# 烟草团建建设工作总结(精选17篇)

来源：网络 作者：清风徐来 更新时间：2025-03-13

*烟草团建建设工作总结1>一、20xx年安全管理主要工作（一）、领导重视，认识到位。今年以来，我局（营销部）党组一班人始终坚持把安全工作放在重要议事日程上，当作头等大事来抓，全面贯彻安全生产方针政策、法律法规，大力弘扬安全文化意识，把安全“零...*

**烟草团建建设工作总结1**

>一、20xx年安全管理主要工作

（一）、领导重视，认识到位。

今年以来，我局（营销部）党组一班人始终坚持把安全工作放在重要议事日程上，当作头等大事来抓，全面贯彻安全生产方针政策、法律法规，大力弘扬安全文化意识，把安全“零”文化渗透到每一项规章制度、行为规范、工作标准和日常要求当中，积极宣贯、落实和做好“六个延伸工作”，进而从被动安全向主动安全转变、由“要我安全”向“我要安全”转化。上至领导，下至普通职工，做到人人有安全责任、个个有安全目标，使安全工作层层有人管、事事有人抓、一级抓一级、一级对一级负责，层层抓落实，形成了一个纵向到底、横向到边的安全管理网。每次开会，局领导都必讲安全内容，做到了“逢会必讲、逢会必提”，使安全责任意识深烙人心，并严格安全奖惩制度。

（二）、坚持持续改进的原则，加强职业健康安全体系运转到位。

体系运行工作是一项长期性的工作，要始终如一，常抓不懈，不断完善各方面工作。我局（营销部）牢固树立贯彻执行体系标准的长久思想和持续改进的理念，通过安全检查及时发现安全管理存在的问题和潜在的隐患，不断完善体系内容，尤其是体系档案中的各种记录，检测登记等逐一完善补充，逐项落实，保持良好的运行态势。

（三）、健全制度，落实到位。

没有安全就没有我局（营销部）的今天，安全管理工作认识是前提，制度是保证。因此，我们始终把建立健全制度作为大事来抓。第一，年初，我们就着手制定了《20xx年安全保卫工作计划》、《20xx年职业健康安全管理目标》、《20xx年安全培训计划》、《20xx年职业健康安全管理方案》、《20xx年应急预案演练计划》等。第二，坚持“谁主管，谁负责”的原则，确定各部门主要负责人为安全工作第一责任人，逐级签订《安全工作责任书》，全面负责并落实安全保卫工作目标责任制。第三，安委会制度，每季度至少召开1次安全生产工作例会，调度分析安全生产情况，查找问题和薄弱环节，研究制定防范措施，安排部署下步工作。第四，落实应急预案制度，按照我局统一部署，从组织指挥、人员分工都制定了相应的应急预案。由于制度健全，责任到位，使安全工作逐步纳入制度化、规范化的轨道，于20xx年12月19日下午分别进行了地震应急演练、配送车辆交通事故应急演练、送货途中卷烟被盗应急演练。进一步提高我局（营销部）全体干部职工应急处置能力，强化应对各类突发事件的自救和抢救技能，全面检验应急预案的可行性、科学性及可操作性，检验急救队伍的反应能力、救援协调能力，真正能做到遇事不慌，有条不紊地做好安全预防工作，安全有效地防范各种安全事故的发生。

（四）、教育培训到位。

针对年初制定的安全培训计划，我们利用多种教育形式及时组织全体干部职工系统地学习了《\_安全生产法》、《\_道路交通安全法》、《\_消防法》等法律、法规。六月份，我局邀请市交警大队宣传科于建立科长为全体驾驶员授课，提高司机的安全意识，教育司机平时注意休息，保持充沛的精力，加强道德修养，自觉遵守交通规则，不开“英雄车”，不开斗气车，不开带病车，严格执行我局（营销部）制定的机动车辆管理制度。10月27日，办公室、政工科共同召开道路交通安全培训，内容包括交通知识培训、机动车管理的有关规定和观看《道路交通安全宣传教育片》。

（五）、加大管理力度，检查到位。

由主管局长牵头、各科负责人及安全员等组成的安全检查小组不定期的进行日常检查，检查内容有：仓库、配电室、锅炉房、车辆、消防器材、安全设施及夜间值班。做到“三勤”、“三定”，严格落实值班制度。“三勤”指：“勤检查、勤保养、勤维修”、“三定”指“定点、定位、定人”。把制度的落实同利息相挂钩，对违反值班纪律的人员根据实际情况进行相应经济处罚。这些措施的实施增强了职工责任心。今年1—12月份共排查隐患10处，整改隐患10处。及时的、不定期的检查、督查，强化了由应付检查向主动自查的转变，使我局（营销部）安全管理工作的重视程度不断提高，切实做到了“警钟常鸣，常抓不懈”。

（六）、舍得花钱，投入到位。

在具体工作中，我局（营销部）领导认识到位，达成共识，特事特办，舍得花钱买“平安”。今年又新购进部分干粉灭火器、消防带等消防器材。对消防器材进行了普查及维修，做到了对消防器材谁使用，谁保养，谁维修。六月份、十二月份分别进行了换粉和维修。

（七）、重点防范到位。切实抓好“预防为主”，确保我局安全管理目标的实现，把一切不安全因素消灭在萌芽状态。

工作中我们突出了“三个重点”：1、防火，加倍警惕，常抓不懈，切实做到“防患于未然”，始终绷紧防火这根弦，坚决杜绝火灾事故的发生。2、防盗抢。针对我局（营销部）送货数量大的特点，始终把防盗抢作为大事来抓，从制度上、规范上、措施上确保万无一失。工作中，我们始终把防盗抢作为我局（营销部）安保工作的重中之重来抓，确保了国家财产的安全。3、防交通事故。针对我局（营销部）车辆多，业务繁忙的特点，我局（营销部）切实加强了道路交通安全管理。年初与驾驶员签订了《安全责任书》，突出抓好对驾驶员的安全教育，严格执行《派车单》制度，坚持驾驶员持双证上岗，严禁私自出车，严禁酒后驾车，开疲劳车和违章超车、超速、超载驾驶。加强车辆维护保养工作，按时参加年检审验，做到出车前、行车中、收车后都要对车辆进行检查。

>二、存在的问题

总结一年的工作，我们深深感到安全工作“只有起点，没有终点；只有严峻，没有乐观”。一年来，我局（营销部）安全工作保持平稳态势，但与当前安全生产工作的严峻形势还很不适应，还存在不少问题：

