

永新烟草:修炼“内功”提升专卖工作上水平

为进一步规范本地卷烟市场秩序,牢固树立服务意识,做好法规宣传和教育工作,全方位提高专卖工作水平,江西吉安永新县局积极采取有力措施,夯实工作基础。

一是加强信息收集能力,提高分析水平。信息工作是专卖工作的基础,而专卖工作更不是靠守株待兔,撞大运,要充分利用现有的信息系统,尤其是注重专卖系统和营销系统的信息数据分析对比,依据节前卷烟市场需求实际,以大户、订单异常户为重点狠抓订单数据分析,准确运用对比、排序等分析方法,及时发现并核实异常问题,提高专卖工作效率,切实截断非法流通根源。

二是加强资源共享,修炼“内力”。专销联席会是部门间沟通的良好平台,为防止

会议流于形式,在时间上要严格落实专销结合“一周一对接、一月一总结”,定期召开专销结合会议;在内容上要以加强市场动态、销售策略等方面的沟通交流与反馈分析为主,真正实现“无缝对接”,进一步提高市场把握能力。

三是加强内部监督管理,去粗求精。内管工作人员要不定期对卷烟配送仓库进行检查,开展跟车送货检查,现场记录卷烟牌号、数量、客户证号,核查是否存在卷烟未落地落户、回收倒卖卷烟、内外勾结牟取私利等现象,对零售户反映的送货服务问题认真落实,及时整改,确保配送仓储环节严格规范。

四是加强卷烟市场监管,突出工作重点。

要避免市场监管工作胡子眉毛一把抓,一方面要加强对重点区域、宾馆、酒店、娱乐场所、物流、车站、周边区域的检查力度,严防假私非卷烟对市场的冲击,实现内部监管事后管理向事前预防转变;另一方面严防卷烟非法流通。灵活运用“弹性错时”工作制,对辖区内名烟酒店进行集中整治,坚决杜绝辖区内卷烟非法流入、流出现象。

五是加强联合执法,形成合力。在执法工作中要尤其注意执法权限的问题,避免越权执法。要充分利用各类打击非法卷烟专项行动,积极联合公安、工商、交通等部门,加强对辖区内车站、物流货运站、快递公司进行检查。尤其注意建立与公安、交通、工商定期联合执法、信息共享工作机制,实现信息举报网

络对接和涉烟信息共享,畅通信息交流互换渠道,加大涉烟信息搜集力度。

六是加强宣传教育,树立服务意识。要区分对待不同的零售户,实行精益化管理。一方面要采取“教育为主、处罚为辅”的执法方式,充分利用日常走访、发放宣传单等形式宣传烟草专卖法律法规,用典型案例引导零售户遵规守纪,从源头上减少违法违规行为的发生;另一方面要加强服务意识,提升客户服务水平。坚持“便民、高效、廉洁、规范”的工作要求,积极为前来咨询、办证的群众提供便民服务资料,统一挂牌上岗,推行“一人一窗、一窗多能”服务方式,进一步压缩行政许可办理时限,提升办事效率。

(颜翔)

吉安烟草多措并举 强化卷烟市场监管

为有效提高市场净化率,维护卷烟市场经营秩序,近日,江西吉安烟草市局积极组织队伍力量,采取四项措施进一步强化了对辖区卷烟市场监管力度。

一是加快转变监管方式。围绕提高市场监管的针对性和有效性,全面推进精准监管,着力提升监管效能,努力实现从定期例行检查向重点精准检查转变,从注重案件查处向注重案件原因及完善管理和和服务转变。

二是探索建立监管分析机制。加强对市场日常监管后续的数据分析,提升市场监管发现重大案件线索的能力,充分发挥市场线索对专卖内管、打假破网的促进作用,努力

实现市场监管与专卖内管、卷烟打假的有效衔接。

三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。

四是突出重点环节监管。突出加强对公开摆卖假私卷烟、乱渠道进货、无证运输、“名烟”回收等重点行为的查处打击,提高市场净化率。突出加强车站、物流仓储、娱乐场所、高速公路服务区等重点区域的检查,防止出现监管盲点。

(周浩生 胡俊)

新干烟草 加强零售许可证管理工作

为进一步规范零售许可证办理和延续工作,江西新干县烟草专卖局结合当前实际,就如何做好此项工作采取了以下措施:

