

沙市烟草:烟农为优质服务“点赞”

■ 郭康平 罗方平

湖南省浏阳市沙市镇分级室里,金灿灿的烟叶在整齐划一的分级台上一字排开,分级员熟练地将一片片金黄的烟叶按部位、颜色、品质进行分级、装筐,一切井然有序。

“14 亩种植面积,产量 3470 斤,产量虽然不太高,但我还是赚了 3 万元。”拿着刚打印出来的结算单,沙市镇莲塘村烟农张宏汉相当坦然。

于他而言,2014 年烟叶生产受灾是他无论如何也不愿见到的,但是对于 2014 年的收购工作,他直言要多“点赞”。

全程跟踪服务让烟农很“受用”

重庆烟草进一步助推川渝品牌可持续发展

近日,重庆市局(公司)与川渝中烟联合召开主城九区及区域性中心城区分公司座谈会,要求进一步强化责任,坚持稳中求进,稳中有为,助推川渝品牌的可持续发展。

在座谈会上,川渝中烟工业公司总经理、党组书记吴应禄表示,工商分家 11 年来,川渝工商分家不分心,风雨同舟打造了共同的事业平台,川渝品牌在重庆市场取得了较好的成果,并保持了良好的发展态势。尽管今年以来遇到了一些困难,但工商双方都高度重视发展中遇到的问题,将品牌发展作为双方事业的载体,同心协力地壮大基地市场,维护巩固好了市场基础。

重庆市局(公司)局长、总经理、党组书记李恩华表示,尽管今年以来市场环境发生了深刻的变化,经过工商双方的一致努力,川渝中烟产品在渝主体地位没有动摇,止跌回升取得明显成效。上半年,川渝中烟的产品在重庆的市场份额为 56%左右,一二三类烟取得全面增长,特别是“天子”系列全面取得了较大幅度的增长。

李恩华强调,当前的卷烟营销工作,必须把推进川渝品牌可持续发展作为首要任务,必须服务于川渝品牌做大做强,保证品牌的落地销售和健康成长。培育川渝品牌一定要注重可持续,有竞争力的川渝品牌一二三类烟只能前进不能后退,全市行业须在止跌回升的基础上,巩固好成果,在川渝品牌的普一类卷烟上寻找突破,在新品规上寻找亮点,在今年剩余的几个月时间里,推进川渝具有竞争力的新品牌成长,将是品牌培育和宣传促销的重点。

(杨龙)

南昌烟草回归真实调出好状态

进入四季度以来,江西南昌市烟草专卖局(公司)从实际出发紧贴市场,主动对年初预定的任务目标进行调整,使生产经营、市场监管进一步回归真实的同时,极大地调动起了全员积极性和干劲,总体经济运行呈现出良好态势。

统计显示,今年前 10 个月,南昌市局(公司)实现税利 11.96 亿元,和去年同期相比增长 19.82%;卷烟销售同比增长 1.1%。另外,卷烟市场经营秩序和净化率得到进一步好转和持续提升。共查处非法烟 549.46 箱,完成 5 万元以上大要案 110 起,判刑 33 人,上交罚没款 785.27 万元,查处结案案件 3021 起。其中,5 万元以上大要案、判刑人数、罚没款三项指标排名暂列全省第一。

此前在开展党的群众路线教育实践活动中,市局党组成员深入基层一线调研发现,年初制定的任务目标经过近十个月运行,存在销售总量和金圣卷烟销量两大关键指标设立过高的问题。对此,南昌市局(公司)党组责成营销中心 and 综合计划科等进行专题研究,于 9 月底提出了调整营任务目标的思路。决定以全市系统四季度计划任务为中心,结合实际经营状况,由营销中心和综合计划科统一对任务目标进行调整,使生产经营、市场监管更加切合实际。

“为保障调整后的任务更加贴近市场,更加科学合理,市公司要求营销人员加强市场走访和客户沟通,多渠道、多种方式采集信息,我们对信息进行全面汇总和认真分析,预测市场变化趋势,为决策制定提供依据,避免信息不对称。”综合计划负责人表示。

“对于如何确定调整项目和幅度,我们通过‘总量拟定,参考三个维度’来设定。”其中,“总量拟定,参考三个维度”是指,在拟定四季度销售总量的基础上,一方面每日跟踪评估各分公司销售进度,同时关注全省其他地市销售情况;另一方面,营销中心与各分公司加强联动,在充分沟通的基础上不断修正指标,确保销售总量能够执行落实到位;第三方面是盘清“家底”,算好“余量”,加强有效货源的合理配置,为 2015 年销售工作奠定基础。

