# 2024年烟草专卖培训总结 烟草专卖局培训心得(10篇)

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2024-09-10

*烟草局培训工作总结烟草局培训心得一中国烟草是一个实行专卖制度和“统一领导，垂直管理，专卖专营”体制的特殊行业，多年来为国家做出了突出的贡献，但目前的形势也不容乐观，一是国内买方市场全面形成，消费者对产品的选择居于主要地位，所要解决的矛盾主要...*

**烟草局培训工作总结烟草局培训心得一**

中国烟草是一个实行专卖制度和“统一领导，垂直管理，专卖专营”体制的特殊行业，多年来为国家做出了突出的贡献，但目前的形势也不容乐观，一是国内买方市场全面形成，消费者对产品的选择居于主要地位，所要解决的矛盾主要是有效需求的问题；二是在入世以后，国内市场国际化日趋显现，中国的市场将逐步对外开放，烟草行业将最终要面临跨国企业的竞争；三是控烟运动在不断推进，烟草的发展将受到进一步的制约等问题。我们在看到行业蓬勃发展的同时，也要居安思危。

从营销的角度来讲，烟草行业由传统商业向现代流通的转变主要体现在行业自身定位的转变，即由“坐商”向“行商”的转变。卷烟产品是一个特殊的产品，感觉和文化色彩高于理性的辨识，产品本身就是对消费者的服务，这就需要把服务意识贯穿于市场营销的全过程，把服务作为产品本身的重要内容，把服务营销和客户关系管理作为产品增值的重要手段。

一要不断创新工作方法。著名管理大师德鲁克在《管理：任务、责任和实践》一书中指出，企业的两项基本职能就是：市场销售和创新。创新意识虽然是贯穿企业的各个环节和各个部门，但在营销体系中更显得直观重要。

二要善于剖析与总结。在实际工作中，烟草营销人员常年活跃在访销一线，面对千差万别，形形色色的广大业户和广大消费者，由于烟草行业的营销人员的素质高低不同，工作效果各有千秋，难免出现这样或那样的偏差，所以，一名优秀的烟草营销人员，必须善于剖析与总结，吸取成功的经验与教训，坚定信心，认清形势，科学判断，不断总结，不断提高，使自己成为烟草行业的市场营销行家里手。

三要善于观察和汲取经验。一个人的知识和水平是有限，光靠自己是不够的，要想真正搞好烟草营销工作，烟草营销人员就应该用一定的时间专心研究各类营销高手的创新性工作方法，详细观察业界动态，竭力打造学习型烟草营销人员。古为今用，洋为中用这句话至今仍然具有极大的真理性，尤其是对烟草营销人员来讲，要善于吸取经验，提高自己的理性思维，不断把烟草营销工作推向新的台阶。

烟草营销人员是烟草行业光荣的一员，时代赋予了其神圣的责任，忠诚是每一个烟草人所不可或缺的必备素质，忠诚地为企业服务是其第一行为准则，所以，必须全力以赴地、最大限度地维护国家利益、广大业户和消费者利益，践行“两个利益至上”的原则，最大限度地发挥烟草营销人员的积极性。

中国烟草行业卷烟营销，已经经历了20多年的发展。经营模式从早期的大量坐销批发、少量门市批发到访销配送、访送分离，再到电话订货、电子结算等。经过历次变迁，中国卷烟营销模式已逐步向科学、有效、合理、可控的方向发展和完善，并正在由以“我”为中心向以客户为中心转变。

**烟草局培训工作总结烟草局培训心得二**

载着个人成长的快乐与集体丰收的喜悦，走过了20\_\_年。回首一年来的工作，让我豪情满怀：在市局正确领导下，在局班子和全体员工共同努力下，我们圆满地完成了市局下达的各项收入计划，出色实现了年初我局自定奋斗目标和冲刺目标，实现了年初提出的“六大战略，五个提高，十项工作”，向“东北综合实力首强县局”靠得更近;让我信心百倍：明年我们还会以更高的要求，更严的标准，更明确的方向去迎接20\_\_年;让我体验到了成长的快乐：在这样一个优秀的集中工作，通过亲身感受，亲眼目睹，亲耳所闻，亲身体会以，亲临现场，加速了成长的历程，思想上经受了一次新的洗礼，打破了多年形成的思想惯性。

