要放在本地市场上,积极构建全市规范有序的卷烟市场;多措并举,深化卷烟打假新战场,在查处本地案件上有所突破,向市场要线索,向个案要线索,向重点区域、重点对象要线索,理清和掌握全市制售

假烟网络的基本脉络,通过加强案件经营,努力做到每查办一起假烟案件就摧毁一个假烟网络,达到净化一方卷烟市场的效果;齐抓共管,推进部门协作向纵深发展,进一步完善烟草部门与公安部门的联合执法协作机制,增强“打防控”能力。

三是以精准管理为主要方法,进一步推动现代市场监管体系形成。突出重点监管内容,对经营大户、无证户、名烟名酒店经营户三类重点人员,零担托运、长途车站和铁路沿线重点部位,实行动态管理,掌握其违法动向和规律,坚持反复打、打反复;不断探索监管方式,充分运用专卖管理系统、GIS系统和“12313”电话举报等资源,掌握了解市场信息,提高对市场的分析和判断,提高市场检查的针对性;不断完善以零售户持证、亮

证、守法经营,查处案件和违法卷烟的数量、质量为一一线稽查人员重点考核的工作评价体系;适时开展市场集中整治专项行动,重点解决零售大户的问题,认真核实大户的实际销量,增加检查频率,发现有超过其实际销售量的经营户,营销部门要及时限量供货,彻底使其丧失辐射能力。

四是以构建有效的专卖内管体系为目标,进一步推进内管长效机制建设。强化全员规范意识,尤其是各单位“一把手”规范意识,正确处理销量增长同规范经营的关系,把握市场规律,尊重客户和消费者选择;坚持“一案双查”和“零容忍”制度,进一步消除专卖内管人员同级监管不敢管的顾虑,严格“两烟”生产经营规范要求,完善相关业务部门的内控制度,提升内管人员发现问题,

分析原因、解决问题的能力。突出日常监管工作,认真开展“控大扶小”工作,切实解决卷烟非法外流问题;加强品牌分级管理,尤其是抓好对红色品牌的日常监督工作,从源头把关,确保市场卷烟外流情况逐步减少;实行量化对标考核,合理制定量化指标,对县级局和县级局派驻组内管工作实行双重量化对标考核,关注主要指标和重要节点,尽可能以客观、可量化的指标进行考核。

五是以过程化考核为主要手段,不断提升专卖管理基础工作质量。继续加强专卖基础设施建设,认真做好市局创建工作,提升基础管理水平;进一步加大队伍建设力度,加强对一线管理人员的实务培训,持续开展岗位练兵活动,积极参加内训竞赛活动,建立专卖管理人才库。(杨军)