(欧阳忠 刘鹭)

走进沙市烟草站,只见收购现场秩序井然,烟叶收购流水线的分级室里,金灿灿的烟叶在整齐划一的分级台上一字排开,挂牌上岗的专业分级队员们不停忙活,熟练地将金黄的烟叶按部位、颜色、品质进行分级、装筐。沙市镇良好的收购秩序,离不开 2014 年收购期间推行的面向烟农的全程跟踪服务。

当天,张宏汉的送售从早上七点开始。“还在吃早饭,烟草站工作人员就上门了。”张宏汉说,工作人员一边帮忙装车,一边向他介绍当前的行业情况、收购政策,让他很受用,送售时心里有了个底。而在收购过程中,工作人员还帮他将烟叶进行仔细挑选,尽可能把好烟挑出来,努力维护他的利益。

“这还不算完,我刚一卖完烟,技术员当

晚就到我家进行回访。”张宏汉介绍,回访中,技术员不仅了解了他的烟叶收购情况、对收购的满意度等,还帮他一起分析了今年生产、烘烤过程中的问题。“如果不是天气原因,今年肯定不止赚这么多。”对于明年的计划,张宏汉表示:“当然是继续种。”

全市收购量已过 10 万担

“今年可以说是沙市镇种烟以来最艰巨的一年。”沙市镇副镇长瞿朝阳介绍,烟叶生产期间,全镇共有近万亩烤烟受灾。此外,2014 年的收购政策较往年有所调整,烟农起初也有点想法。为真正维护烟农利益,确保烤烟产业的持续健康发展,沙市镇烟办与烟草站联合成立服务小组,全面推行全程跟踪服

四川五通桥分公司开展“决胜终端”品牌宣传活动



为了推动娇子品牌在区域市场的良性发展,使娇子宣传工作取得理想效果,近日,四川乐山市五通桥分公司组织在城区开展终端拉动和宣传促销活动。

客户经理深入市场走访,积极与经营户进行交流,并且选址在钟楼集市的家家乐超市前设点。营销人员现场发放宣传资料,摆放促销卷烟及宣传物料,与经营户良好沟通、默契配合共同宣传娇子品牌,耐心对待每一位受吸引前来的消费者,受到了消费者的欢迎和支持。本次活动以终端市场为主导,以拉动五通桥区域市场娇子销量出发点,以帮助零售客户消化库存为目的,通过与消费者的积极互动,对娇子品牌进行了深入宣传推广。

陈彤 摄影报道

重庆市委副书记张国清调研彭水现代烟草农业

近日,中共重庆市委副书、市委农村工作领导小组组长张国清一行赴彭水调研现代烟草农业相关工作。张国清对润溪喜润专业合作社建设、烤烟育苗大棚辅助产业发展等工作予以高度评价,并鼓励合作社再接再厉,不断发展壮大。

张国清一行深入彭水润溪烟叶基地单元,对喜润烤烟种植股份合作社全程机械化

服务和烤烟育苗大棚辅助产业发展进行现场调研。听说烟草行业和政府向合作社补贴大量资金购置了各类农用机械时,张国清非常高兴,要求合作社把农机具使用好、管护好,服务烟叶生产及整个大农业,并可通过农机资产融资,增强实力。

在白果坪育苗工场,张国清一行详细了解了喜润合作社辅助产业开展情况。听取彭

水分公司关于现代烟草农业建设的汇报后,张国清要求政府和烟草行业继续把惠民工程做好做实,同时希望合作社在获取利润的同时注重资本积累,稳步发展,惠及更多农户。他要求相关部门尽快通过调研,不断完善对农村专业合作社的扶持政策,让农民真正得到实惠。

(申宁馨)

嘉兴烟草:推行首问首办责任制 着力提高服务质量和效率

为进一步改进工作作风,提高服务质量和效率,着力构造“机关为基层、管理为一线、员工为客户”的服务格局,日前,浙江嘉兴市烟草专卖局(公司)制定下发了《嘉兴市烟草系统首问责任制、首办责任制实施办法》。

《办法》指出,首问责任制是指服务对象到机关办事或打电话咨询、投诉、查询等,接受询问的首位工作人员,必须承担解答、办理、转交或引导等责任的制度。同时,《办法》对属于首问责任人职责范围,不属于首问责任人职责范围,但属于本单位(部门)职责范围,不属于本单位(部门)职责范围、但属于