下面，我分几个方面汇报一下我一年来的工作。

一、协助局长抓好经营工作

(3)集中做好20\_\_年贺卡营销工作，截止12月10日，累计完成贺卡115万，完成年计划128万的90%。

2、集邮业务：截止11月末，累计实现集邮业务收入万，完成市局确定85万的。

**烟草局培训工作总结烟草局培训心得三**

载着个人成长的快乐与集体丰收的喜悦，走过了20xx年。回首一年来的工作，让我豪情满怀：在市局正确领导下，在局班子和全体员工共同努力下，我们圆满地完成了市局下达的各项收入计划，出色实现了年初我局自定奋斗目标和冲刺目标，实现了年初提出的“六大战略，五个提高，十项工作”，向“东北综合实力首强县局”靠得更近;让我信心百倍：明年我们还会以更高的要求，更严的标准，更明确的方向去迎接20xx年;让我体验到了成长的快乐：在这样一个优秀的集中工作，通过亲身感受，亲眼目睹，亲耳所闻，亲身体会以，亲临现场，加速了成长的历程，思想上经受了一次新的洗礼，打破了多年形成的思想惯性。

下面，我分几个方面汇报一下我一年来的工作。

一、协助局长抓好经营工作

(3)集中做好20xx年贺卡营销工作，截止12月10日，累计完成贺卡115万，完成年计划128万的90%。

2、集邮业务：截止11月末，累计实现集邮业务收入万，完成市局确定85万的。

**烟草局培训工作总结烟草局培训心得四**

中国烟草是一个实行专卖制度和“统一领导，垂直管理，专卖专营”体制的特殊行业，多年来为国家做出了突出的贡献，但目前的形势也不容乐观，一是国内买方市场全面形成，消费者对产品的选择居于主要地位，所要解决的矛盾主要是有效需求的问题；二是在入世以后，国内市场国际化日趋显现，中国的市场将逐步对外开放，烟草行业将最终要面临跨国企业的竞争；三是控烟运动在不断推进，烟草的发展将受到进一步的制约等问题。我们在看到行业蓬勃发展的同时，也要居安思危。

从营销的角度来讲，烟草行业由传统商业向现代流通的转变主要体现在行业自身定位的转变，即由“坐商”向“行商”的转变。卷烟产品是一个特殊的产品，感觉和文化色彩高于理性的辨识，产品本身就是对消费者的服务，这就需要把服务意识贯穿于市场营销的全过程，把服务作为产品本身的重要内容，把服务营销和客户关系管理作为产品增值的重要手段。

一要不断创新工作方法。著名管理大师德鲁克在《管理：任务、责任和实践》一书中指出，企业的两项基本职能就是：市场销售和创新。创新意识虽然是贯穿企业的各个环节和各个部门，但在营销体系中更显得直观重要。

在实际工作中，烟草营销人员常年活跃在访销一线，面对千差万别，形形色色的广大业户和广大消费者，由于烟草行业的营销人员的素质高低不同，工作效果各有千秋，难免出现这样或那样的偏差，所以，一名优秀的烟草营销人员，必须善于剖析与总结，吸取成功的经验与教训，坚定信心，认清形势，科学判断，不断总结，不断提高，使自己成为烟草行业的市场营销行家里手。

一个人的知识和水平是有限，光靠自己是不够的，要想真正搞好烟草营销工作，烟草营销人员就应该用一定的时间专心研究各类营销高手的创新性工作方法，详细观察业界动态，竭力打造学习型烟草营销人员。古为今用，洋为中用这句话至今仍然具有极大的真理性，尤其是对烟草营销人员来讲，要善于吸取经验，提高自己的理性思维，不断把烟草营销工作推向新的台阶。

