

借得“春风”花正红

——市烟草局“同心”服务品牌建设纪实

2012年,市烟草局借开展“践行‘两个至上’、做到‘三个始终’、树立‘五种意识’”教育实践活动的“春风”,抓宣传激活力、抓管理促规范、抓服务树形象、抓文化创和谐,全面推进“同心”服务品牌建设,企业呈现出合心、合力、合拍的良好发展局面。

宣传教育沁人心

烟草局坚持以德治企、以能兴企理念,积极开展“四德四知”教育、全员读书学习、职业技能鉴定和预防职务犯罪专题讲座等活动。结合实际制定了“二·三·五”教育实践活动方案,明确目的意义、实施步骤及相关要求,通过召开会议、员工座谈、学习讨论等形式,深入宣传,全面发动。分层次、分阶段有序组织干部员工学习省烟草局尉尉局长《同心同向同行,与客户共创成功》访谈录和烟草工作会议精神及《“同心”文化宣贯手册》,努力做到用文化引领人、用目标团结人、用环境激励人,点燃了干部职工干事创业、争先创优的工作激情。

转变作风得人心

市烟草局始终把作风建设视为提能、增效、塑形的一项重要内容常抓不懈,深入实施“四零工作法”:服务受理“零推委”——选派素质高、业务精的员工到烟草行政窗口,热情开展政策咨询、证件换发、法规宣传等工作,杜绝了“门难进、脸难看、事难办”的现象。服务事项“零积压”——对来电来办事项,能及时办理的日办日清,不推不拖;不能立即办理的则向来人说明原因,承诺办结时间。服务质量“零差错”——通过开展业务培训、技能竞赛,不断提高队伍综合素质,认真落实责任追究制度,确保员工知其职、倾其能、尽其力。服务效果“零投诉”——建立了“领导班子访查、考核人员普查、职能部门抽查、同事之间互查、员工个人自查、零售客户协查”六级查错纠错联动机制,有效规范了员工的行为。

优质服务暖人心

“把为零售客户提供优质服务作为流通企业根本任务”,深入开展了以“六心”

服务为内容的“明星团队”、“明星个人”竞赛活动。开展放心服务,不断加强市场监管,深化打假协作机制,努力解决市场“不规范”的问题;开展贴心服务,加强动态信息分析,及时调控卷烟投放,努力解决货源“不平衡”的问题;开展恒心服务,围绕“532”、“461”和“双十五”,切实加大重点骨干品牌宣传培育力度,努力解决异地卷烟“扎根难”的问题;开展贴心服务,根据不同客户加强个性化经营指导,努力解决客户“盈利少”的问题;开展连心服务,注重保持与工业企业的沟通,努力解决工商“协同难”的问题;开展耐心服务,强化价格维护,及时有效开展“天价烟”治理工作,努力解决卷烟“价格乱”的问题。

和谐氛围聚人心

过去的一年,烟草局利用元旦、春节、“七一”、“十一”以及行业成立30周年等重大节日,结合“同心”文化践行年活动,定期开展新春联欢、读书演讲、员工座谈、歌咏比赛、企业精神宣贯和“讲故事·说感动·创同心”等形式多样的文体活动,丰富员工生活,愉悦身心,增进友谊。同时还积极参与了扶贫帮困、捐助助学、植树造林、志愿服务、慈善募捐等活动。2012年,该局累计捐赠10万多元,树立了责任烟草形象,为深入推进“同心”服务品牌建设创造了良好的外部环境。 吴仲明



烟草局全面部署当前重点工作

近日,市烟草局召开新年办公会,结合扬州市局(公司)会议精神,全面部署一、二月份重点工作任务。

会上,市烟草局局长王太法对一、二月份六项重点工作进行了部署:一是全面总结2012年工作,认真谋划2013年思路。二是坚持“量”、“质”并重,加强市场调研和三员协作,全力做好节前服务营销工作。三是深入开展“冬季会战”和“天价烟”市场整治工作,强化专销联动、内外协作,切实强化市场监管力度。四是把安全稳定放在首要位置,通过教育培训、隐患排查、民意测评、座谈交流等形式,有效加强安全维稳工作。五是认真做好离退休职工、结对帮扶对象和特困零售户的走访慰问工作。六是扎实做好节前党风廉政建设,积极开展职工文体活动,努力营造风清气正、欢乐祥和的节日氛围。

会议还认真学习了市及扬州市局关于加强元旦、春节党风廉政工作相关文件,分析了当前市场情况和卷烟销售形势,对节前销售、客户服务、安全管理、基层服务站建设提出了具体要求。 吴仲明

烟草分公司聚力忙销售 力争开门红

新年新气象,卷烟也迎来新一年的销售旺期,市烟草分公司上下齐心,群策群力开展新一年卷烟销售工作,力争实现蛇年销售开门红。

根据一、二月份计划货源,烟草分公司营销部门及时召开销售碰头会,分析当前形势,部署时下工作,管理层人员每周“一议”,两天“一碰”,及时了解卷烟销

售和市场动态信息,特别关注软苏烟每天的完成情况,为下一步销售谋划策略。关注客户订货。每天下午客户经理都守在电脑旁密切关注片区零售客户订货情况,并把高等级客户列为重点关注对象,确保拜访时商定货源的有效订购。同时及时提醒客户存款,保证订货成功率。开展市场调研。营销人员分层次深入市场

