

“小改变”带来“大效益”

贵州烟草创新涉案专卖品估价工作

今年 7 月 1 日起，贵州省烟草专卖局正式启用涉案烟草专卖品估价电子印章，估价工作方式由原来的人工送件调整为网上远程办理。至此，全省 9 个市(州)87 个县(市、区)烟草专卖局每年数百件涉案专卖品不再专程送往省局估价。电子印章的启用，蕴含着转变作风、服务基层的新理念，体现了更加规范、更高效率的新要求，成为贵州省局以实际行动践行群众路线的一个亮点和缩影。

过去，各基层烟草专卖局查获案件后，执法人员都要专程送件到省局进行估价，来回往返在路途上花费了大量时间，对一些申办资料不齐、手续不全的还要重复往返，因估价工作不及时而贻误办案时机的情况时有发生，执法办案工作受到较大影响。针对涉案专卖品估价工作存在的基层单位长途奔波、频繁往返、效率低下、时效性差等问题，贵州省局认真思考谋划，创新工作方式，充分利用办公自动化(OA)系统平台，以电子印章作为估价确认方式，对涉案烟草专卖品估价实行网上远程办理，并承诺“当日申办、当日受理、当日办结回复”。

一是工作效率极大提升。贵州因交通基础设施相对落后，前往省局办理事务的在途时间长，部分边远县往返、滞留需 3 个以上工作日。而借助信息化手段，远程办理估价事项方便快捷，每件仅需半小时左右即可办结，工作效率极大提升，真正体现了服务基层。

二是公务成本大幅节省。和过去“人工送件”估价方式相比，每年要减少基层单位往返省局 1000 余人次、车辆 600 余台次，由此产生的人员差旅费、食宿费和车辆耗油费、过路

费等直接费用全部得到节省，如果再加上因此而节约出的工作时间以及消除道路交通安全隐患等其他间接成本，整个公务成本的节省更为可观。

三是行政执法更加规范。以前的估价文件大多数都是加盖省局综合计划处印章，由于综合计划处属于内设机构，对外不具有法律效力，这种不规范的估价文件常常给专卖执法带来被动影响。为一并解决这一问题，省局按规定制作了“贵州省烟草专卖局涉案专卖品估价专用章”及电子印章，估价公文更加规范，进一步提高了专卖执法的权威和效率。

四是机关作风明显转变。在深入开展群众路线教育实践活动中，省局(公司)以这次估价工作方式小改变带来大效益为生动案例，积极引导和发动各单位、各部门紧紧围绕

“服务基层找问题、提高效率找差距、转变作风找不足”的要求，认真梳理职责，深入查找短板，明确改进的切入点、着力点，关注细节，见微知著，由小见大，从身边做起，从小事改起。近期贵州省局已陆续出台了一系列为民便民利民措施，在减少审批事项、减少会议文件、减少检查评比、简化办事程序等方面有了许多新的改进和提高，特别是在方便基层、服务群众方面产生了不少新的亮点和成果，带动了机关作风的持续转变。

据统计，自 7 月 1 日启动至 9 月 12 日不到 3 个月的时间里，全省已办理远程估价 87 件，其中涉案卷烟 71 件、案烟叶 16 件，涉案金额 1453.3 万元。这一工作方式的转变受到了基层单位的充分肯定和一致好评，“小改变”带来“大转变”，产生了“大效益”。 (贵烟办)

“服务基层找问题、提高效率找差距、转变作风找不足”的要求，认真梳理职责，深入查找短板，明确改进的切入点、着力点，关注细节，见微知著，由小见大，从身边做起，从小事改起。近期贵州省局已陆续出台了一系列为民便民利民措施，在减少审批事项、减少会议文件、减少检查评比、简化办事程序等方面有了许多新的改进和提高，特别是在方便基层、服务群众方面产生了不少新的亮点和成果，带动了机关作风的持续转变。

据统计，自 7 月 1 日启动至 9 月 12 日不到 3 个月的时间里，全省已办理远程估价 87 件，其中涉案卷烟 71 件、案烟叶 16 件，涉案金额 1453.3 万元。这一工作方式的转变受到了基层单位的充分肯定和一致好评，“小改变”带来“大转变”，产生了“大效益”。 (贵烟办)

