

重庆烟草：与阳光一路同行

■ 曾智

2009 年以来，重庆烟草坚持每年对全市 39 个执法部门、1300 余名专卖执法人员进行评议，多层次、多角度收集包括地方人大、政府、各职能部门、零售客户、消费者等在内的意见建议，队伍规范执法意识显著增强。

11 月初，在重庆市烟草专卖行政执法案卷评查暨依法行政成果汇报上，市政府法制办副主任罗渝说：“重庆烟草的依法行政工作比我想象的还要好！”

其实，在依法行政方面，重庆烟草收获的赞誉还有很多。

完善法规体系确保有法可依

2000 年 11 月，《重庆市烟草专卖管理条例》经市人大审议通过，并于 2005 年 9 月修改完善。该条例的制订和修改，是我市烟草行政执法的重要依据，在重庆烟草史上具有划时代的重要意义。

为贯彻落实两高《关于办理非法生产、销售烟草专卖品等刑事案件具体应用法律

吉安烟草深入开展企业管理“创一流”活动

为全面提升企业管理水平，实现高效、规范、低成本运行，近期，江西吉安市烟草专卖局(公司)采取有效措施，深入开展企业管理“创一流”活动。

一是开展中层干部讲解工作流程活动。要求全市系统中层干部都要对本部门员工讲解部门《工作手册》中的所有工作流程，做到逐个讲解、逐步解读。通过流程讲解进一步提高全员对本岗位工作流程的熟知应用程度，提高体系文件执行率，同时进一步检验部门工作流程的合理性、科学性和适用性。

二是开展质量管理体系知识竞赛活动。竞赛采用网上答题形式，干部职工登入指定的服务器，由系统随机抽取 30 题作答，竞赛内容涉及新版 ISO9000 标准相关知识、《质量手册》、《程序文件》、市县两级《工作手册》等。通过竞赛进一步加强全员质量管理体系意识，提升质量管理体系建设水平。

三是开展烟叶从业人员“比学习、比作风、比业绩”创先争优活动。活动从 11 月中旬开始，为期三个月，通过营造比、学、赶超的学习工作氛围，进一步提高烟叶从业人员的思想水平、能力水平，激发学习工作热情，努力打造一支作风正、业务精、能力强的高素质员工队伍。

四是开展“读一本书，写一篇读书报告”活动。要求全市系统信息化工作人员按照“缺什么补什么”的原则，采用泛读和精读相结合的方式读一本好书，并结合读书内容和工作实际撰写一篇读书报告。通过读书活动，逐步解决精神懈怠、服务意识不强、工作执行力不够等弊、懒、散问题，进一步增强信息化工作人员的忧患意识、责任意识和服务意识。(刘文慧)

江西中烟不断提升档案工作规范化管理

为推动省直单位档案工作规范化管理水平提高，近日，江西省档案局组织检查组到江西中烟工业有限责任公司开展省直单位档案工作规范化管理检查。

在检查汇报会上，该公司纪检组长向检查组介绍了近年来公司党组对档案工作的重视情况及公司档案工作概况。公司办公室主要负责人简要汇报了公司改革发展取得的成绩、“金圣”品牌发展情况及档案管理主要工作思路。办公室有关负责人从档案管理总体情况、档案整理质量情况等方面向检查组作了档案工作规范化管理的详细汇报。

检查组认为，江西中烟成立以来，公司领导非常重视档案工作，从人员配备、设备购置、业务培训等方面给予大力支持，公司档案工作规范化管理水平明显提升，主要体现在人员到位、制度健全、门类完整、分类科学、管理规范等。同时，检查组还从加强对下属单位档案工作的指导、加强对赣州卷烟厂易地技改项目档案的管理力度等方面对公司下一步档案工作提出了明确要求，并就大力推进档案信息化工作，尽快实现档案管理系统与办公自动化系统对接等提出了建议。