烟草营销人员是烟草行业光荣的一员，时代赋予了其神圣的责任，忠诚是每一个烟草人所不可或缺的必备素质，忠诚地为企业服务是其第一行为准则，所以，必须全力以赴地、最大限度地维护国家利益、广大业户和消费者利益，践行“两个利益至上”的原则，最大限度地发挥烟草营销人员的积极性。

中国烟草行业卷烟营销，已经经历了20多年的发展。经营模式从早期的大量坐销批发、少量门市批发到访销配送、访送分离，再到电话订货、电子结算等。经过历次变迁，中国卷烟营销模式已逐步向科学、有效、合理、可控的方向发展和完善，并正在由以“我”为中心向以客户为中心转变。

**烟草局培训工作总结烟草局培训心得五**

烟草行业的快速发展使得各个岗位的任职要求也在不断发生着变化，虽然自己是一名普通的员工，但是也已经明显感觉到了压力，感觉到如果不学习就有可能被淘汰。一年来，我始终把坚持学习作为检验个人能力和素质的首要标准，把“学习、学习、再学习”作为自己的座右铭，自觉养成了“随时学习、岗位学习、终身学习””的良好习惯，用思想武装自己的头脑，提高自己的思想觉悟，树立正确的“人生观、世界观、价值观”，严格遵守工作单位的各项规章制度，坚持一切从我做起，实事求是。以工作力求仔细、岗位坚决坚守为原则，积极主动做好自己本职工作，随时准备接受局领导的检验与考核。

1、今年1—12月份，共学习培训次，学时个小时，学习培训1688人次，其中烟草专卖法律法规学习次，以会代训次，配送及营销人员培训次。本年度共进行次书面考试，参考人次。新增专卖执法人员执法证件考试参加人，通过人，及格率%；市场管理员资格考试，初级参考人，通过人，中级参考人，通过人，通过率%。通过不断变换培训方式、方法，提高了员工的学习兴趣，在上级组织的多次考试中取得了较好的成绩。

2、本年度审核专卖处罚案件起，均为一般程序案件。审核行政许可案件新增，暂停户，注销户。

3、本年度市场执法监督次数次，严格按照“六条禁令”进行监督考评，通过实地走访、电话回访相结合的方式，确保执法人员依法行政、文明执法。

4、现有专卖人员人，系统在编人，社会招聘人。执法证件总数个，其中专卖检查证件个，行政执法证件个，听证资格证个，无证人员人，建立健全执法检查证管理制度，实行执法人员检查证档案管理方式，确保证件管理及时有效。

5、本年度处理举报投诉案件3起，均通过实地调查，取得零售客户及消费者的谅解，建立健全举报投诉制度，成立举报投诉咨询受理服务小组，公开举报投诉电话，更好的发挥社会监督和舆论监督的作用。

6、本年度筛选出可疑数据户，处理上级交办异常数据28户，全部得到了零售户的确认，随机电话回访738名零售户，随机抽查了177辆配送卷烟车辆，抽查走访了743户卷烟零售户，对零售户经营地址是否发生改变、是否收到订单上显示的卷烟、配送人员服务是否到位等问题进行核实落实，了解卷烟送货确认和落地销售情况。

8、法规科内资料、文件等，并完成相关资料归档工作；

在自身建设方面，“高调做事、低调做人”是指导我干工作的宗旨。我一直注重自身业务知识和专业知识的积累与完善，努力以不断更新的知识理论武装自己，以期能不断以新的方式和理念适应工作中遇到的每一个问题，能够真正做到与时俱进。努力提高自身修养、完善自身素质建设。

回顾一年来自己的总体工作，工作中虽然干了不少事，但还存在不少问题：一是离本单位工作高标准要求，自己还有差距，有待于在今后的工作中提高标准。高质量地去完成各项工作；二是在做好各项服务工作中，应当树立超前意识；要有开拓创新的工作精神，努力使各项工作有新的起色。要不断研究新问题；三是还需加强理论知识与专业知识的学习，提高个人素质，提高自己的工作能力。多请教、多请示，工作不拖时，努力做到不怕苦、不怕累，克服懒惰思想，遵守企业的各项规章制度，扎扎实实干好领导交给的各项工作。

