

佛山烟草：“三精”推进精益物流

■ 李扬

步入广东省佛山市烟草专卖局（公司）物流中心，处处可以看到“精益”的影子：中控信息平台在对物流现场进行全程监控；配货人员认真按照操作规范分拣卷烟；送货人员严格按照标准动作开展工作……

作为广东烟草商业系统推行精益管理的6家重点单位之一，佛山市局（公司）根据自身特色，确定以精益物流建设为精益管理工作的中心，结合国家烟草专卖局提出的精益物流工作要求，以《广东烟草商业系统精益管理工作方案》为指导，逐步探索出以精准运营、精细管理、精到服务“三精”为特点的精益物流管理模式。

精准运营 信息系统助力运营优化

精益物流离不开信息支撑。在精益物流建设中，佛山市局（公司）通过应用中控信息平台和物流配送管理系统，做到了物流现场的全过程信息通畅、全环节信息共享，通过有效管理实现了精准运营。

通过中控信息平台，系统管理员可以对卷烟卸货、码垛入库、拆垛出库、分拣运作等过程实现全天候实时监控。一旦出现问题，系统将启动故障实时提醒功能，协助技术人员及时发现并排除故障。同时，系统管理员可以随时调取入库、出库、分拣等作业的实时信息，为管理决策制定提供数据支持。

宜黄烟草多举措 做实做细烟叶采收烘烤工作

当前，已进入烟叶采收烘烤关键时期，为提高烟叶采收烘烤质量和烟农种烟效益，江西宜黄烟草采取“四到位”举措做实做细烟叶采收烘烤工作。

一是田间管理到位。切实做到田间管理工作不放松，定期组织烟叶技术人员指导烟农做好烟叶采摘、病虫害防治、防洪排涝及田间卫生工作，确保为烘烤提供优质鲜烟。

二是技术培训到位。针对烟叶采摘要领、烘烤关键技术、烘烤基本原理以及烘烤注意事项，采用理论与现场操作相结合的方式技术培训。同时组织烟叶技术人员深入种烟农户指导烟农进行科学烘烤，确保技术措施落实到每一户烟农、每一座烤房。

三是烤房安检到位。组织相关技术人员认真做好新建密集式烤房的安装、验收、调试及老烤房的检修工作，及时督促烟农对加热设备及电机进行维护保养，确保烤房和设备正常运行。

四是绩效考核到位。严格落实目标责任制，层层分解任务目标，把采收烘烤工作开展情况纳入考核与绩效挂钩，确保烟叶采收烘烤各项工作落到实处。（邹海莉）

南城烟草积极贯彻营销模式市场化取向改革精神

为积极贯彻营销模式市场化取向改革精神，近日，江西南城公司召开营销模式市场化取向改革动员会，要求全局员工上下统一思想，结合当前的本地市场，进一步落实营销模式市场化取向改革工作。会上，干部职工认真学习了抚州市局卷烟营销市场化取向改革实施方案，局长（经理）就市场化取向工作提出了四点具体要求。

一是上下齐心，把握发展大局。要把思想认识统一到市场化取向改革探索的工作上来。各部门、各岗位要转变思想观念，关注改革探索工作，释放更大市场活力，努力保持市场和品牌的良好态势。

二是紧密部署，快速启动工作。营销、专卖、内管各负其责，密切协作，履职尽责，在本项工作中确保改革取得实效，为企业谋利，为客户谋利。

三是创新方法，发挥移动营销功能。客户经理要以手机移动工具箱为抓手，紧紧围绕着营销模式市场化取向改革三个核心为重点，积极推行“按订单组织货源、按需衔接计划、按价格调整策略”，形成新的客户经理工作规范，保持卷烟市场良好状态。

四是宣传发动，积极营造氛围。由内向外，加强客户经理学习，努力提升自身水平，紧跟改革步伐。6月份全体干部职工动用双休日挨家挨户对卷烟零售户进行改革动员宣传，告知市场化改革带来的实惠和便利，营造良好舆论氛围的同时，不断提高客户参与改革的积极性。

（吴小刚）

物流配送管理系统具有车辆位置监控和送货任务监控等功能模块，管理人员可以对送货作业全程进行实时远程监控；送货车辆在出入库时刷卡，通过刷卡器可以掌握车辆的动态信息；车辆在途时，可通过GPS实时监控车辆位置以及配送进度；卷烟送达时，可通过为零售客户办理的IC卡认证客户身份、记录卷烟交接时间。