（一）、抓安全管理工作认识上仍然不能适应新的严峻形势要求，存在观念和做法相对滞后的问题；

（二）、交通安全仍然是我们管理的难点和薄弱环节；

（三）、应急准备与响应是否经得起实践的检验；

（四）、部分监控设备老化；

（五）、安全教育不及时，效果不明显；

（六）、应急物资不能及时添加和更新。

>三、下一步工作计划

为进一步落实省局（公司）安全工作会议精神，现结合我局（营销部）实际，在下一步工作中，认真落实安全生产责任制，以打基础、抓规范，强防范、保平稳为主要目标。就20xx年安全管理工作安排如下：

（一）继续深入开展好安全监管工作，对重点部位、重点场所、重要设备加大监督检查力度，形成各部门、各岗位的自查和组织检查相配套、相一致，实现全员参与向全员执行方向迈进。

（二）继续加大资金投入，对监控设备，巡逻仪进行更换，安全文化宣传随时更新内容。

（三）运用科学发展观理论，紧密联系安全生产工作的实际，不断发现新情况，提炼新措施，解决新问题，创造性开展工作。实现理论与实践相互检验的目标。

（四）继续深化职业健康安全管理体系建设，发挥体系的优势，运用好过程化管理，实施安全工作的“监、管、控”三位一体制。实现由全面推进向全面提升方向迈进。

（五）做好道路交通安全管理，严格落实“十条禁令”、“三证一单”（驾驶证、行驶证、行业上岗证及派车单）、“三检一记”（即出车前检查、行驶中检查、回场后检查及填写检查情况）、节假日“三交一封”（即交行驶证、行业上岗证、车辆钥匙及车辆停放封存在指定地点）制度，从中总结成功的管理经验，推进我局（营销部）车辆管理规范化，实现由经验管理逐步向过程化、标准化和科学化管理方向迈进。

（六）以提升沧烟安全文化建设为总体要求，积极营造“人的生命高于一切”的精神文化；创建“人人为安全负责”的制度文化；规范“人人保安全”的行为规范；强化“安全靠大家”的环境文化和沧烟安全工作理念的落实，固化员工“让规范成为习惯”的安全理念，实现安全工作向文化引领方向迈进。

（七）继续开展好安全教育与培训工作，有针对性的组织开展岗位安全教育、驾驶员安全培训、新进员工安全培训等，提高全体员工的业务技能和工作水平，实现安全教育培训向提升能力方向迈进。

**烟草团建建设工作总结2**

20xx年以来我局认真贯彻落实省、市局专卖管理会议精神，以维护国家利益和消费者利益为宗旨，坚持市场监管与打假破网并重，做到守土有责，以向当地市场要效益为目的，在市场监管、提高持证率和打假破网等方面促进专卖管理工作顺利运行。现将今年至今的工作进展汇报如下：

>一、以严格的监管策略为抓手，净化卷烟市场

一是打击违规大户，规范市场经营秩序。今年，国家局、省、市局把打击违法违规卖烟大户作为一项重要工作，我局牢牢抓住这个主要矛盾，采取有力措施，有效治理，集中力量、重点打击“二次批发、左右价格、扰乱市场”等严重干扰市场经营秩序的违法违规行为。

我局以市局组织的“百日亮剑”市场整治行动为契机，广布眼线，搜集各类线索，对违法违规大户重拳出击。通过对零售大户、违法违规大户进行监控错时检查和不定时入户调查库存及销售情况，未发现违法违规卖大户及其“二次批发、左右价格、扰乱市场”的现象。

二是强化综合分析，做好日常市场检查工作。对零售客户分类监管的基础上，利用专卖系统APCD分析模块，结合日常掌握的信息，对关联信息进行综合分析，结合三维四频监管评定表锁定检查对象，制定合理有效的计划，有针对性的开展日常和错时检查工作，转变了市场监管模式，做到检查和处理手续齐全、程序合法，切实做好市场无缝监管工作，进一步提高市场检查的精准度。

20xx年至今共查获各类涉烟案件XX起，其中未在当地烟草专卖批发企业进货案件XX起，销售非法生产的烟草专卖品案件X起，无证运输案件X起；涉及违规卷烟XX条，其中真烟XX条，假烟XX条；上缴罚没款XX元。

三是强化异地互查，做好双随机检查工作

市局为进一步转变常规市场监管模式，组织全市专卖人员开展异地双随机市场检查工作。每月在市局专卖科的带领下，开展十天的异地市场检查，每次由主管副局长、专卖科长和随机抽调的两名经验丰富的稽查人员，到兄弟县市对随机抽取的零售客户进行检查，杜绝熟面孔难执法的弊端，净化了兄弟县市卷烟市场环境。

四是严格许可审批，做好许可证后续监管工作。对于行政许可工作，进一步加强烟草专卖许可准入管理，确保卷烟经营者的主体资格合法有效，在后续监管工作中加强法制宣传，促进零售客户合法、诚信经营。

>二、以打假破网为重心，促进市场规范

近几年来，我局把打击利用互联网非法经营网络作为重点任务，加强对QQ、微信等网络交易平台涉烟违法信息的收集，指定专人摸排辖区内利用互联网非法经营卷烟的线索，充分发挥联合打假机制和跨区域协作机制，积极协调公安、检察、法院等职能部门，对各类涉烟犯罪案件进行严厉打击，确保打假破网任务的顺利完成。

>三、规范行政许可，促进卷烟商户持证经营率的提高

在行政许可工作，我局严格执行《烟草专卖许可证管理办法》，进一步规范行政许可工作。在许可证办理过程中，为使我县辖区持证户达到标准要求，我局稽查人员对无证户实行动态管理，对符合办证条件的商户，办证人员为其复印申请材料，为其拍摄个人、门店照片，尽量为商户减少办证所需费用，对不符合办证条件的，联合工商部门做好依法取缔工作。

在许可证办理方面， 20xx年至今共新办XX个，延续XX个，歇业XX个。

>四、狠抓基础管理，严明纪律

1、言传身教、氛围和谐

工作中，由工作经验丰富的老同志言传身教，对专卖队伍中的新成员进行一对一的指导，帮助他们尽快做好专卖管理工作，加快新成员的成长速度，营造和谐友善的大家庭氛围。通过言传身教和以身作则，教育执法人员继承和发扬吃苦耐劳、艰苦奋斗的精神传统。领导班子对专卖执法人员的关心和帮助，让专卖队伍产生强烈的归属感和认同感，在一股强大的凝聚力、向心力的作用下，人们工作积极性、主动性逐步提高。