在以后的工作中，我将一如概往地坚持上述工作原则，努力把本职岗位工作做“实”，做“细”，为烟草的发展做出自己应有的贡献。

**烟草局培训工作总结烟草局培训心得六**

一、统一思想，提高认识

我办坚持把维稳工作作为一项重要的政治任务来抓，统一思想，提高认识，进一步增强做好维稳工作的责任感、使命感和紧迫感。认真组织传达贯彻县委维稳工作会议精神，深化干部职工对维稳工作的认识，努力打牢思想和工作基础。通过传达学习，把干部职工的思想统一到了上级会议的精神和的工作部署上来，从而牢固树立起大局意识、责任意识、忧患意识和稳定意识，切实提高了做好维稳工作的自觉性。坚持从讲政治的高度，把维稳工作当作政治任务来抓，列入重要议事日程，周密部署，并结合烟叶生产工作实际，认真研究和制定相关的方案措施，并健全了值班、检查、汇报等工作机制，狠抓工作落实，有力地推动了我办维稳防邪工作的深入开展。

二、领导重视，机制健全

我办成立了维稳工作领导小组，组长由主任同志担任，副组长由副主任同志担任，下设办公室负责日常事务。召开专题研究维稳工作会议，研究我办维稳防邪工作的具体情况，并制定各项措施，由办公室负责具体落实实施。

三、强化措施，落实责任

(一)为了进一步做好维稳工作，我办结合工作实际，进一步建立和完善工作机制，按照“谁主管、谁负责”的原则，落实工作机制，认真落实主要领导负总责、分管领导具体抓，其他工作人员做好分管范围内的信访和维稳工作的机制，做到一级抓一级，层层抓落实。

二抓信息报送机制。为切实做好维稳工作，防止各类影响稳定问题的发生，我办确立了“防微杜渐，未雨绸缪”的指导思想，及时抓好“两会”期间、重大节日等阶段性安全生产及动态分析工作，坚持24小时值班制度，加强动态情况掌握和分析预测，及时掌握各种倾向性、苗头性问题，做到早发现、早控制、早采取措施、早化解矛盾，增强了维稳工作的实效，确保信息渠道畅通。

三抓应急处置机制。我办在去年工作的基础上，进一步健全完善了集体上访、群体性事件的各项工作措施，确保应急处置工作能够随时启动并顺利进行。

四抓信访和维稳责任追究制度。坚持把是否重视信访和维稳工作，是否做好信访和维稳工作，纳入单位领导干部的任期和效能考核范围，对维稳工作实行量化考核，定期组织检查，对工作不到位，造成负面影响、严重后果甚至引起群体性越级上访事件的，坚决追究直接责任人和分管领导的责任。

(二)不断完善相关工作方案。为有序、有效处置突发事件，确保我办工作顺利开展，保证烟农利益，我办根据有关文件精神，结合行业特点，健全了突发事件等方面的应急处置预案，对重点涉稳问题、重大节点、敏感时期及时建立化解方案。

(三)妥善处理矛盾纠纷。

一是领导干部亲自接访、走访，做到“把接访现场当考场，把信访群众当考官，把信访事项当考题，把群众满意当答案”。我办共接待来访群众7批近百人次，力争做到在现场解决好信访事项。

二是认真排查化解矛盾。在“两会”召开期间和烟叶生产季节，有效化解2件信访事项。

(四)加强防邪宣传工作。广泛开展宣传教育活动，利用宣传栏张贴反\_标语和散发宣传资料，向全体干部职工及家属宣传\_的危害性普及反\_知识，引导全体干部职工和家属关注和参与反\_活动，教育大家树立正确的人生观、价值观、宗教观、民族观和世界观。

四、存在的问题

xx年，我办的维稳工作虽然取得了一定的成绩，但与上级的要求还有差距。

一是对如何创造性地推进维稳工作，缺乏深入的思考和探索。

二是维稳工作的方式和方法在创新上力度还不够大。

**烟草局培训工作总结烟草局培训心得七**

一、是分解月度销售计划。客户经理将月销量、结构、重点（培育）品牌、新品牌、压减品牌、促销品牌等计划合理分配给客户，对月计划不合理的客户在拜访中做好记录，月底统一调整。