调研,客户经理也适时增加了拜访频率,延长拜访时间,细化拜访内容;市场经理则根据情况重点走访“钉子户”,化解矛盾,安抚情绪;客服人员及分管领导深入市场着重解“民情”,察“民意”,综合汇集信息,制定符合卷烟市场发展状况的销售策略。 陈银凤

近日,市烟草局联合公安部门查获一无证运输案件,现场查获各类违法卷烟914条,涉案金额近18万元。

据了解,当日该局接到群众举报,称有人驾驶一辆车号为KRE***的面包车内存有非法卷烟。接到举报,该局迅速联合公安部门赶往举报地点进行布控。5日中

烟草局查获一起 18万元无证运输案

午时分,涉案运输车辆被依法截获,在车内当场查获无证运输硬中华、软玉溪、新版利群等6个牌号914条卷烟,案值17.85万元。

经对当事人调查了解得知,此批非法卷烟是从山东省托运回来,还没进行销售就被现场查获。目前,此案正在进一步调查处理之中。

韦国玉

烟草局开展消防演练提升安全意识



冬季由于气候干燥,是火灾高发期。为进一步增强广大干部职工消防安全意识,近日,市烟草局组织开展了一次消防疏散和灭火演练活动,并邀请了专业人员现场讲解了灭火器、消火栓的使用方法以及火灾发生后的逃生办法,组织人员进行了火场模拟逃生的演练,提高员工在紧急情况下的安全防范、应急避险和逃生能力。 李柏

烟草局“345”机制强化机关效能建设

近来,市烟草局以提高行政效能、强化内部管理为重点,深入开展“三个活动”、增强“四种意识”、建设“五型机关”活动。

开展“三个活动”:一是在业务工作方面,开展“明星团队、明星个人”竞赛活动,激发员工强化服务的热情。二是在机关党建方面,开展“四自三争”活动,引导员工按照“自重、自省、自警、自励”的要求,争当优秀共产党员、争当先进工作者、争创先进科室。三是在精神文明建设方面,开展争创文明单位、文明科室、文明职工活动。

增强“四种意识”:一是增强科学发展意识。面对科学发展的新要求、激烈竞争的新挑战,要求进一步增强贯彻落实科学

发展观的自觉性、坚定性。二是增强中心意识。要求牢固树立以高邮烟草经济建设为中心不动摇。三是增强宗旨意识。要求始终坚持全心全意为人民服务的宗旨。四是增强责任意识。要求以强烈的事业心、责任感,干好本职工作。

建设“五型机关”:一是端正学风,讲求实效,建设充满活力的学习型机关。二是严以律己,勤政廉政,建设职工群众拥护满意的清廉型机关。三是解放思想,与时俱进,建设锐意进取的创新型机关。四是团结奋进,争创创优,建设气正心齐、人才辈出的和谐型机关。五是转变作风,规范管理,建设高效的服务型机关。 局办



烟草局开展新交法规培训

为切实做好安全管理工作,有效提高员工的交通安全和文明守法意识,近日,市烟草局组织了一期新交法规培训班。

培训课上,市交警大队周光洋警官通过事故原因分析、违规现象举例、新交规修订部分等几个方面,结合幻灯片及视频,深入浅出,为大家奉献了一场精彩生动的交通安全讲座。周警官的讲解内容丰富,寓教于乐,结合实际,不仅使大家对新交规相关条款有了更清晰的认识,同时结合实际案例对交通安全形势进行了精辟的分析,并在行车安全常识方面给大家很多指导。

培训结束后,该局员工纷纷表示要坚决革除驾车陋习,时刻绷紧交通安全这根弦。本次培训使大家更加深入地了解新交规法规,增强了安全行车意识,受到员工的好评。 局办

烟草分公司助推节前品牌培育

为切实做好2013年春节前知名品牌培育工作,日前,市烟草分公司进一步加强工商协同,开展精准营销,牢牢把握“市场、政策、形势”三个导向,重点突出“四个注重”。

注重目标分解。将培育品牌目标不仅细分到月、周、日,还落实到片、线、人,同时强化目标责任制,做好销售跟踪制,开展绩效考核制,为知名品牌培育提供制度保障。

注重计划安排。将培育品牌预定计划与市场消费需求相结合,找好平衡点,

妥善安排周供货量、各等级客户供应量,以不断推进品牌稳步销售、健康成长。

注重培育策略。从铺货率、动销率、成长率和断货率来关注培育品牌各阶段的表现和市场需求,从而实时调整培育策略,统一策划营销方案,确保品牌培育效果。

注重职能发挥。充分发挥工商企业、客户经理和零售客户在品牌培育中的角色作用,加强终端消费引导,以强化品牌培育职能化建设,提升品牌培育的能力和效率。 朱大伟

烟草局顺利通过放心消费年度考核

近日,市消费者协会检查组对市烟草局今年以来放心消费创建工作年度考核。

检查组听取了烟草局副局长王松山的工作汇报,查看了创建目标落实情况,翻阅了卷烟打假、法律宣传、举报投

诉处理等相关台账资料,一致认为该局高度重视放心消费创建工作,创建氛围浓厚,主要职能部门行动积极有效,“放心消费示范社区”等特色工作具有一定的推广价值,并就下一步该局放心消费创建工作提出了具体建议。 李柏



高邮烟草 GAOYOU TOBACCO

高邮市烟草专卖局 高邮市新闻信息中心 联办

特约编辑:李建洪 王开军 组稿:李东升 葛维祥