2、管理到位、纪律严明

我局严格按照省局、市局各项劳动纪律约束全体职工行为，对专卖队伍的管理更加严格，保证做到令行禁止、违者严惩。

日常实行专卖例会制，每个周五的下午，由主管副局长主持召开专卖、内管例会，要求每个人对自己本周的工作进行总结汇报，使每一名专卖人员清醒的认识到自身差距和不足，进一步明确下步工作方向；严格执行“签到签退”制度和请销假制度；在办案纪律上，严格执行保密规定，严格的制度管理和职工的履职尽责，练就了一支素质过硬和纪律严明的专卖执法队伍。

**烟草团建建设工作总结3**

转眼间，从20xx年x月x日参加至今已一年多了。一年来，从到，从学生到员工，变了，也变了，工作能力更加变了，思想变的更加进步，工作能力变得逐步提高。在这一年里，我一直担任xx-xx烟草有限xx部的信息员职务，主要负责卷烟营销方面的日常工作，在工作中我曾得到各级的指导和，在本职上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年的工作如下：

>一、努力，提高素质

xx年是我们烟草行业改革深入推进联合重组的关键年，烟草的生产经营稳步发展。作为一名刚踏入烟草行业不久的年轻员工，无论在思想上、知识上、行动上都必须紧跟时代发展的要求，不然就会被淘汰。为了做一名合格的烟草人，我不断的告诫自己，“立足新阶段，把握新形势，学习刻不容缓”。学习能使人情操高尚，学习能使人视野开阔，学习能使人羽翼丰满，这在一年的工作中，我自觉养成勤于学习、勤于思考的良好，在学习中加强自身修养，不断提高自己适应本职岗位的能力，增强个人素质。

首先认真学习，牢固树立、科学发展的思想观念，并主动撰写心得。

二是在政治思想理论学习的同时，我十分注重学习理论知识，以达到尽快适应业务工作的需要。初任职务，我每天叙写工作，每天xx个卷烟价格，很快我便适应了卷烟营销工作。

三是积极参加单位组织的大以及员工活动。xx年我单位先后组织解放思想大讨论活动、卷烟经营规范大讨论活动，并定期举办营销人员培训班，通过参加诸多活动，使自己的思想得到了升华，个人的品质得到了净化，工作干劲也足了。

>二、扎实做事，脚踏实地干好本职工作

作为一名信息员，我深知手中笔虽小，重千斤。为了尽快地熟悉的人和事，尽快地适应本职岗位履行职责，首先是注重纠正自己在工作中存在的不足，努力做到以诚待人、礼貌、尊重老同志，多请教、多请示，同志，工作中努力做到不怕苦、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办的各项工作。其次是工作认真仔细。在业务上工作，关键的一点是要心细，每天与数字打交道，稍有不慎，就有可能出错，数字上虽然是差之毫厘，但是放到实际上就可能是失之千里，所以在刚接手工作时，我以十二分谨慎的态度对待工作，每算完一个数，每做完一个表，我都会再三检查，保证完整无缺。久而久之，也就养成了仔细认真的习惯，并且对于某些问题也摸索出了自己的.思和。再次是亲近卷烟零售。科里的工作大都是碎杂的，并且时忙时闲，为了进一步掌握营销工作方方面面的事务，在闲暇之时，我经常到乡镇、中去，实地走访零售户，了解他们卷烟上柜、明码标价等卷烟经营状况，这为我时常写稿件提供了。最后是任劳任怨，勇担大任。业务科室和其他科室不一样的地方还在于：由于我们结账较晚，并且许多工作需要等到结账所有数据出来之后才能开始着手，所以也就造成了不能按时下班的状况。由于我是外地人，平时在单位住宿，因此我就主动担负起加班工作，尽可能地让同事能够按时下班。有时在时间，职工找我需解决问题时，我也能做到随传随到，及时帮他解决问题。另外，作为信息员，平时多看、多思、多写是职责所在，为了完成这项工作，我坚持学习东方烟草报、零售商周刊、糖烟酒等报刊上的营销知识。同时，我还承担起定期给客户经理培训的责任，将报刊上科学的、先进的营销知识讲授与他们，不断提高客户经理的营销和服务平。通过我努力的学习，踏实的工作，一年下来，我对本职工作做到得心应手，并且无论领导分配给自己干什么工作，都能认真地完成。

>三、存在的不足和今后努力的方向

回顾一年来自己的总体工作，对科室工作深有感触，尤其是工作中虽然干了不少事，但还存在不少问题。

一是心理急躁，遇到紧急事情，不能平静对待，这一点与我自己制定的个人工作目标还有一段差距，有待于在今后工作中养成冷静处事的良好习惯，高质量地完成各项工作。

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;

三是还需进一步加强营销理论知识学习，提高个人素质，提高自己的工作能力。

在今后的工作中，我将围绕局党组的整体工作思路，认真学习烟草行业知识，发扬求真务实的精神，不断研究工作中出现的新、新特点、新问题。围绕营销工作的规范化、制度化，刻苦学习，努力改正前期工作中存在的不足，不断改进工作方法，提高工作效率，努力把本职岗位工作做实、做细，为行业的发展做出自己应有的贡献。

**烟草团建建设工作总结4**

>一、加强学习宣传，增强自律意识

各办事处认真把协会工作落实到实处，从思想上提高会员守法经营意识，树立正确的经营理念，引导会员自觉遵守烟草专卖法律、法规和协会《章程》，自觉服从烟草专卖管理人员依法检查，积极配合管理；共同打击违法经营卷烟行为，保护广大卷烟零售户的合法经济利益，规范卷烟市场，维护国家烟草专卖制度。今年，各办事处高度重视对会员的学习培训。积极开展学习培训工作，加强学习协会章程、公约及相关法律法规知识。一是通过每月各片区组织小组会议以及协会工会活动组织会员不断学习、反复学习协会章程，全面认识协会的宗旨、性质、方针。学习烟草专卖法律法规及各小组自律公约，不断增强自我约束、自我管理的经营行为。二是每逢重\*\*制宣传日（“、、”），各办事处都要组织协会办事人员、大小组长、会员代表等参加法制宣传、消费者维权、假烟焚烧现场教育等活动，进一步增强了广大零售户守法经营的意识。