二、是制定合理的日，周，月客户拜访计划。客户经理合理确定拜访线路，制定《客户经理线路销售指标计划书》，指导客户合理确定库存、订单、明码标价、样品陈列等工作，做好零售指导价、行业政策和电子货币结算宣传工作。

三、是做好基础工作。在市场拜访中做到市场信息收集到位.准确,并认真记录市场信息收集本。有效的市场信息是公司经营决策和为零售客户导向的重要依据,收集市场信息成为客户经理的一项重要工作.由于不同区域内客户经营状况和品牌培育情况各不相同,而且在同一区域内不同客户之间也存在较大差异.因此,信息收集工作不能片面停留在表层,只有广泛的,深入的,全方位的了解,分析市场动态,才能获取真实有效的全面的信息,才能了解市场发展泾渭,了解市场的真实需求,为零售客户和企业经营导航,为企业决策指明方向.客户经理应根据当日的信息收集，工作记录本完成当日工作日志，月底依据信息收集，工作记录本完成本月工作总结及月度市场分析。

四、客户走访到位.客户走访是客户经理的日常性工作.根据客户的类别标准,类别客户走访次数也有明显的规定,客户经理要为自己制定月走访计划,严密部署走访流程,力求面面俱到.而且遇有新品上市,行业政策转变等重要情况时,要善于变通,灵活转变日程,争取在第一时间内通知到户,使零售客户有获取信息的优先权。

五、自我介绍到位.由于零售客户的文化水平,经营素质参差不齐,对客户经理涵义的理解各有深浅.那么采取何种方式,方法来自我介绍,自我推荐来加深零售客户的意识呢我觉得具备亲和力是首要的条件,由于目前较多的零售客户存在文化水平偏低,年龄偏大的现象,有板有眼的介绍方式显然不是良策,针对性地介绍外加亲和力才是打动客户的,加深印象的行之有效的方式.比如说:针对客户经营存在问题和需要服务时,或是为客户提供理财,出谋划策时来自我介绍,或许会起到事半功倍的作用.其次是经常性地自我介绍,在平常走访或电话通知时,每次先自我介绍,直至客户能熟记你的名字.只有这样,客户才会意识到自已遇到问题时应该找谁解决,才会明白客户经理所演绎的角色。

六、新品宣传到位.新品牌上市,如不能全方位的提醒到户,就会使部分客户错失商机,就会降低客户满意度.而且在日常经营中有个不能忽视的问题,那就是新品抢先上市有时也是抢夺客源的先机.因此,客户经理在新品牌上市时要宣传到位,做到家喻户晓.新品上市要制定宣传计划,要先了解新品的包装看点,口味特色,价位空间,消费层次,性价比等,再来全面的推荐给客户,有促销的要重点告知,进一步提高新品上柜率。

七、客户利润提升指导。客户利润提升指导是客户经理工作的重中之重，但现行的客户利润提升指导工作流程对客户的指导存在很多的问题，我调阅了绝大部分客户经理的利润提升指导，大多是千篇一律，仿照金沙模式，且对客户的指导经营并不是很到位。为此我建议此项工作由原来的月度指导改为季度，半年。甚至年度指导，让客户经理有充足的时间为客户梳理出一个更为合理的利润提升指导规划。

八、随着客户经理工作机制的转变,客户经理的工作重心有了新的变化,对素质和能力的培养提出更高的要求.希望通过学习和各项技能培训,在工作中能不断地自我完善,自我提升,来不断满足客户日益增长的服务需求,从而提高客户满意度。

**烟草局培训工作总结烟草局培训心得八**

上半年，全省销售卷烟亿支（万箱），完成年度计划的％，同比增长％；6月末卷烟库存亿支（万箱），同比减少亿支（万箱）。销售烟叶万吨（万担），同比减少6643吨（万担）；6月末烟叶库存万吨（万担），同比减少3817吨（万担）。烟草出口创汇同比增长11%。^v^两烟^v^销售费用率％，同比下降个百分点。实现税利亿元，同比增加亿元，增长％，其中实现利润亿元，同比增加亿元，增长％。利润总额在全国和中西部的排名由去年的第15位、第9位前移到目前的第7位和第4位。