以往，送货部完成50辆车22个工作日的数据汇总统计并制成相关报表约需19.5小时。应用物流配送管理系统后，系统可自动汇总统计，同样的工作量完成时间约为1.5小时，有效提升了工作效率。

“中控系统和配送管理系统的建设和应用，使得整个物流作业流程、各个环节的业务系统能够在一个集中的平台上显示监控界面和作业数据，而且能对异常情况进行预警，在提高工作效率的同时增强了安全性，实实在在体现出了“精益”的力量。”佛山市局（公司）物流系统管理员王进说。

精细管理 动作标准促进管理改善

现代物流的发展既需要“硬实力”，也需要“软实力”。“送货服务动作标准研究”精细管理项目，就是佛山市局（公司）从细节着眼，不断提升物流“软实力”的一个尝试。

在物流配送过程中，职工动作不规范往往会造成一定的时间浪费和体力损耗，这些很难通过直观的数据反映，容易被忽视。

推行精细管理后，佛山市局（公司）在物流工作中引入“动作标准化”理论，通过目测动作分析法、影像分析法和动素分析法，在不改变工作计划、工作内容的前提下，以降低职工疲劳程度、缩短操作时间为目标，制定出一套送货服务动作标准。

送货服务动作标准的完善，需要与职工的实际工作密切结合。佛山市局（公司）物流中心多次组织座谈会，积极听取职工对送货服务动作标准的改善建议，建立了送货5大环节共48项动作标准。在标准推广过程中，公司采取逐步推广的方式，先在南海区试点，通过小范围推行发现问题，不断完善。在实践和论证中，送货服务动作标准逐步被改善，最终形成正式文本，在各个物流配送组推广施行。

为了让一线职工更好更快地熟悉送货服务动作标准，佛山市局（公司）物流中心还拍摄了一组动作标准照片，让大家有一个较为直观的认识。同时，选取多名职工集中培训，使其熟练准确掌握标准动作，之后再向其他一线职工推广。自送货服务动作标准正式施行以来，职工动作改善效果明显，工作效率明显提升。

精到服务 需求导向引领服务提升

基于管理人员和一线职工的长期实践和广泛的零售客户意见收集，佛山市局（公司）物流中心建立了一套零售客户的物流服

务需求模型。

该模型指出，在卷烟送达基础上，客户希望卷烟能够按约定的时间准时送达，以满足其在卷烟销售过程中及时补货上架、把握销售时机等需求。

物流中心根据这一需求模型，以准时送货为核心，梳理各环节工作，对涉及的订单确认、货款结算等流程进行优化，保证各节点的准时率，解决到货时间难以预知、零售客户等候时间较长等问题，从而确保准时送货——

逐步提高网上订货率，保证订单准时确认。网上订货率由之前的25%逐步提升到目前的近100%。网上订货系统可以在每天8点30分为物流部门提供处理后的分拣订单，有效减少了物流分拣等待时间，提升了物流运作效率。

预告送货时间。物流中心根据每条线路的情况，优化编排送货顺序，对所有送货车辆的装货、出库时间及送货车辆、人员在途时间进行规划。同时，结合历史数据对到货时间进行预测，通过短信发送平台向零售客户发送预告短信，有效提升了送货准时率，提高了零售客户的满意度。

目前，佛山市的卷烟零售客户在收到预告短信之后的平均等候时间，由原来的近60分钟下降到27分钟左右。

“烟草公司的服务越来越贴心了！现在每次送货都会给我们发预告短信，干什么事儿心里都有底。希望这样的服务以后越来越多！”佛山市禅城区零售客户方慧说。

广昌召开基地单元烟叶烘烤技术培训



为提升基地单元内的烟叶质量，生产出符合工业需求的得烟叶，近日，江西广昌县举办了2014年基地单元烟叶烘烤技术培训。

培训邀请了省局烘烤专家、湖南中烟烘烤专家，相关专家不仅对当前烟叶烘烤技术进行了详细的讲解，还对烟叶烘烤前烤房设备检修，烤房建设等相关内容进行了讲解。湖南中烟烘烤专家紧密结合工业企业对基地单元的原料需求特点，烘烤中应注意的事项进行了讲述。参加本次培训的生产技术人员表示，培训专家讲解内容新颖、内涵丰富、深入浅出，让他们明白了很多生产中遇到的实际问题，也找到了很多解决问题的办法，特别是工业企业专家的讲述，为烟叶生产技术人员指明了方向，找到了方法。周治宝 张文梅 摄影报道