其间，检查组现场检查了公司综合档案室的办公、阅览、库房三分开情况，并认真检查了档案制度建立情况、档案保管设备设施的配置情况及文书档案、科技档案、声像档案、会计档案等门各类档案的整理情况。(李前进)

若干问题的解释》，2011 年 10 月，重庆烟草与市高院等部门联合出台贯彻落实两高司法解释的会议纪要，统一了全市公安司法机关办理涉烟刑事案件时，在罪名认定、证据收集、处罚幅度等关键问题上的认识。

2012 年 1 月 1 日，为配合《行政强制法》的施行，重庆烟草积极配合市人大，及时修改《重庆市烟草专卖管理条例》，删除其中有关查封扣押权的相关条款，调整涉烟行政案件查处流程和相关法律文书，确保执法权限严格依法行使，实现地方法规与上位法的有效衔接。

多年来，重庆烟草专卖执法始终致力于贯彻落实烟草专卖法律法规，巩固强化执法依据，适时调整执法程序，不断规范执法行为，从制度层面促进全市依法行政水平的提升，确保烟草专卖执法实体、程序均有法可依。

推行阳光政务打造责任烟草

童业平是南岸区的一名农转非人员，生活比较困难。2012 年初，他想办一个烟草零售许可证卖烟，因听说证很难办就迟迟没申

请。后来，他抱着试一试的想法去了南岸区烟草专卖局政务大厅，没想到工作人员不仅热情接待，还在较短时间内帮他办好了烟证。

为困难群众办“阳光”证，是重庆烟草实施阳光政务、打造责任烟草的一个缩影。近年来，重庆烟草整合重组了全市烟草专卖执法机构，在 38 家基层专卖局设立政务大厅，专门负责行政案件处理、行政许可受理等工作，全面施行查处分离、罚缴分离和各项便民利民措施，最大限度保障当事人合法权益，开全国烟草行业先河。

2012 年，重庆烟草还将全市涉烟举报投诉渠道归并整合为“12313”举报投诉咨询专线，并组建重庆烟草客户服务平台，按照“集中受理、分类处置、部门联动、限时办结、结果回访”的模式，统一受理全行业专卖管理、卷烟营销、物流配送等方面举报、投诉和咨询，深得广大零售户和消费者称赞。

无缝隙监督重视自律规范

为强化专卖执法的内部监督和过程管控，2010 年，重庆烟草在全市各区县烟草专

南雄召开卷烟零售客户座谈会

近日，广东南雄市局(公司)召开了南雄市 2012 年度卷烟零售客户座谈会。

会议提出了如何更好地发挥零售终端的作用；如何加强全国性知名品牌的宣传、引导和培育；如何维护卷烟市场价格和市场秩序稳定；如何加强客户服务，提高市场供应能力，满足市场需求等方面的议题，认真听取了零售客户代表的建议和意见，共同分析了卷烟市场形势和品牌发展趋势。

副总经理肖国军希望广大卷烟零售客户，一要充分发挥烟草公司联系消费者的桥梁纽带作用，及时向烟草部门反馈市场信息和消费者需求，不断提升服务消费者的能力与水平。二要充分发挥品牌培育的阵地作用，积极转变思想观念，适应卷烟市场形势和品牌发展趋势，加大知名品牌宣传、引导、培育力度，做到批零精诚合作、目标一致、利益一致，最终实现双赢。三要积极维护卷烟市场价格和市场秩序稳定，自觉执行卷



烟统一零售价格，自觉抵制非渠道进货和假冒卷烟，真正做到在守法经营的基

础上获得最大利润。(雄烟办)