针对粮食和农资价格大幅上涨的情况，广泛宣传调高烤烟收购价格的政策，加大生产投入，提高为烟农服务的质量，调动农民种烟积极性。全省落实烟叶面积125万亩，与去年基本持平。积极实施科技兴烟，大力推广先进实用技术，新品种种植面积达到70％以上，集约化育苗移栽面积达到60％以上，烟叶生产整体水平有所提高。三门峡市烟叶标准化示范基地正在申请国家局验收，南阳市列入了全国烟叶科技示范基地，全省烟叶种植区划项目开始启动。积极走出去、请进来，加强与工业企业的联系，工商联办基地取得新的进展，全省签订基地烟叶供货协议56万担，占省外销售合同的。对全省烟叶职工队伍集中开展诚信教育，积极推进分公司统一经营，推广烟叶信息生产管理基础软件，规范经营意识进一步增强。

省政府把卷烟打假列入今年整顿和规范市场经济秩序工作重点，明确了5个重点治理县市，组织开展了春季卷烟打假专项行动。完善烟草、公安联合打假机制，加强对打假工作的督导和协调，依法加大对违法犯罪分子的抓捕追刑力度。上半年，全省捣毁制假窝点169个，查获假烟亿支（5533箱），收缴制假烟机设备83台（套），拘留331人、判刑29人、劳教25人。开展高档卷烟市场^v^百日整顿^v^，取缔无证经营商户7480个。认真组织进行烟草专卖许可证集中换发工作，积极推进卷烟零售点的合理布局，目前全省持证零售商户万个，比换证前减少万个，占总人口的‰。狠抓《行政许可法》的学习培训，落实《烟草专卖文明执法行为规范》，增强了依法行政的自觉性。烟草制品质量市场监督管理工作也取得了新的成效。

**烟草局培训工作总结烟草局培训心得九**

（1）线路优化工作

按照市局公司线路优化的工作要求，我们与营销中心、物流中心充分沟通，实现访销配送线路均衡调整，提高了工作效率。

（3）示范店建设工作

20xx年我们按市局（公司）的要求，积极稳妥搞好卷烟示范店的建设工作并做好后续服务跟进工作。截止到12月16日，永福已建成示范店19家。进一步促进了服务向零售客户和消费者延伸，增强了我们对卷烟销售渠道的控制力和影响力。

（4）卷烟零售户信息采集和分类管理工作

按照营销中心的要求，我们按时开展第一期、第二期卷烟零售户信息采集工作，并按要求上报营销中心。进一步加强卷烟市场营销信息监测，完善卷烟零售终端信息，我今后工作的开展打下良好的基础。

（一）、在制度落实上还要进一步强化。工作开展过程中虽然有各种制度的保障，但在具体工作中制度落实还不到位。表现在人员责任心不强，工作态度不扎实，造成工作力度在成效上大打折扣。强化制度落实一是领导者要身体力行、率先垂范，做制度的模范遵守者、执行者；二是要加强对员工的思想、道德、法规等方面的教育，增强其执行制度的自觉性；三是要强化监督制约，加强检查督促，增强员工执行制度的外在动力。

（二）、在人员素质上还要进一步提升。员工在思想认识、理论知识、专业技能等工作指标上，提升的幅度一直不大。主要原因还是在员工队伍管理和教育培训上，现有机制还不系统和完善，影响了员工队伍结构更新和素质提升。今后的工作中要进一步完善行业员工教育培训方案，形成适应行业发展的教育培训长效机制，注重对员工专业技能的强化训练，让员工对教育培训能够主动参与和认真学习，并能通过教育培训有效提升工作能力和工作水平。