重庆烟草建立完善专卖许可证管理检查长效机制

为加强对烟草专卖零售许可证管理工作的监督检查，近日，重庆市烟草专卖局根据《国家烟草专卖局办公室关于印发烟草专卖许可证管理工作检查方案的通知》的有关要求，制订了《重庆市烟草专卖零售许可证管理工作检查方案》（以下简称《方案》），建立完善专卖许可证管理检查长效机制，定期开展专卖许可证办理和后续事项监管检查工作，实现专卖许可证检查日常化、规范化、制度化。

《方案》要求，全市行业要严格按照《中华人民共和国烟草专卖法》及其实施条例，以及《烟草专卖许可证管理办法》等有关规

定，以《烟草专卖许可证申请与办理程序规定》、《国家烟草专卖局关于使用烟草专卖许可证行政许可文书和规范卷宗档案管理的通知》等规范性文件为指导，加强烟草专卖许可证管理督导检查，保障全市各区县烟草专卖局行政许可及后续监管行为依法规范、公正合理。检查内容包括许可证管理制度建立情况、许可证审批与发放情况、许可证后续监管情况、许可证信息公开情况等。

重庆市局要求，各区县局要根据工作实际需要，以全面检查、重点抽查和专项检查等形式实施检查工作。各区县局要结合

本地实际情况，加强领导，狠抓落实，根据本方案建立定期自查制度，加强专卖许可证监管管理；要充分认识开展专卖许可证检查工作的重要性，要通过市局检查和本级局自查，及时发现和解决专卖许可证管理工作中存在的问题，持续改进管理，不断创新服务，始终做到依法公正和合理高效；要根据市局每年的检查工作安排，认真做好自查、准备工作，积极配合市局检查组的年度检查，对市局检查组反馈和自查发现的问题，要认真整改并及时上报整改情况。（刘玉婷）

深圳烟草积极探索运用精益管理工具提升营销工作效率

面入手，重点针对深圳特专品牌打造、直营终端建设、终端POS系统应用推广和现代终端建设体系构建等实际工作，加强与各区公司、营销人员、零售客户的沟通交流，在执行过程中不断优化完善，确保各项营销工作取得实效。

下阶段，深圳市局（公司）还将继续探索精益管理在日常工作中的运用方法，在推进精益营销的过程中，推动营销队伍建设，使之和营销管理同步提升，和精益营销工作的需求相匹配，实现卷烟营销管理的精益改善。（李俊斌 王宇）

浙江烟草“四统一”、“四联动”整体推进制度体系建设

为深化改革创新，构建与现代管理、现代流通企业相适应的制度体系，探索权力清单，厘清职责边界，转变省局机关管理职能，日前，浙江省烟草专卖局（公司）制定并印发了《制度体系建设方案》，推进浙商商业系统转型提升。

《方案》明确，制度体系建设工作以建设系统完备、科学规范、运行有效的精实管理体系，实现与“管理创一流”的融会贯通为目标，对省局（公司）现有规章制度进行科学分级分类和改造，建立制度体系总体框架，完善制度管理和流程管理运行机制，解决制度之间缺乏层次和关联、制度缺失或冲突等问题。通过制度体系建设，统一制度管理框架，统一制度制定标准，统一制度管理流程，统一制度文本的展示和查询，并有效形成制度的制订、归口、管理以及运行的四方联动，进一步挖掘管理效率。

浙江省局（公司）制度体系建设按照整

体规划、分步实施，统一规范、简明务实，分层负责、着力长效的原则，分为启动、推进、深化完善三个阶段实施，计划于2014年底完成：一是启动阶段。召开省局（公司）机关制度体系建设动员会，印发《制度体系建设方案》，开展调研，进一步了解全省系统制度建设现状，确定制度建设重点、难点和关键点。二是推进阶段。对现有制度进行全面的梳理和评估，并形成管理权力清单，构建适合全省系统工作实际制度的制度体系框架，制定《省局（公司）制度管理规范》等系列制度，同时对省局（公司）机关现有制度进行整理汇编，以信息化方式展现。三是深化完善阶段。进一步探索建立制度数据库，按照制度体系架构对制度归类储存，实现制度内容全面化、制度文本展示集中化，实现单点登录、制度检索、内容查询等功能，同时对制度体系建设开展培训，确保各项规定落实到位。

南雄召开 2014 年卷烟零售客户代表座谈会

近日，为加强工商零三方协同育品牌，提升零售客户经营能力，建立和巩固良好的客我关系，广东南雄市局（分公司）召开了广东中烟双喜（邮喜）品牌上市推介会暨2014年卷烟零售客户代表座谈会。