吉水“四个服务”提升服务零售户水平

为贯彻“两个至上”，切实做到“把客户放在心上”，全心全意服务卷烟零售户，今年以来，江西省吉水县烟草专卖局(分公司)“坚持四个服务”提升服务零售客户水平。

一是坚持诚信服务，促进社会诚信道德建设。把讲诚信、重和谐、负责任贯穿于服务零售户的始终，引导卷烟零售户遵纪

守法、规范经营，树立良好信誉和形象，构建和谐的市场环境。

二是坚持利益服务，提高零售户盈利水平。坚持货源公开、公平、从紧投放，指导客户经营，加强卷烟价格管理，加大市场监管整治力度，提高客户盈利水平。

三是坚持真情服务，提高零售户满意度。加强与零售户的联系，定期召开客户

座谈会，了解客户心声，帮助解决力所能及的一些实际生活和经营中的困难，提高零售户满意度。

四是坚持科技服务，提高客户经营能力。加强客户培训力度，开展客户“精准营销”、“电子商务”、专卖法律法规培训班，提高客户卷烟经营能力和守法经营意识。(许洪泉)

贵州纳雍县阳长客服部开展“杜鹃情”活动

连日来，贵州纳雍县阳长卷烟客户服务部干部职工结合辖区实际，开展“杜鹃情”服务活动，走进卷烟零售客户的店内，为其整理香烟，打扫卫生等。

活动中，该客户服务部以亲情化、个性化服务为主题，对辖区内的聋哑残疾人客户袁军，家庭条件困难的零售客户王玉兰、黄友明，尚跃群进行了慰问，探望了零售客户李焕全身患癌症长年卧病在床的妻子，分别为他们送去了慰问金和慰问品。客户服务部工作人员，走进辖区内公路延线和集镇上的所有客户家中，持续开展“进门拍衣”和“温馨抹布”工作，将有限的时间、精力、资源配置送给守法经营且



对毕节烟草实现价值大、诚信价值高、支持度大、成长度高的零售客户。(廖晓宁)

朝阳烟草“五个细节”提升专卖执法水平

为进一步提高北京市朝阳区局专卖服务质量，提升专卖执法水平，近日，区局(公司)领导要求全体专卖人员从“五个细节”入手，拉近与零售户的距离，提高客户满意度，全面树立朝阳烟草良好的社会形象。

“微笑”。对全体专卖人员进行微笑培训，通过培训使专卖人员学会运用微笑技巧，缩短执法人员与零售客户之间的距离，进一步消除被检查者的紧张感和抵触情绪，使得专卖执法工作能够顺利开展。

“准备”。执法人员在走访之前要精心

准备，提高工作效率。专卖人员在进行市场走访前要认真检查相关的证件及物品是否携带齐全，要精心制订监管计划，根据零售户的情况确定重点走访内容等。

“重视”。重视零售户是提高专卖管理服务水平的保证，专卖人员应对零售户配合的行为表达谢意，做到文明礼貌，让其感受到对他的重视，从而更好地树立烟草专卖执法队伍的良好形象。

“精通”。对专业知识的精通可以提高工作水平，开展多种形式的法律法规、技能培训，使专卖执法人员进一步精通法律

知识及业务技能，面对进行管理服务时发生的各类问题能够及时解决，如果零售户有违法行为，能够准确严格按照相关程序进行妥善处理。

“细腻”。细腻是专卖管理服务中的关键要素，执法人员在管理服务或市场检查时要做到心思细腻，善于发现问题，注意自己的言行举止等，如避免不必要的言辞、翻动与执法无关的物品等，对检查过的物品及无关的物品须按原位置摆放好，不断提升专卖管理服务的质量。(金津)

乐安金融部门助力烟叶生产发展

江西省乐安县今年收购烟叶 8.7 万担，总产值 9006 万元，实现税收 3490 万元，烟叶种植规模、烟叶收购总量和总产值位居全市第一、全省前列。这些都得益于该县金融部门良好的服务。