南雄烟草实现烟农增收

日前，广东南雄市 2013 年烟叶收购结束，圆满完成烟叶收购任务。烟农售烟总收入 3.48 亿元，加上产后补贴和种烟扶持补贴，今年烟农种烟总体收入突破 4 亿元。种烟亩均收入 3997 元，同比 2012 年亩均增收近 500 元，烟农增收明显。

今年，在国家烟叶总体收购价格比去年平均上调了 10%的利好政策环境下，南雄市局(公司)把握“稳、控”总基调，将整县推进现代烟草农业建设与特色优质烟叶开发、国家级烟叶标准化生产示范区建设等项目相结合，进一步完善了烟叶生产基础设施建设，落实科技兴烟政策，调动了烟农种烟积极性，烟叶生产持续稳步发展。 (雄烟办)

淄博烟草多渠道拓宽零售户致富路

今年以来，围绕深入推进卷烟零售户致富工程，山东淄博市烟草专卖局(公司)立足实际，积极发挥行业资源优势，多渠道拓宽零售户致富路。

一是精心调研，准确把握增收需求。根据零售户所处地理位置、经营业态和经营规模等因素，深入细致开展专题调研，摸清不同类型零售户对增收致富的需求和期盼，认真总结分析，归类，找出共性和个性服务诉求，为拓宽经营范围，提高致富帮扶措施的针对性和实效性提供真实可靠依据。

二是积极协调，分类确定增收渠道。根据调研分析结果，围绕拓宽零售户经营范围，协调市邮政局等相关单位，借助零售终端网络优势，争取优惠政策，分类型确定拓宽经营范围的帮扶项目，建立“邮政便民服务站”加盟、代收电话费、代收彩票等合作业务。

三是稳步推进，确保措施落实到位。根据零售户商圈类型、经营现状和发展潜力等，加大宣传力度，明确工作排期，按照自愿参与的原则，典型引领，稳步推进拓宽经营范围工作进度。同时，与合作单位建立定期交流、反馈制度，解决项目推进过程中出现的矛盾和问题，满足零售户致富需求。

四是跟进指导，不断提升帮扶成效。对已经开展经营项目的零售户，与合作单位共同定期进行走访指导，掌握零售户新增业务开展情况和收益状况，提出相关改进建议，持续提升帮扶效果，进一步提高零售户的满意度。 (博文)

通渭烟草改进服务观念 提高客户满意度

为切实提高服务质量，构建和谐我关系，甘肃省定西市通渭县局(营销部)利用晨会，认真学习了《2013 年上半年全市卷烟零售客户满意度调查通报》，要求全体职工牢固树立“用心、用行、用信”的服务理念，多措并举，提高客户服务质量。

一是抓教育，打牢思想根基。通过组织全体职工学习省局、市局相关文件通报，结合县局(营销部)工作实际，按照岗位分工、调查指标，分门别类地分析指标所得分值，做到冷静对待调查结果，提高员工对服务工作的理性认识，增强工作主动性。

二是改观念，优化服务质量。通过强化奖惩激励，围绕客户抓服务，想客户之所想，急客户之所急，突出工作过程化、痕迹化管理，提高客户满意度，进一步细化工作质量考评，加大客户服务考核力度，促进全员优化服务质量，提高客户满意度。

三是转作风，注重服务细节。深化“135”工作法的应用，有效发挥终端功能，通过加强销售推介、开展促销活



乐安切实做好烟叶储存安全工作

江西省乐安县烟草专卖局(分公司)为使收购上来的烟叶不发生安全事故，采取多项措施，切实做好安全管理工作，取得了良好效果。

该县烟草专卖局(分公司)今年早在烟叶收购之前，就在各烟站管理人员中开展了“安全在我心中”系列教育活动，组织他们学习《安全生产法》等法律法规，营造人人懂安全、抓安全的良好氛围，让职工在思想上绷紧安全弦，确保每个安全岗位不出现空岗现象；在各烟站配备安全生产员，负责安全生产工作；县局(分公司)成立了安全生产检查领导小组，经常对各烟站进行严格的安全监督检查，认真查找安全隐患，及时督促整改；县局(分

公司)与各烟站签订了安全生产责任状，明确规定对出现安全问题的单位和个人，将严肃追究其责任；加大投入，消除安全隐患，完善安全生产设施，配齐安全生产设备，对消防器材等安全设施设备定期进行检查维护，确保设施设备运行正常。由于措施得力，目前该县各烟叶储存点未出现安全事故。 (何晓姝)