各办事处认真把协会工作落到实处，通过召开理事会、大、小组会，对协会的发展、会员的吸收进行全面、科学的分析和讨论，制定了具体的吸收计划和措施，有针对性地开展协会会员发展工作，采取逐户宣传和媒体宣传等多种途径，按照成熟一批发展一批的原则，积极稳妥地发展协会会员。xxx办事处在继续发展会员的同时，积极向广大卷烟持证户大力宣传协会的宗旨、性质、方针，进一步让其知道烟草零售协会是个什么样的社会团体。同时要求各大、小组长在每月走访会员中积极宣传货源分配办法，v3系统上线后更是通过协会小组会议的形式积极宣传，会上向客户发放v3的宣传资料，资料内容包括向客户介绍和提醒新系统的功能、群呼模式的变化、订货时间的调整、卷烟品牌的标准名称等，达到了客户的一致好评，提升了客户满意度。各会员积极提问，咨询了v3的相关内容，一一达到了办事处工作人员透彻的讲解，使得会员原来还比较模糊的地方达到了有效的化解。有的区县领导亲自带领客户经理、送货员、稽查员、走乡串户，深入到零售户中，耐心向他们宣传加入协会将会给他们带来的益处，认真解答经营户提出的问题，打消了经营户的疑虑，使零售协会的理念深入人心。xxx办事处把协会的发展做为协会的一项重要工作来开展，办事处通过开展理事会、小组会，对协会的发展、会员的纳入进行全面、科学的分析和讨论，制定纳入措施和计划方案，有针对性地开展协会会员发展工作。今年会员发展工作极不平衡，有的处于停滞甚至出现严重倒退，市中区退会会员比例高达60％以上，xx市、xx等市、县也出现大量会员退会的情况，应引起各有关办事处的高度重视。

>二、明码标价，切实维护广大经营户的合法利益

20xx年，各办事处加大了明码标价工作力度，不断强化市场管理，深入宣传，使经营户了解明码标价对稳定价格和维护其合法利益的重要性，从而自觉维护卷烟市场的稳定，创造一个公平竞争、和谐有序的零售终端。市协会于年初对部份区、县的明码标价情况进行了明查暗访，同时对检查结果进行了及时通报。通过宣传、检查、告诫、协会自律等形式引导会员规范经营，抵制低价倾销，保障了经营户的合法利益，其经营利润大幅增长，彻底扭转了过去卖烟不赚钱的尴尬局面。明码标价工作的有效开展，对实现消费者满意、经营户满意，维护国家利益等方面都起到了积极的作用。xx、xx办事处多次联合县物价局、工商局对明码标价工作进行宣传、指导和检查，强化明码标价工作；xx办事处各小组还专门成立了价格督查小组，不定时对各小组会员自律的情况进行交叉检查；xx办事处主任、理事、大组长等协会干部定期不定期深入市场检查指导，各小组会员之间相互监督，经营户的盈利水平不断提升，卷烟零售市场日趋规范，网络基础更加巩固。

>三、协会活动丰富多彩

协会活动丰富多彩，和谐协会逐步形成 xx市烟草零售协会成立以后，迅速成为xx市各协会中最活跃的一支力量，它始终坚持“自我教育、自我约束、自我管理、自我发展”的方针，充分发挥主观能动性，积极开展各项活动，充分发挥协会的组织协调作用，努力把协会建成温馨和谐的“会员之家”。

定期召开会议，信息得以及时传递 各办事处根据《零售协会工作制度》按时召开例会，大、小组会议、骨干培训会等，组织会员学习法律法规、行业规章制度、通报行业情况、专卖部门查处的`案件情况、对违规经营户进行处理，商讨经营事宜；听取会员对品牌培育、货源供应、价格管理、市场监督、明码标价、服务质量、电子结算、宣传促销等方面的意见和建议，协调解决工作过程中的具体问题。xx荣丁小组长胡荣、xxxx片区小组长xx每次会议都要自己记录会议重点，写出自己的心得体会，把小组的事当成自己的事来做；xx办事处坚持每季度召开一次大组会议，协会小组每两月召开一次的例会制度。今年xx办事处共召开大组会议4次，向各大组长、小组长传达了省局、市局的各项文件精神，认真听取各组长工作开展情况和会员的意见建议。22个协会小组也定期召开小组例会，及时组织会员学习《烟草专卖法》、《自律公约》、《烟草专卖许可证管理办法》、《合理化布局》等法律法规和新营销系统的运行模式及货源分配办法；制定和修订《自律公约》；加强对客户安全防范的宣传，提高客户自我防范意识；通报会员违法、违规行为和近期工作开展情况等。通过召开协会小组会议的形式，及时传递协会信息，会员们畅所欲言，共谋发展，增进了会员之间的交流和感情，为协会的健康发展奠定了坚实的基础。通过相互沟通，改善了供需关系，加深了友谊，化解了诸多矛盾。

**烟草团建建设工作总结5**

摘要 20xx年10月全国卷烟销售网络建设现场会上，国家烟草专卖局副局长何泽华提出直营店建设事宜，并要求明确直营店的功能目的，控制建设数量，坚持建设标准，公平分配货源。直营店建设一直以来是一个比较敏感和有争议的话题，其博弈双方互有利弊，虽备受关注，此前却从未正式20xx年10月全国卷烟销售网络建设现场会上，国家烟草专卖局副局长何泽华提出直营店建设事宜，并要求明确直营店的功能目的，控制建设数量，坚持建设标准，公平分配货源。直营店建设一直以来是一个比较敏感和有争议的话题，其博弈双方互有利弊，虽备受关注，此前却从未正式提出。直营店建设的具体设想

在全国所有县级以上城市创建直营店，赋予其卷烟4S店概念，即销售sale、展览show、体验smoking、信息反馈survey，形成统一的连锁终端，建设直接面向消费者的卷烟销售渠道，并呈现出以下几个特点：

1、数量方面：现阶段每个地级市和县级市（含县）各设1个，全国共2300多个。今后在摸索经验、制定标准的基础上，在经济发达地区可以增加数量，但现阶段不宜太多。

2、功能方面：设6个区域，一是货架和收银区域，整条为自选式，散包为柜台式，共约150平米；二是展览区域，给每个烟厂一个展台，展示该厂的历史文化和品牌情况，20个烟厂，每厂30平米，共约600平米；三是休息体验区域，约100平米；四是仓储区域，满足当日销售即可，约50平米，物流中心可以每天晚上配送过来。五是预留办理团购的区域，也就是单次销售大于50条，约50平米。六是办公区域，约50平米。