广东中烟驻韶业务代表介绍了双喜（邮喜）产品基本信息、产品特点、亮点和卖点。局（分公司）卷烟营销管理部门向零售客户代表通报南雄市2014年双喜（邮喜）上市推广方案，专卖办通报卷烟规范经营及非烟防控工作情况。随后，工商零三方就卷烟营销、客户服务及现代零售终端建设进行了沟通交流。局（分公司）肖国军副总经理总结强调，要加强工商协同营销力度，借力精准营销和现代零售终端客户，做好双喜（邮喜）品牌的推广及大双喜品牌的销售，并表示南雄市局（分公司）将一如既往地在全市零售客户精诚合作，号召零售客户要自觉守法规范经营，最终实现工商零三方共赢。（南雄市局）

乐安烟草强化专卖许可监管工作

近期，江西省乐安县烟草专卖局（分公司）采取措施，积极开展专卖许可监管工作，取得明显成效。

加大法律法规宣传。通过日常走访和市场检查，积极宣传烟草专卖法律法规以及专卖许可管理办法，重点对专卖许可的不规范使用问题进行大力宣传，增强零售客户守法意识。

依法清理整治。对过期不延续，证照不符，变更，转让专卖证照等行为的零售客户，采取措施进行清理整治，彻底解决专卖许可不规范使用行为。

严格监督考核。加大专卖许可跟踪回访及后续管理考核，每月由考评人员采取入户检查的方式，对专卖许可使用情况进行检查考核，发现不规范行为，按照考核规定对直接责任人进行相应处罚，并纳入月度、年度绩效考核。通过整顿，全县烟草专卖许可使用走上了正轨。（何晓妹）

吉州烟草“五举措”提高许可证管理水平

为规范辖区卷烟市场秩序，进一步健全完善许可证管理长效机制，近日，江西省吉安市吉州区烟草专卖局采取四项有力措施，进一步提高烟草专卖许可证管理水平。

一是加强学习，规范许可。切实加强办证人员相关法律法规的学习，坚持公开、透明的办证原则，推行“首问负责、服务承诺、限时办结、责任追究”制度，严把许可证办理审查、审批关，全面提升服务质量和工作效率。

二是严格程序，依法许可。严格按照《烟草专卖许可证管理办法》有关规定，对所提交的申请材料进行严格把关并进行如实登记。严格审核过程，切实做到公平、公正，避免零售客户之间出现恶性竞争。

三是严守时限，公正许可。对申请办证的条件、流程等信息通过公示栏、电子查询系统、互联网等方式进行公开公示，并在法律规定的时限内完成零售客户提出的许可申请，并及时录入专控系统。

四是强化监管，严明许可。加大对不及时办理停歇业相关手续和人证不符、证址不符、一户多证等现象的清理力度，切实提高对零售客户信息的管理水平和市场管控能力。

五是加强宣传，提高意识。通过日常市场检查，广泛宣传讲解烟草专卖零售许可证管理相关法律法规，真正做到让零售客户了解法律规定，理解并支持卷烟零售许可管理工作。（谭迎）

吉安烟草开展“假私非”卷烟查处专项整治行动

为进一步提高专卖市场监管效率，更好地维护卷烟市场秩序，江西吉安市局从6月份开始，在全市系统开展查处“假私非”卷烟专项整治活动，力争使市外流入“假私非”卷烟得到有效遏制，确保全市卷烟销售秩序不断好转。

一是加强领导。成立整治活动工作小组，负责活动组织、指导和考评等工作，同时要求各县级局组织专卖人员认真学习，深刻领会此次活动的重要意义和目标任务，开展大讨论，形成整治活动的浓厚氛围。

二是明确目标。以查处假烟、走私烟、非法渠道流入真烟为查处目标，6至12月全市系统查处数量要达到398万支。各县级局要合理分解任务目标，明确检查重点，创新检查方式，确保任务圆满完成。

三是突出重点。对各辖区卷烟销售市场全面进行调查摸底，梳理出重点区域、易发违规行为地段、尤其是与市外交界的重点区域，锁定卷烟销售大户和今年以来有涉烟违法行为的零售户、“关系户”和“钉子户”，联合有关部门开展联合互查集中整治，严厉打击“假、私、非”卷烟经营行为。

四是强化考核。采取当月考核、次月兑现的方式，对各县级局每月完成情况进行奖惩。同时加强对各单位查处卷烟情况的检查，在市局网站公布每月查处情况，确保考核结果公开、公正。（周浩生 胡俊）