一是加强宣传引导。专卖人员在日常走访与市场巡查的过程中积极采取措施加大《烟草专卖许可证管理办法》等相关法律法规的宣传力度,并将零售许可证新办、延续、停业的办理流程以及需要提交的相关材料等向零售客户详细说明,对不规范经营的客户告知其违反相关法律法规的后果,引导零售客户进一步增强法律意识,积极转变经营理念,规范经营行为。

二是许可证后续监管到位。将许可证管理与市场检查、内部监管有机结合,市场检查

中时刻掌握持证户详细经营情况、证照相符情况、证址相符情况等,确保其依法使用许可证,防止出现人证不一、虚拟客户等情况,确保及时发现并解决许可证管理中存在的问题,对于不遵守烟草部门相关规定、违规经营的,要进行警告、收回或依法取缔。

三是加强文明执法。相关工作人员在执法办证过程中,务必严格遵守烟草专卖法律法规的规定,坚持文明执法、规范执法,努力提升自身的态度和服务水平,合理有效地处理零售许可证办理与延续过程中出现的问题,对不符合条件的零售客户要耐心做好说明与引导工作,全力维护和谐的客我关系。

(敖腾云 刘鹏辉)

宜黄烟草“四提高” 扎实推进机关作风建设

机关作风建设是党的作风建设的重要内容,也是密切党群干群关系提高机关工作效能的关键环节,为进一步提升工作效能,江西宜黄烟草采取“四提高”举措,扎实推进机关作风建设。

一是提高思想认识。要求全体干部职工树立以身作则、廉洁奉公、勤俭节约、团结协作的宗旨意识,增强责任意识、大局意识、使命意识、忧患意识和公仆意识,不断提高工作能力,把心思用在工作上,把功夫下在落实上。

二是提高学习效率。以群众路线教育实践活动为契机,进一步加强学习,坚持集中学习与个人自学相结合、正面教育与反面教育

相结合,切实将学习成果转化为谋划工作的思路、促进工作的措施、创造业绩的行动,在学习中培养良好的工作作风,努力创建勤于学习、善于思考、勇于创新的学习型队伍。

三是提高管理水平。按照“精心、精细、精品”的要求抓好各项管理工作,以“深化管理、全面管理”为目标,通过对标管理规范企业行为,制定和完善各项规章制度和考核方案,形成有效的监管体系,力促长效管理。

四是提高服务质量。树立正确的服务理念,把加强机关作风建设与服务零售户、服务烟农紧密结合起来,切实加强服务质量的管理,强化服务意识,突出服务能力建设。

(邹海莉)

湘西烟草“精准”调控 力促经济运行平稳有序

2014年以来,湖南湘西自治烟草专卖局(公司)面对宏观经济复杂局面,统筹安排,狠抓落实,采取“精准”调控,力促经济运行平稳有序。1至4月份,全州系统共实现主营业务收入19.92亿元,同比增加4.13亿元;利税合计5.14亿元,同比增加1.75亿元,增幅为51.63%;三项费用率5.35%,同比下降0.54个百分点。卷烟销售进度为39.19%,位居全省前列;卷烟存销比为0.54,环比下降0.39。

一是科学投放,精准调控卷烟市场。努力迎合市场需求,坚持按客户订单组织货源,突出区域市场主体地位;加大对市场的监测分析,科学调整卷烟投放节奏及结构;完善客户评价机制,夯实规范管理基础,不断优化市场状态。

二是坚守红线,落实烟叶“双控”工作。加强政策宣传,做好烟农引导工作,把账算透、

话讲明,引导其弃量重质;严肃合同管理,注重责任追究,确保合同真实性100%;严把育苗移栽关,做好发放记录,加强面积核实,坚守总量红线不动摇。

三是严格规范,切实净化市场环境。加强烟草零售客户关键信息及专卖零售许可证清理,深入开展真品卷烟非法流通常态化整治;保持对辖区内烟草市场整治高压态势,维护好烟草市场环境秩序。

四是夯实基础,提升管理“精益”水平。全面实行以“事项”为基点的精细化预算管控,增强“办事”与“花钱”契合度,严控重点费用;加强固定资产投资管理,优化规划设计,提高投入产出效益;加强采购管理,规范采购行为,提高采购质量,节约采购成本;加强节支降耗工作,减少“跑冒滴漏”现象。

(张黎明)



西双版纳州局举办 “大成之声”青年员工辩论赛

为纪念五四青年节,深入推进党的群众路线教育实践活动,日前,云南西双版纳州烟草专卖局(公司)结合全面提升“五个形象”,成功举办以“展现青春风采 践行群众路线”为主题的2014年度“大成之声”青年职工辩论赛。