3、选点方面：必须至少满足三个条件，一是必须在当地的商贸中心，因为卷烟是日用消费品；二是面积在10002000平米，门面开间非常气派；三是有较大的停车场，最好是专用，不少于20辆车的规模，方便客户自运。

4、名称方面：除了沿用中国烟草标志之外，建议打出例如“特帮客（Tobacco）”终端品牌，作为中国烟草的子品牌。因为这样的名字比较符合潮流，比“烟草公司烟店”辨识度高一点，琅琅上口一点。要达到这样的效果，即消费者都知道有个“特帮客”，都知道它是烟草公司的4S店。

5、投资方面：以省公司为单位，成立选点专家委员会，各地市级公司寻找合适的地点，报委员会审核批准，然后再由各单位购置。在推进此项工作过程中，可以先在某一个城市试点，形成标准再推广。

此外：与三产零售店、联营店的区别。直营4S店建设不同于上述2种店，主要体现在以下几个方面：一是所有权不同，前者属于国有，后者基本上都属于民营资本。二是目的不同，前者是为了增强国有企业的竞争能力，后者主要是为了解决职工额外的收益来源。三是发展前景不同，前者出于国家利益目的，完全可能建成全省性的连锁终端体系，后者由于其“灰色收入”嫌疑，注定只能是偏安一隅。直营店建设的主要理由

首先，是烟草行业发展加强对终端合理控制的需要。

其次，纵观泛商业企业的趋势，潜在竞争对手已颇具实力。具有替代烟草商业现有功能所有能力的企业主要有：第一类：跨国零售商。比如沃尔玛、家乐福、乐购、麦德龙等。这些企业在中国已经完成在一线城市的布局，正在渗透到

二、三线城市，是烟草商业最有威胁的潜在竞争者。第二类：区域连锁超市。如苏果，它是江苏省超市零售业最大的\'商贸流通企业，网点20xx多家。从这两类零售企业的情况看，呈现出扁平化、连锁化、自助式以及批零兼营的趋势，都是值得我们借鉴的。特别是扁平化，即绝大多数厂家的产品直接上货架，与消费者见面，无中间环节。而我们烟草公司现在的角色是批发商，这一角色是由政策保护的，如果哪一天，高层决策者认为批发商的存在属于多余或投入大于产出甚至是弊大于利时，我们该怎么办？显然我们要提前谋划和定位自己的角色，兼做批发商和零售终端，立于不败之地。

直营店建设利弊分析

利：在产品、价格乃至广告都日益同质化的今天，“得终端者得天下”的理念越来越得到商界的广泛认同。烟草自建直营店的好处主要有：一是增强了对渠道的控制力。从烟厂购进卷烟，我们有选择性和机动性，可批发给其他零售商，也可以自己卖，在与大型零售商的博弈中占据主动。二是利于塑造烟草商业品牌。对于消费者而言，其直接接触的是商品和零售商，却往往不知道中间商是谁。三是更易于增加了烟草工商企业间的黏度，为烟草工业企业提供全新的4S店的展示机会。四是预留了新的订货渠道。在电话订货、网上订货之后，零售商还可以到这些4S店办理订单。五是保值增值，众所周知，商业地产肯定比现金更保值。六是更多的盈利。

弊：现阶段，烟草行业还需要来自基层的支持烟草行业一直因为让利于客户、致富于烟农，而得到了这两个最基础环节力量的支持，并以此树立责任烟草、和谐烟草形象，自建4S店肯定会遭到普通零售商的反对。直营店建设的注意事项

一是认识问题。直营店建设是前人栽树、后人乘凉的事情，具有战略性，。已经参与竞争的国有电信业、银行业、石油业，纷纷抢占终端的步伐值得我们深思。

二是机会问题。政策保护和资金优势是目前最好的条件，现阶段需把握时机开展此项工作，提前购置好战略不动产，打好品牌基础，要有战略眼光。

三是节奏问题。直营4S店的选择必须成熟一个，实施一个。绝对不能滥竽充数和投资失误。4S店建成后，货源供应设置上限，现阶段，不指望它销售太多的烟，赚很多的钱，只要起到宣传烟厂、培育品牌、引领消费、指导价格的作用即可，否则与民争利的呼声会太高。同时，行业各基层单位要严控、减少客观存在的那些“三产店”。

从长远看，烟草控制市场，战胜竞争对手的主战场不是卷烟批发环节，而是在卷烟零售终端市场，烟草商业在卷烟批发网络完全控得住、控得牢的前提下，必将把战略重点转移到卷烟零售终端市场上来。

**烟草团建建设工作总结6**

半年来，在各级领导的关心帮助下，在各位同事的密切配合下，自己能够遵守公司各项规章制度，积极主动地履行各项工作职责，较好地完成各项工作任务。现将工作中的体会总结如下：

一、注重理论学习，打牢思想基础

我深知在市场经济条件下，只有不断深入学习，才能逐步提高个人思想素质，因此，对自身学习和自我教育不敢有丝毫的懈怠和放松。通过积极参加公司和部门组织的各项学习教育活动，认真贯彻落实上级部署的各项工作方针政策、决策和要求，不断提高理论素养和文化水平。特别是在今年×××活动中，认真学习、领会活动的重要性，查找自己存在的不足并进行整改。通过学习，在一定程度上提高了思想素养，对本职工作服务公司员工、服务市场消费者的宗旨有了更深层的理解，自身的思想素质、组织观念较以往均有所增强。

二、努力钻研业务，提高工作能力

我不断告诫自己，要作一名合格的烟草人，无论在思想上、行动上都要跟上发展的步伐，时代的要求。在注重思想理论学习的同时，还注意了业务知识、法律常识和科学技术的学习，以达到适应业务工作的需要，尤其是在办公室工作

中，由于工作涉及文秘宣传、安全管理以及法律法规，为此，自己利用业余时间，阅读了文公协作、法律常识相关书籍，报考了“×××”，以考促学，学习了安全管理知识，工作能力逐步提升、工作效率逐步提高，较好地完成了各项工作。