公司)与各烟站签订了安全生产责任状，明确规定对出现安全问题的单位和个人，将严肃追究其责任；加大投入，消除安全隐患，完善安全生产设施，配齐安全生产设备，对消防器材等安全设施设备定期进行检查维护，确保设施设备运行正常。由于措施得力，目前该县各烟叶储存点未出现安全事故。 (何晓姝)

吉安烟草抓好节后卷烟市场监管工作

为进一步规范辖区卷烟经营活动，净化节后卷烟零售市场，“双节”刚过，江西吉安烟草及时安排部署专卖管理工作，采取有效措施狠抓节后卷烟市场监管工作，保持节后卷烟市场稳定，确保全年目标任务顺利完成。

一是强化法律宣传力度。专卖执法人员通过“送法入户”的方式，到零售户店中宣传节后卷烟营销注意事项，核对卷烟销量，登记库存，加强烟草专卖法律法规的宣传教育工作，既拉近与卷烟零售户的距离，又提高经营户的守法意识。

二是强化内部监管力度。通过内管系统加强订单分析，采取不定期跟车送货、电话回访、公开举报电话等方式，加大对卷烟订

货、配送环节的监管力度，确保卷烟落地入户销售。

三是强化联合打击力度。根据市场摸排的线索，联合公安、工商等部门，通过“部门联合、专项治理”加大打击力度，对各类违法经营行为进行集中整治，对无证经营、销售假冒伪劣、倒买倒卖卷烟等行为进行重点检查，进一步提高卷烟市场净化率，维护市场秩序。

四是强化重点对象监管力度。将月平均销量千条大户、订货量变动异常户、以往有违规经营记录的经营户作为重点监管对象。有目的性、针对性的监管，增加检查频率，重点打击大户非渠道进货行为和非法倒卖卷烟行为，有效震慑和引导大户

守法经营。

五是强化重点品牌监管力度。将中华、芙蓉王等中高档品牌列为市场稽查的重点监管品牌，在市场检查时重点关注，掌握其价格变化，深挖非烟流向，为重点打击非渠道进货大户提供线索。

六是强化礼品烟回收打击力度。加强对零售户的宣传教育，使其明确回收礼品烟的危害性，促其主动守法经营，自觉拒绝回收行为；强化对名烟名酒、礼品回收店的检查频次和力度，将有违法经营礼品烟嫌疑的经营户纳入重点户名单，进行重点监管，对查实存在有“回收礼品烟”行为的客户，责令其改正并作出依法处理。 (周浩生)

日照烟草改进作风突出“七心”服务

为进一步提高工作运行效率和工作质量，近期，山东省日照市局(公司)要求全员常怀“七心”，改进工作作风，增强主动服务意识，不断更新工作理念，创新服务方式方法，积极履行服务职能，不断提升服务上级、服

务部门、服务基层、服务烟农和卷烟零售客户的水平，树立为民、务实、清廉形象。

用心：做到用心学、用心看、用心听、用心思。善于开动脑筋，知上情，熟下情，提高沟通上下、协调左右的能力，听各种意见建议，听基层一线员工心声，及时反馈情况，研究问题，发现规律，创新思维，为领导和上级机关决策提供参考，更好地促进工作提升。

专心：做到专心致志、潜心钻研、全身心投入。专注于自身工作，沉下身子，静下心来，专心认真工作，将全部心思用在提高自身工作水平、做好各项本职工作上，处处高标准、严要求，在实践中把自己培养成自身工作领域内的行家里手，确保工作取得实效。

细心：做到一丝不苟，精益求精，养成严谨细致、注重细节的习惯。把提升精细化管理水平作为下一步工作重点之一，做到向管理要效益，加强精细化管理，做好降本节支工作，杜绝跑冒滴漏问题，切实通过强化管理为税增收做贡献。

实心：做到为人踏实、工作务实、责任落

西安烟草“四网合一四个现代化”创新终端模式

2013 年以来，陕西西安市烟草专卖局以“E 盟盟”等信息系统为依托，推进“网上订货、网上配货、网上结算、网上营销”，搭建电商平台，实现“四流贯通”，引领客户实现终端形象、经营理念、经营方式、经营手段“四个现代化”，做到轻轻松松卖烟、明明白白赚钱。