此次辩论赛进一步让“群众路线”和

“履约控烟”深入人心;进一步丰富了“大成之声”这个具有西双版纳烟草特色的文化系列活动;进一步激发了广大青年员工的思辨能力,开阔了大家的思路,展现了青年员工风采;同时也进一步展现出西双版纳烟草优秀的团队风貌和企业文化。

王小亚 宁旭 摄影报道

广昌举办烤房设备安装现场培训会

为切实做好当前烤房建设工作,加快烤房新建与技改进度,规范安装技术,进一步提高安装质量,近日,江西省抚州市广昌县烟草专卖局在甘竹镇樟树村举办2014年全县烤房设备安装现场培训会,县局烟叶部人员、各烟站站长及技术骨干、烤房建设技术人员等40余人参加培训。

培训期间,技术人员就新型密集烤房二次通风道的改建、新型密集烤房关键尺寸、设备的安装调试及接地线等注意事项作了生动、细致地讲授。随后,进行了设备安装操作示范,参训人员就各站密集式烤房建设、

安装在问题进行了认真讨论和互相学习交流。

烟叶分管领导李小军对当前烟叶生产工作作了安排:一是要抓好烟叶大田中后期管理,重点抓好病虫害防治、水分管理、打顶留叶抹芽和不适烟叶处理等工作;二是要进一步做好灾情核实、补贴公示,要求做到公平公正;三是加快对新建烤房设备的安装、调试,旧烤房和受灾烤房设备要全面检修,确保不误烘烤时节;四是要加强烟农采收烘烤技术的现场培训工作,确保每项技术要求落实到位。

(张文梅 杨晓发)

井冈山烟草专销结合 谱写金圣上柜三部曲

近期,江西井冈山市局为使金圣上柜落到实处,专销联动谱写金圣上柜三部曲。第一步,由主要领导、分管领导亲自带队分成四个小组,确定月度上柜重点品牌规格及上柜目标,逐户上门与客户沟通协商,取得客户支持配合。第二步,以农村包围城市的方式,首先攻坚重点片区龙市镇,再向其他片区延伸的方式开展上柜工作。第三步,每周

通报各小组上柜工作开展情况,在公司内营造你追我赶的良好竞争氛围。通过努力,龙市片区的金圣上柜均达到预定目标,尤其是重点培育新品金圣(鸳鸯喜)取得了上柜排名全市第一的好成绩。下一步,井冈山督察小组将金圣上柜陈列列入督察范围,以进一步巩固金圣培育工作。

(金玲)

大连烟草依托“三个三” 全面提升咨询投诉服务质量

近日,大连市烟草专卖局(公司)以贯彻大连市“工作落实年”活动为契机,不断整合服务资源,创新服务形式,提升服务标准和效率,多措并举努力提高咨询投诉服务整体水平。

一是明确服务要做到“三个及时”。即:及时受理、及时转办、及时反馈。受理咨询及时解答,保证对方满意;受理投诉在规定时间内处理,不推诿扯皮,绝不作为和慢作为;需要转办处理的投诉,按规定时限及时转交责任单位处理,并对处理过程、结果进行跟踪;处理结果要及时向诉求者反馈。

二是强调服务要搞好“三个沟通”。即:与诉求者沟通、与责任单位沟通、与相关部门沟通。处理投诉结果要与诉求者搞好沟通,征求对方满意度,建立互信机制;处理转办投诉件的过程中,要与责任单位搞好沟

通,避免重复投诉,建立监督机制;需当地政府有关部门协调处理的投诉,要及时与有关部门联系和沟通,建立联动机制。

三是强化服务要做到“三个到位”。即:拜访客户到位,零距离接触客户,变“上访为下访”,及时控制矛盾;监督管理到位,对转办件的工作流程、处理质量、反馈时限等全程实施监控;痕迹管理到位,做到信息有录入、处理有备案、工作有写实。实行“12313”电话24小时人工服务,做到及时接听、及时处理、及时答复。

一季度,共受理咨询投诉563件,其中,受理咨询485件,占86%;受理举报投诉78件,占14%。为卷烟零售户、消费者解决实际问题300余件,投诉回访率达100%,处理结果满意率达97%。

(连烟办)

乐安烟农精心呵护烟叶

山清水绿烟叶吐,精心护苗烟农忙。眼下正是初夏时节,在江西省乐安县的广大田野里,到处可见烟农正在精心呵护生长茂盛的烤烟。他们或在为烟叶除草,或在为烟叶打药施肥,头上虽满是汗水,但脸上都充满了希望的笑容。