三、围绕工作重点，履行岗位职责

我一直认为，平凡的工作岗位，是推进行业发展、事业进步不可或缺的部分。我要求自己“求真务实、埋头苦干”，要求自己“全面兼顾、重点突出”，在工作中勤于思考、善于思考，大胆运用所学知识，研究工作中的问题和矛盾，解决工作中重点和难点，不断开创工作的新局面。一是注重了研究工作规律，增强工作的预见性；二是注重了从实践中总结经验，发掘、解决工作中具有前瞻性的问题；三是注重了本职岗位中那些关系全局、起着关键和核心作用的超前性的实践课题。通过不断实践，增强了工作的预见性和主动性，从而提高了本职工作的能力和水平。

四、深刻体会不足，谋划努力方向

回顾半年的工作，深刻体会到工作中还存在诸多不足：一是离机关工作高标准要求，尚有差距，有待提高标准，高质量去完成工作任务；二是开拓精神、创新一是，尚还不够，有待不断学习，使各项工作有新的起色。下半年，我将从以下方面为之努力：

（一）坚持不懈地把学习作为提高自身素质的着力点。

反复的实践和现实证明，学习，只有不断学习才是一个人不断开阔眼界，更新知识，提高认识，超越自我的个人实现途径。

（二）坚持不懈地把岗位锻炼作为提高工作能力的立足点。公司一直将基础工作建设作为公司发展的基石。唯有按照“纪律严一点、做事认真一点、落实到位一点”要求，遵规守纪、踏实工作，把自己的设想和打算投入到轰轰烈烈的实践中去，解决问题和得到锻炼。

（三）坚持不懈地把责任意识作为提高工作能力的兴奋点。只有把份内的事情做完，做好，在工作中不按部就班，不一劳永逸，有开拓性，才算是尽责。只有在工作生活中、在完成任务时团结友爱、互帮互助，才算有担当。一个人完成任务不叫好，所有人完成任务了才能叫真正完成。

（四）坚持不懈地把基层需求作为一切工作的出发点。办公室作为面向领导、公司员工以及市场消费者的一个职能部门，一切从基层出发，为基层办实事，办好事，办成事是我们一切工作的出发点和落脚点。把各种培训、交流、学习活动，组织好、管理好，尽可能围绕专销转、机关围绕基层转、基层围绕市场转，为服务于专销两线创造有利条件。

总之，要进一步按照公司党组提出的要求，为行业的发展履行好职责、完成好任务，做出自己应有的贡献。

××年××月××日

**烟草团建建设工作总结7**

20xx年，物流中心在市局（公司）的领导下和全体物流人员的共同努力下，不断夯实工作基础，突出加强队伍建设，扎实推进非法人实体化运作，深入开展精益管理，较好完成年初制定的工作目标。现将具体工作总结如下：

>一、主要工作回顾

>（一）注重科学统筹，着力保障物流生产任务

20xx年，物流中心统筹安排、科学调度，各部门、岗位、工序之间密切联系、协调配合，积极做好卷烟生产信息的及时传递，实现了与工业企业、销售部门的无缝对接，卷烟出入库和分拣过程的准确无误，落实了卷烟配送安全送货到户。全年累计入库卷烟230621箱（\*\*165156箱、\*\*65465箱）、出库和分拣卷烟225875箱（\*\*161296箱、\*\*64579箱），累计配送卷烟161282箱（其中本级终端配送61456箱，中转配送99826箱）。

“元旦、春节”高峰期间，物流中心制定高峰预案，提前部署，全面检修设备（车辆），多次召开高峰生产动员会、协调会、布置会，统一思想、明确分工、周密安排；编排黑、白两班，不间断分拣生产。“两节”期间，累计入库卷烟43788箱（\*\*31030箱、\*\*12758箱）、出库和分拣卷烟45268箱（\*\*31914箱、\*\*13354箱）。累计配送卷烟31914箱（其中本级终端配送11963箱，中转配送19951箱）。

>（二）注重多措并举，着力加强物流队伍建设

一是开展物流师技能鉴定工作。物流中心组织开展了六次以上的集中培训、测试，培训时长近百学时，参与人数达上百人次，并通过采取分散学习、互帮互学、讨论解析等手段，在7月27日和11月23日两次物流师技能鉴定中，我市第一批次通过率70%，第二批次通过率98%，两次通过率均位居全省前列。

二是组织送货员技能竞赛活动。通过组建四人集训小组，科学制定集训计划，合理安排培训时间，系统复习竞赛内容，研究编制培训试卷，全方位保障了送货员技能比武工作扎实推进。在10月25日全省系统送货员技能竞赛中，我市三名送货员荣获团体全省第一、个人全部进入前十名的好成绩。

三是开展岗位练兵和技能比武。物流中心提前谋划竞赛内容，制定下发了《物流中心20xx年岗位技能比武实施方案》，定期与不定期督促、考核各部门练兵情况，分两个阶段、四个批次开展技能大比武活动，参赛人员（共计130人次）和竞赛项目（共计10项）数量均创物流中心历史之最。活动前，物流中心还首次组织编写发放了《赛务手册》，使全体参赛人员均能详细知晓竞赛整体安排、竞赛流程及注意事项等内容，保证竞赛过程顺畅、高效。

四是加强物流中心文化建设。构建物流中心文化长廊，积极开展主题论坛活动，评选物流序列学习标兵、技术能手，寻找身边的感动，促进文化建设上水平。

五是深入推进物流班组建设。制定完善了班组学习制度，明确班组日常学习的内容、周期及考核方式，营造了学习型班组氛围，加强学习型班组创建，推动班组日常学习行为常态化、规范化。

六是召开党员、青年员工座谈会。倾听党员、青年员工诉求，教育引导党员、青年员工牢固树立群众观点，强化责任意识，履行岗位职责，端正工作态度，加强自我约束，充分发挥党员和青年的模范带头作用。

>（三）注重工作实效，扎实推进精益物流建设

一是加强精益物流知识学习。组织物流内训师，多次开展以“精益物流管理”为主题的学习培训，培训内容涵盖精益物流的管理理念，以及如何做好精益物流的设备、现场、成本等管理，进一步扩大了员工的知晓度和参与面，培训对象达百余人次。

二是开展精益管理课题研究。成立专项课题和QC研究攻关小组，明确成员职责，重点对设备管理、7S现场管理、成本管理等精益课题进行深入研究，通过一周一讨论、一月一通报的形式，课题小组认真钻研、群策群力，高效完成了精益课题研究报告，并达到了生产设备运作高效，现场管理整洁有序，成本管理管控有力的预期目标。