一方面多措并举，武装终端。一是多种方式，无界订货。截至 8 月底，西安市普通终端的网上订货率 100%(其中，手机订货 990 户，电视订货 262 户)，零售客户用同一账号可任意登录电脑、手机、电视三种载体，随时随地下单并跟踪订单，满足了移动互联时代的新需求。二是做实基础，无障配货。按照帮、采、析、配“四字诀”，大面积推广批零网上配货，反复测算修订参数，实施自动配货，最大程度满足客户个性化需求。通过“三优宣传、三层校验”等手段，引导客户养成自觉扫码销售习惯，规范客户扫码行为。三是网上结算，无忧支付。提升电子结算，与交通银行合作推进网上自主支付、跨行结算，提供金融增值服务。四是网上营销，无限互动。完善网上营销业务规范与营销流程；拓展网络平台功能，增设“零售客户在线俱乐部”，新开辟网上工业园区 10 个。2013 年以来，工商协同开展重点品牌网上营销活动 162 次，发布新品上市等信息 183 条，网上营销客户参与率达 80%以上，工商零在线互动更加活跃。

另一方面内外兼修，提升终端。一是提“形”塑景。根据不同定位、不同业态，制定了《零售终端店面形象标准》和《卷烟陈列指南》，通过宣传发动、标准引领、现场观摩、驻店指导、网上创意、客户培训等多种形式，引领客户自觉提升形象。目前，所有现代终端均达到 15 项形象建设标准，形成了故都底蕴、现代气息交相辉映的现代终端风景线。二是随“芯”运用。通过普及应用 E 盟盟的“易经营”功能，提升网配客户运用信息系统管理进销存等经营信息的能力，做到“配工具、用信息、会算账、懂经营”。借助“微商圈”功能，支持零售客户面向社区微商圈开展消费者服务。截至 8 月底，全市利用网络、微信、二维码等新兴手段进行店面营销、消费者跟踪的客户接近 2500 户，建立消费者档案 63233 份，为消费者提供上门服务的客户达到 2870 户。有的客户利用微信开展基于 LBS(地理位置推送)的店面推广活动，有的客户为消费者提供免费代寄代收包裹服务，现代经营意识日益深入人心。 (王新)

宜黄烟草多措并举 助推党风廉政建设工作上新台阶

近来，江西宜黄烟草努力探索党风廉政建设新方法、新途径，精心组织、更新观念、创新思路、营造氛围、狠抓落实，采取多项举措推动党风廉政建设工作上新台阶。

一是营造廉政文化氛围。通过网站、报刊、廉政文化宣传栏等多种渠道及时公开公示廉政建设成果，开展廉政文化教育，大力倡导良好学习风气，营造“常学习、常思考、常改进、常提高”的浓厚氛围。

二是强化廉政制度建设。从加强内部管理入手，对现有的廉政制度进行整合，认真执行“三重一大”事项和集体决策制度，形成用制度规范行为、用制度管人的机制，切实从制度建设方面抓好廉政建设工作。

三是落实党风廉政建设责任制。根据党风廉政建设责任制的要求，做到责任到领导，任务量化到岗到人，把党风廉政建设工作纳入企业目标管理与业务工作同安排、同部署，确保党风廉政建设责任制全面落实。

四是加强廉政风险防范管理。按照“全、精、准、细”的要求加大廉政风险点查找力度。通过深入排查廉政风险，确定重点防控环节、分析评估风险等级、完善风险防控措施，将风险防控责任层层分解落实，做到全员防控、全过程防控。 (邹海莉)

难不回避。牢固树立责任意识、奉献意识、进取意识，养成勤于学习、勤于工作的良好习惯，认真履行职责，切实提高执行力、执行能力和执行效果，立说立行，高效率、快节奏地抓好落实，多为企业发展献计献策、排忧解难，推动各项工作向前发展。

宽心：做到懂感恩、正确看待成长进步。培养良好的心态，正确看待名利得失和荣辱进退，多琢磨事不琢磨人，多剖析自己不埋怨别人，多比成绩不比索取，让自己的心沉下来，胸怀宽广起来，素质提升上去，做到到会、会写、会干，给自己创造成长进步的环境和条件。 (赵童)