该县农村信用联社、农业银行等金融部门为支持烟叶产业发展，年初根据全县烟叶生产计划，做好信贷计划，积极筹措资金；同时，按照烟办、烟站核实的种烟亩数，上户开展信贷需求情况调查摸底，对烟农做好授信工作。烟农无需抵押，就可根据生产情况，在授信额度内随时支取贷款。为了不误工时，使烟叶生产贷款及时发放到位，各基层网点开设专营窗口，为烟农购买烟肥、农具、建标准烟房提供资金，使烟农不因资金问题而影响生产，并根据天气、烟叶生长情况，调整授信额度和贷款发放频率。今年已对 721 户烟农进行了授信，授信金额 3500 万元，实际发放贷款 927 笔，金额 2911 万元，支持烟叶种植 3.39 万亩。烟叶收购后，金融部门严明纪律，不得代垫、代扣和拖延支付，保证了 9000 余万元烟叶收购款、扶持款和各种补贴及时下拨烟农账户，使烟农、政府、烟草部门三满意。(何晓姝)

广昌举办烤烟育苗技术培训班

近日，江西广昌县烟草专卖局(分公司)举办了 2013 年度烤烟育苗技术培训，各乡(镇)烟站站长、育苗技术骨干共 30 多人参加了培训。

培训在盱江镇顺化村进行，采取理论讲解与现场操作相结合的方式，县局(分公司)育苗技术员讲解了育苗物资的供应管理，介绍了 2013 年度烤烟湿润育苗和漂浮育苗技术规程，对做好育苗选址、苗床准备与营养池制作、苗盘消毒、播种时间、装盘与播种、施肥与水分管理、棚内温湿度管理、间苗与补苗等技术要点进行了详细讲解，同时还进行了育苗现场实地操作，为提高相关人员烤烟育苗技术奠定了基础。会议还认真分析了往年育苗中存在的问题，提出了相应的措施：一是统一实行商品化育苗；二是全县统一在 12 月 5 日前完成播种，同一乡镇在 3-5 天完成；三是加强技术落实到位，在播种期间烟技员坚守岗位；四是实行考评考核，育苗期间因烟技员指导不到位，工作失职造成烟苗大量死亡的将从严处理。(刘荣菊 张文梅)

夯实基础促宜黄烟叶可持续发展

宜黄召开 2012 年烟叶生产工作总结会

近日，宜黄县顺利召开 2012 年烟叶生产工作总结表彰暨 2013 年烟叶生产动员大会。会议回顾了 2012 年全县烤烟生产工作经验，表彰了在 2012 年烟叶生产工作中涌现出来的先进乡镇、先进单位和先进个人，安排部署了下一步烟叶生产工作。会上，县委书记许中伟作了重要讲话，许书记对 2013 年烟叶生产工作强调了四点：一是客观对待成绩，深刻反思问题；二是认清发展形势，坚定发展信心；三是抓牢关键环节，攻坚突破重点；四是务实工作作风，强力保障落实。同时许书记还希望在 2013 年的烟叶生产工作中大家要统一思想、坚定信心、扎实工作，牢固树立、增强紧迫感和责任感，确保 2013 年烟叶种植面积达到 1.8 万亩，收购烟叶量达到 5.5 万担。

据悉，2012 年宜黄县种植烟叶 19022 亩，分布在 12 个乡(镇)，123 个村委会，1064 户烟农；全县烟叶收购量 4.83 万担，烟叶总产值 5048 万元，实现烟叶税 1110.6 万元，烟农户均收入达 4.74 万元。(邹海莉)

新干加大内部监管力度见成效

近日，江西吉安市新干县烟草专卖局进一步加大内部监管力度，取得明显成效。

一方面，该局内管工作人员注重与零售客户的交流和沟通，引导客户诚信守法经营，发动零售客户和消费者对违法经营行为进行举报，为内部监管提供线索。

另一方面，该局内管部门加强同专卖、营销等部门的协调，在对每月不同级别预警品牌卷烟销售情况进行监控的同时，把情况向专卖、营销等部门进行通报，共同预防卷烟外流。11 月份，该局组织专卖人员开展打击本地非法收购卷烟行为的专项整治活动，连续查获 2 起本地非法收购卷烟案件，查获非法收购的红玫、红金龙、七匹狼、中华等品牌卷烟 463 条，案值 4.3 万余元。(敖腾云 杨干强)