三是注重精益思想创新应用。注重把精益思想与工作实践相结合，积极开展业务创新活动。20xx年，物流中心创新开展了“弹性分拣”，有效提升了整体分拣用工效率，满足了员工年休、业余学习的需求；创新实施了“5的倍数”订单模式，有效避免了卷烟在分拣和运输过程中产生的损耗，提高了卷烟产品质量，提升了客户满意度；积极落实了淡旺季送货，分为淡季、高峰、正常三种配送模式实施送货；淡季期间，全市共减车5辆，整合线路25条，有效降低了送货环节的运行成本。

四是做好物流管控平台建设。积极组织开展业务知识培训，落实数据采集录入、配套设备购置，提升员工对软硬件的操作水平。同时，制定下发相关管理制度，明确管控平台日常使用和维护的内容、流程及责任人，确保相关工作落实到人，责任到岗。

>（四）注重稳步推进，努力提升非法人运行水平

一是加强物流中心制度建设。为确保非法人实体化模式顺利推进，物流中心先后修订和完善了涵盖组织建设、财务管理、资产管理等10多个制度，制定了《现场管理规定》、《车辆管理规定》、《设备管理规定》、《员工行为规范》等日常管理规定，下发了《物流中心财务管理细则》，进一步规范了资产管理、预算管理、费用报销、定额管理等工作，初步构建了物流中心制度保障体系。

二是构建物流中心组织架构。按照省局（公司）要求，物流中心调整完善组织架构，下设综合部、储配部、送货部、安全技术部，以及砀山、萧县、灵璧和泗县中转站8个二级机构。

三是强化物流成本分析。初步建立了独立的物流成本数据库，形成了物流费用备查账，物流成本细化到最小作业单元和会计科目，初步实现费用核算到车、机台、班组，定期开展费用分析，做到费用精算、严管。

四是全面盘点物流资产。通过对各中转站、内设部门的固定资产的数量、使用状态等情况进行梳理核对，共盘点全市物流资产324项，其中处置、转移资产38项。同时，建立资产动态管理台账，理清资产的数量和质量，明确归口的环节和部门，进一步盘活了资产的利用效率。

五是建立健全物流定额。通过实地测算、查找作业标准、权衡历史数据等方法，初步建立了以物流人财物为一体的一级定额，以生产环节为节点的二级定额，以费用分类为基础的三级定额，以班组、工序、设备等为单位的四级定额，共计完成了26大项、150小项定额标准，为实现物流成本精细化管理奠定了基础。

六是制定二三级考核指标。按照市局（公司）绩效考核精神要求，结合物流各部门工作特点，分别详细制定共性和个性两项考核指标，实行月度考核兑现；出台《物流中心、县级局对中转站工作考核办法》，明确考核责权，扩大考核范围，突出考核重点，充分发挥出考核的引导和激励作用。

>（五）注重夯实基础，全力提升安全管理水平

一是夯实日常安全工作。开展日常车辆、设备例行检查；划分人员安全责任区域，层层签订安全责任书，实施部门安全“分包”制；细化部门二级安全考核，落实绩效奖惩；推行三级安全检查制（部门月检查，班组周巡查，岗位日自查），并根据部门差别和季节变化等因素，确定每次检查的重点，加强安全检查的针对性。

二是开展安全规范检查。利用部门例会、班组例会的形式，将规范经营的目的、影响和作用及时传达到每位物流员工，加深了员工对规范经营的理解，提高员工对规范经营的认识；成立专项检查小组，深入送货市场一线，利用“查、看、问”的检查方式，全面了解送货人员是否存在吃拿卡要、低价购烟、套购倒卖、克扣截留、回收倒卖零售户卷烟等违纪违规行为。

>二、存在的不足

尽管20xx年我们开展了许多工作，取得了许多成绩，但距现代物流的精益管理要求，我们仍存在一定的差距和不足，具体表现在以下几个方面：

一是队伍素质仍需提升。今年以来，我们大力加强队伍建设，拓展培训内容、丰富培训形式，在技能鉴定、技能比武等方面取得的较为明显成效。但是，由于受到人员分流等历史因素影响，当前部分物流员工年龄偏大、学历偏低、学习能力弱，造成物流队伍年龄结构不合理、知识结构不合理，下一步仍需要继续加强提升力度。

二是对标方面仍需加强。20xx年以来，物流中心高度重视对标工作，把定期开展对标分析，作为推进成本精细化管理的重要举措来抓，取得了一定成效，如我市单箱仓储费用、单箱可控费用、单箱燃油费、单箱修理费等，均优于全省平均水平，排名全省前列，其中，物流可控费用连续10个月同比持续下降，降幅排名居全省第4。但是，部分对标指标仍不理想，如单箱物流费用、物流费用率、人工费用比重等指标仍处在全省后位。20xx年，物流中心将继续以对标分析为抓手，努力做好“后位”指标的扎实提升。

>三、20xx年工作安排

20xx年，物流中心将以“精益物流”为主线，加强基础管理、队伍建设、安全规范、业务创新等工作，并重点做好精益管理、物流非法人实体化运作、管控平台推广和烟箱回收等工作。

>（一）基础管理

一是做好仓库扩建改造。全力推进仓库扩容改造，保证工程质量及完成进度符合预期要求，确保实现22000箱库存目标，有效满足高峰库存和数字化仓储需要；同时，按照出入库效率最优原则对省内外区域设置进行优化改造，科学合理设置货位，提高出库运行效率。

二是落实分拣设备技改。对目前分拣设备设施进行改造，按照项目实施安排，完成设备的生产，设备进场安装、调试、初验与试运行，及设备终验等工作。

三是推进制度体系建设。依据物流非法人实体运作要求，物流中心将对现有部门规章制度进行梳理评价，删减、合并、修改不适用的制度，并按照流程再造的管理要求，不断简化、固化、优化业务流程，精简冗余流程、改进低效流程，提高规章制度的实用性，形成涵盖多个部门（环节）、岗位的一整套物流制度体系，进一步规范工作标准和员工行为。