近年来,该县制定了一系列烟叶生产扶持政策,不断引进烟叶生产新技术、新工艺,全力提升烟叶品质,走科技兴烟之路。科技投入的不断加大,促使该县烟叶质量不断提高,经济效益持续增加,烟农发展烟叶生产的劲头也更足,烤烟逐渐成为该县的一大富民强县支柱产业。去年,该县上等烟比例、均价、亩产值、总产值、税收及户均纯收入等六项硬性指标均创历史新高,烟农售烟总收入首次突破亿元大关,达1.015亿元,户均纯收入突破5万元,烟叶收购总量和总产值位居全市第一、全省第三。尝到了烟叶生产的甜头,今年烟农们发展烟叶生产的劲头更足。

(何晓妹)

上海烟草加强行为规范 建设促进素质提升

近日,上海市烟草专卖局、上海烟草集团有限责任公司提出深入推进行为规范建设,以岗位建功、岗位成才为目标,切实提升员工的职业素养。

一是以理念指导行为,以行为展示素养。规范日常行为,明确员工行为禁忌,促进员工改进行为作风,提高工作效率,展示优秀品质。提升职业素养,强化“职业自觉、现场主动”,引导员工在本职岗位上“想干事、能干事、干成事、不出事”,树立正确的职业精神,实现员工与企业共同发展。促成品德形成,以社会主义核心价值观为导向,约束个人行为,维持企业秩序,引导员工不断自我完善,在集团内形成崇尚高尚品德的良好氛围。

二是重点开展“行为规范主题季”活动。第一季度主题是“发现身边陋习”,通过开展环境改善活动,营造“人人参与、全员行动”的氛围;第二季度主题是“改善从我做起”,引导员工参与岗位实践,切实倡导讲礼仪的风尚,对日常工作陋习进行自我完善;第三季度主题是“固化规范行为”,对照行为信条、职业精神和文化落地的要求,审视、完善岗位职责、作业指导书、岗位说明书;第四季度主题是“总结特色亮点”,形成具有上海烟草特色的行为规范建设案例。

三是抓住工作重点,凸显活动亮点。在开展行为规范主题季活动过程中注重四季主题相互衔接、相互支持、循环改进;注重典型案例挖掘,坚持从行为细节抓起;注重发挥文化内训师的宣贯作用,强化演练训练,真正实现知行合一的要求。

(上文)

嘉兴烟草优化精简工作流程 努力“向管理要效益”

近日,浙江嘉兴市烟草专卖局(公司)组织开展全市系统各类流程优化精简活动,要求流程简化10%、优化20%,使经营管理行为更加规范,办事效率不断提高,流程时限尽量缩短,工作作风切实转变,做到“精准到位、简明务实”,努力把“向管理要效益”真正落到实处。

活动以“辐射全局、关注重点”为工作范围,要求关注三个导向。一是问题导向,即重点关注客户投诉及意见、上级检查考核过程中出现的问题、自身流程运行中出现的差错和相关单位、部门提出的流程优化建议意见等;二是发展导向,即重点关注企业发展转型提升过程中调整新增的新举措、新方法、新思路或新策略;三是标杆导向,即在正视工作中存在差距的基础上,学习行业内先进单位先进做法,把先进经验融入到实际工作中,精简优化各项流程。

活动以ESEIA为工作方法,强调“删、简、增、并、自动化”。ESEIA是国内外企业常用的流程优化方法,通过对流程不断的改进,取得最佳的效果。删,即清除(E),着重对无价值的信息传递、等待等空、虚、无效的环节予以删除。简,即简化(S),着重关注流转审批、工作受理的简化,压缩上下游环节内容、时限,提高效率。增,即增加(A),根据管理需要,梳理统一“三项工作”,物流管理工作的核心业务流程,实现流程模板标准化。并,即整合(I),对简化后的活动能合并的进行整合,使之流畅连贯。自动化,即信息化(A),充分利用信息技术自动化功能,提高流程处理速度与质量,如采购管理工作。

活动以“企管牵头、部门负责、县局联动”为工作主体。流程优化精简是一项全局性工作,企业管理处负责做好流程优化精简的谋划部署、组织协调、分类指导和督促检查工作。各部门按照统一部署和要求,以部门为单位做好主要流程的具体落实工作、相关流程的配合工作和操作流程的改进建议工作。各县级单位和各科室负责做好县局流程和环节的优化精简以及市局流程的改进建议工作。

(浙嘉兴)