（三）、在监督考核上还要进一步强化。考核奖惩上，对员工的奖励力度体现的还不是很强。这样会对员工的工作积极性造成一定的消极影响。因此在今后工作中要科学确定任务指标和奖惩办法，让员工在开展工作时既有压力更要有完成任务指标的动力。注重对员工工作过程和结果的双重考核，这样既能保证员工工作开展执行到位，又能有效促进员工为确保适应工作需求。

（四）、卷烟品牌培育工作中存在的不足。一是品牌培育的手段有限；二是品牌培育中克服困难的决心不够强烈；三是与其他先进单位相比有一定差距；四是在品牌培育中客户经理的执行力有待加强。

**烟草局培训工作总结烟草局培训心得篇十**

烟草行业的快速发展使得各个岗位的任职要求也在不断发生着变化，虽然自己是一名普通的员工，但是也已经明显感觉到了压力，感觉到如果不学习就有可能被淘汰。一年来，我始终把坚持学习作为检验个人能力和素质的首要标准，把“学习、学习、再学习”作为自己的座右铭，自觉养成了“随时学习、岗位学习、终身学习””的良好习惯，用思想武装自己的头脑，提高自己的思想觉悟，树立正确的“人生观、世界观、价值观”，严格遵守工作单位的各项规章制度，坚持一切从我做起，实事求是。以工作力求仔细、岗位坚决坚守为原则，积极主动做好自己本职工作，随时准备接受局领导的检验与考核。

1、今年1-12月份，共学习培训次，学时个小时，学习培训1688人次，其中烟草专卖法律法规学习了xx次，以会代训xx次，配送及营销人员培训xx次。本年度共进行xx次书面考试，参考人xx次。新增专卖执法人员执法证件考试参加人，通过人，及格率%;市场管理员资格考试，初级参考人，通过人，中级参考人，通过人，通过率%。通过不断变换培训方式、方法，提高了员工的学习兴趣，在上级组织的多次考试中取得了较好的成绩。

2、本年度审核专卖处罚案件起，均为一般程序案件.审核行政许可案件新增，暂停户，注销户。

3、本年度市场执法监督次数xx次，严格按照“六条禁令”进行监督考评，通过实地走访、电话回访相结合的方式，确保执法人员依法行政、文明执法。

4、现有专卖人员xx人，系统在编xx人，社会招聘xx人。执法证件总数xx个，其中专卖检查证件xx个，行政执法证件xx个，听证资格证xx个，无证人员xx人，建立健全执法检查证管理制度，实行执法人员检查证档案管理方式，确保证件管理及时有效。

社会监督和舆论监督的作用。

6、本年度筛选出可疑数据户，处理上级交办异常数据28户，全部得到了零售户的确认，随机电话回访738名零售户，随机抽查了177辆配送卷烟车辆，抽查走访了743户卷烟零售户，对零售户经营地址是否发生改变、是否收到订单上显示的卷烟、配送人员服务是否到位等问题进行核实落实，了解卷烟送货确认和落地销售情况。

8、法规科内资料、文件等，并完成相关资料归档工作;

在自身建设方面，“高调做事、低调做人”是指导我干工作的宗旨。我一直注重自身业务知识和专业知识的积累与完善，努力以不断更新的知识理论武装自己，以期能不断以新的`方式和理念适应工作中遇到的每一个问题，能够真正做到与时俱进。努力提高自身修养、完善自身素质建设。

回顾一年来自己的总体工作，工作中虽然干了不少事，但还存在不少问题：一是离本单位工作高标准要求，自己还有差距，有待于在今后的工作中提高标准。高质量地去完成各项工作;二是在做好各项服务工作中，应当树立超前意识;要有开拓创新的工作精神，努力使各项工作有新的起色。要不断研究新问题;三是还需加强理论知识与专业知识的学习，提高个人素质，提高自己的工作能力。多请教、多请示，工作不拖时，努力做到不怕苦、不怕累，克服懒惰思想，遵守企业的各项规章制度，扎扎实实干好领导交给的各项工作。

在以后的工作中，我将一如概往地坚持上述工作原则，努力把本职岗位工作做“实”，做“细”，为烟草的发展做出自己应有的贡献。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！