本系统职责范围,不属于本系统职责范围等情形,都明确了首问责任人的具体责任。

《办法》明确,首办责任制是指本系统职能范围内的事项,为确保事项完成的时效和质量,按单位职责、部门职能和员工岗位职责,局(公司)领导或首办部门指定责任单位(部门)或责任人负责办理的责任制度。同时,《办法》要求首办责任单位(部门)对于本单位(部门)承办的事项,应当及时指定责任人,督促检查完成情况,并按时报告处理结果。首办责任人承办的事项,要在规定的时限内,对办理、回复、办结等各个环节,实行全程跟踪,做到按时办理,并及时向本单位

(部门)负责人反馈。

为确保首问首办责任制落到实处、取得实效,该《办法》要求办公室切实履行好督办催办职能,监察部门对应作为不作为、乱作为或慢作为的有关人员,按照《浙江省烟草专卖商业系统负责人问责办法》、《浙江省嘉兴市烟草系统工作人员违法违纪行为处理规定》等文件有关要求,严格问责。该《办法》的出台有助于进一步提高企业工作效率和服务水平,促使企业形成“规范、高效、廉洁、服务”的运行状态和树立“为民务实清廉”的良好社会形象。

(嘉烟)

九江烟草“四个创新”推动员工素质提升

今年,江西九江市局围绕“精益管理”的工作主题,以绩效管理和考核工作为导向,从改革的角度、用发展的眼光,从“四个创新”入手,不断探索推进员工素质提升的新思路、新方法。

一是创新绩效管理,提升员工业务水平。以信息化管理为支撑,启用新的“综合管理平台”和员工积分管理系统,按照“职责可视、流程可控、业绩可考”的要求,增强员工绩效管理和考核的针对性、实效性,不断建立健全“人查”和“机查”相结合的督查工作机制,提高以绩效积分管理推动全员发展的能力和水平。

二是创新干部选拔,拓宽员工晋升渠道。以民主化、科学化、规范化为导向,积极探索领导干部选拔新办法,通过公开竞争,把思想政治素质高、工作业务水平好、组织协调能力强的员工选拔到科级领导岗位上来,为其提供发挥能力和水平的平台,从而激发不同岗位员工的工作热情,拓展年轻干部成长渠道。

三是创新目标管理,强化基层工作督查。把精益管理目标贯穿于工作的全过程,将职能部门对基层单位的管理指标列入内审员日常监控,职能部门通过目标督查加强与基层的交流沟通,基层单位以目标的完成

情况作为衡量工作业绩的重要依据,使得每项工作的考核都具体化、有针对性和可操作性,确保各项管理规定的有效执行。

四是创新薪酬管理,激发员工工作热情。对原有的薪酬方案进行了整体改革,重建了以岗位工资制为主的薪酬管理体系,重点将职业技能和职称等分类纳入岗位管理,并与工资挂钩,在员工中实施“文化型”、“知识型”管理,积极培养学习型员工;拉大不同职级的岗位差异,为员工搭建职业发展平台,激发员工工作热情,全面提高员工素质。

(凌欢欢)

山东烟草打造非烟物流特色品牌

今年,位于山东省济南市历城区闵子骞路上的泰山 1532 直营店,渐渐成了周围居民购物的一个重要去处。“在这里购物不仅明码标价、质量有保证,而且店员的服务态度也很好。”11 月 2 日,一位正在店里购买食用油的大婶这样对记者说。

近年来,已有 237 家这样的直营店在山东各地落地生根。这些直营店凭借先进的经营模式、整洁美观的店面形象、细致周到的服务赢得了顾客的信任和认可。

泰山 1532 直营店,是山东省烟草专卖局(公司)开展大物流建设的一个重要环节。

2011 年以来,按照打基础、建模式、上水平的“三步走”发展思路,山东省局(公司)完善体制机制,布局终端网络,加强商品组织,创新营销模式,大物流建设得到稳步推进。

今年 7 月被确定为行业非烟商品电子商务工作试点单位后,山东省局(公司)把国家烟草专卖局的重大战略部署与山东大物流建设实际相结合,依托行业客户和物流资源打造特色品牌,扎实推进此项工作的全面开展。

为保障试点工作有序推进,山东省局(公司)成立了非烟商品电子商务工作领导小组,制定了《非烟商品电子商务试点工作实施方

案》,确定了理顺省市 1532 公司产权结构的方案,并将大物流建设纳入工作业绩考核,从体制机制上为试点工作保驾护航。

随后,山东省局(公司)与中烟新盟商务物流控股有限公司进行沟通对接,确定合作模式,明确双方将在网络营销服务工作和联合采购两方面展开紧密合作,加快推动电商业务上线。双方还就系统对接、商品组织、利润分配、职责分工等进行了沟通。与此同时,山东省局(公司)加快信息化建设进度,深入探索电商营销模式,切实推动非烟商品电子商务平台建设步伐。

井冈山烟草部署近期专卖管理工作

为进一步提高专卖管理工作上水平,维护卷烟市场和经济秩序,近日,江西省井冈山市局安排部署了近期专卖管理工作。

一是在确保案件查处稳步增长的同时,切实提高查处案件的质量,并组织案件制作和录入培训,确保每个稽查员熟练掌握案件制作和录入流程;二是规范卷烟经营行为,加大市场监管力度,重点打击不法烟贩收购行为,同时加强对违法违规多次经营户的重点监控;三是针对该市重点大户、名烟名酒店进行全面摸底排查,对检查中发现有违法违规的经营户将严惩,切实起到维护市场稳定的目的;四是发挥联合办案机制,拓宽“打假破网”网络案件有效信息,做好对打假破网工作的协调,把打假的重点放在本地市场的案件查处上,拓宽线索来源,注重经营案件,抓好市场净化,加大对风景区、边远区域和边境、特殊业态的市场监管。

(吴力军)

泰和烟草多措并举积极做好年终市场监管工作

为切实加强年终市场监管工作,进一步提高辖区市场净化率,近日,江西泰和县烟草专卖局结合工作实际,突出工作重点,采取四项措施积极做好年终市场监管工作。

一是加大宣传教育力度。加强专卖法律法规的宣传力度,为零售户分析违法经营的利弊,以及对违法经营行为的举报途径和举报奖励政策,通报典型违法案例,努力引导零售户增强守法规范经营意识和参与打假意识。

二是加强对辖区内重点户的监控。通过专销结合、市场走访等途径,严密监控他们的进货渠道和销售去向,打破常规检查方式,一旦发现有违法违规经营行为严厉查处,充分运用行政和经济手段加大打击重点户的力度。

三是突出重点抓好市场日常监管。明确了名烟名酒店、土特产店、娱乐场所、集贸市场等特殊经营场所为重点监管对象,突出对其中高档卷烟库存的监管,及时发现和遏制不规范经营行为的发生。

四是加大对销售异常零售户的监管力度。内管员每日关注零售户订单,重点关注品牌异动情况,及时掌握辖区卷烟市场动态,收集和发掘有价值的线索,对异常零售户进行走访检查,严格规范卷烟经营行为。

(周卫政)

宝应烟草“专销携手”引导客户规范经营

为有效诠释“与客户共创成功”的服务理念,近年来,江苏宝应县局(分公司)从新客户入网之初,全程跟进客户服务工作,通过专销携手,渐进引导客户规范经营。

送证先送法。向新入网客户送达证照时,专销员工通过“你问我答”、“以案释法”等形式,反复向其宣传“必须在当地烟草企业进货”、“不得销售‘假、私、非’烟”等常用的烟草法规知识,引导其守法经营。

培训讲业务。一方面,及时组织新入网客户进行网上订货、电子结算等业务流程的培训,熟悉卷烟经营过程;一方面,现场帮助其正确亮证、布局柜台、陈列卷烟等,树立其规范经营意识。

日常常提醒。除了经常提醒客户业务经营与守法经营的注意点外,还突出对其安全经营意识的提醒,防止出现“卷烟掉包、误收假币、烟草霉变、财物被盗”等财产损失。

沟通促和谐。加强与客户的交流与沟通,通过经常的业务指导与困难帮扶,不断融洽客我关系,促进客我和谐。

全程提能力。在客户经营过程中,根据客户所处的地理位置、周围消费规模和消费特点等情况,及时引导客户关注市场变化,指导客户科学订烟,合理安排卷烟库存,以及传授卷烟销售技巧,从而促进客户经营能力与盈利水平提升。为有效诠释“与客户共创成功”的服务理念,近年来,江苏宝应县局(分公司)从新客户入网之初,全程跟进客户服务工作,通过专销携手,渐进引导客户规范经营。

(杨金兵)

物流配送是非烟商品电子商务工作顺利开展的基础。山东省局(公司)在现有物流资源的基础上,不断优化仓储空间,合理利用主业剩余配送资源,积极探索物流资源的市场化运作模式,为实现集卷烟订货、非烟订货、物流配送于一体的非烟商品电子商务服务模式奠定了坚实基础。

据了解,山东省局(公司)还将在扎实做好大物流建设的基础上,努力推进电子商务试点工作,深入探索线上线下相结合的非烟商品营销模式,为行业非烟商品电子商务工作的开展探索出一条可行之路。

(山烟办)