四是提升客户服务水平。根据零售客户需求，提供响应、告知、宣传等服务，有效、快捷地解决客户所存在的各种疑问，满足客户期望；关注工业客户需求，从服务设施、服务响应、信息提供等方面提供优质高效、便捷规范的服务，提高工业客户满意率；通过建立完善的服务保障体系，带动上下道工序或环节之间的有效服务，实现企业内部服务的良性循环。

>（二）队伍管理

一是推进烟草物流师岗位技能鉴定工作。在总结20xx年技能鉴定工作的基础上，制定20xx年学习培训计划，落实培训任务，加强培训考核，切实提高人员重视度；通过集中培训与集中考试、个人自学与集中学习相结合等方式，切实提高物流员工学习效果，确保鉴定考试通过率。

二是开展物流序列岗位技能比武活动。完善岗位练兵制度，明确岗位技能要求，加强练兵考核考评；组织开展叉车工、分拣员、驾驶员、送货员岗位比武训练，明确日常训练目标，制定具有指导性和可操作性的训练计划。同时，优化训练方法，利用“先进”带动“后进”、“互帮互学”等训练方式，调动人员参与训练的积极性，从而保证岗位技能练兵常态化、长效化。

三是稳步推进物流班组建设。在20xx年班组建设的基础上，分析当前物流班组建设的现状，找出制约物流班组建设的关键因素，谋划20xx年班组建设新思路；实施20xx年度班组长选聘，形成“能者上、平者让、庸者下”的班组长选拔和淘汰机制，全面提升班组建设能力和水平，形成班组合力。

四是做好物流文化建设。以物流中心文化长廊建设为契机，不断丰富长廊内容，实行动态维护；积极组织开展拓展训练、趣味运动会等多种形式的文体活动，增强员工的企业归属感，营造良好的物流文化氛围，逐渐培训物流中心的特色文化。

>（三）创新管理

一是积极探索实施“智慧物流”。依据车辆装载量、送货里程等指标，通过计算机算法，随机编排送货线路，实现送货模式的自动化、智能化、信息化，从而提升车辆装载率，减少派车次数，降低送货成本。

二是送货模式创新试点。组织人员对“四改二”、“次日送货”等业务模式进行认真思考、科学论证，选取线路、做好试点，全面总结、分析利弊，为业务模式的拓展找路子、想办法，不断提高物流各环节的工作效率和服务质量。

三是开展20xx年QC小组活动。结合物流实际，重点围绕“设备、成本、服务、效率”等课题，积极开展QC小组活动，充分锻炼物流员工的科学思维能力、组织协调能力、分析与解决问题的能力，发挥基层员工的创造性，增强团队协作精神。

四是丰富各项业务创新活动。组织开展“小改进大贡献”、“金点子”、“头脑风暴”等群众性创新活动，支持和鼓励基层员工参与创新，认真思考能够实现节能减排、降本增效、简化流程的新方式、新办法，不断为精益管理注入新的生机和活力。

>（四）安全管理

一是增强安全规范意识。坚持组织开展经常性的安全规范教育活动，加强相关制度的培训学习，落实员工安全责任，强化员工规范意识，营造全员抓安全、规范的良好氛围。

二是加强市场规范检查。通过明察暗访形式，深入市场一线，全面排查送货人员是否存在“送货不到位、低价收购、私自截留客户卷烟”等违规违纪现象，加大对不规范行为的处罚力度。

三是全面建设物流安全管理体系。充分发挥兼职安全员作用，结合上级安全标准化工作要求，根据物流工作实际，形成一套标准清晰、职责明确、实用的安全管理体系。

>（五）精益管理

一是继续做好物流设备管理。从“人、机、料、法、环”等五个方面，进一步对设备管理所涉及的各类要素，进行分析、归纳和总结，突出设备管理中的节点管理，优化设备各环节流程，贯彻落实设备三级保养制度，全面增强物流设备的管控能力。

二是继续做好7S现场管理。细化7S现场管理的内容和标准，探索新的管理方式和方法（目视管理、红牌作战等），加强7S现场管理的日常检查和考核，培养员工良好习惯，营造干净、卫生、有序的工作和生活环境。

三是继续做好成本精细化管理。定期对物流运行指标和费用发生情况进行分析，重点加强物流成本费用控制，优化成本管理的流程环节，并从细化资产、定额、费用等管理标准入手，研究工作改进措施，不断提高物流成本精细化管理水平。

>（六）非法人实体运作

一是健全物流中心内部机构和岗位设置。按照省公司《物流中心非法人实体化运作实施意见的通知》的要求，进一步完善组织架构，明确细化部门职责和岗位职责，实施定岗定编。

二是持续发挥财务管控作用。继续细化兼职财务管理人员的职责和权限，加强财务管理知识培训，使其能够更好地发挥财务管理的作用；进一步完善成本费用备查账，形成预算、定额、分析互补的财务管理闭环，不断提高物流成本控制水平；定期开展固定资产使用情况分析，盘活固定资产资源，提高资产运行效率，进一步扩大资产管理范围，由固定资产管理向大额、耐用低值易耗品延伸，按部门、岗位梳理资产配备情况，制定资产及相关办公用品用具标准，使办公用品、低值易耗品、固定资产使用有据可依。

三是完善物流考核办法。结合非法人运行模式特点，将物流中心内设部门和中转站纳入物流中心统一考核，进一步强化对各中转站的管理，明确物流中心、县级局对中转站考核责权，细化考核内容、确定考核比重，实现对中转站管理的无缝对接。

>（六）物流管控平台

物流中心将在相关信息已完成采集的基础上，重点做好数据信息的录入和维护工作，完成与省局（公司）物流综合管控平台的对接工作，对数据进行实时监控，提高物流监控系统的实际效果；同时，推进手机终端在配送和现场管理过程中的有效运行，开展数据信息的分析反馈，全面做好物流综合管控平台在我市的推广实施与应用。

>（七）烟箱回收

按照省局（公司）相关要求，进一步明确烟箱回收在行业发展过程中的重要意义，积极与省内、外各烟厂商定回收烟箱的品牌、数量、质量等事宜；通过制定相关作业规范，落实绩效考核，从而稳步做好卷烟装卸、开箱、保管、码放等作业环节的管理，形成烟箱回收利用工作机制，确保回收工作顺利推进。

物流中心

二〇一八年十一月十九日

**烟草团建建设工作总结8**

八月份，配送部以规范经营和严格按流程完成配送任务为主线，并在高温环境下设法保障配送人员的人身安全。在持续高温的环境下，通过配送部全体人员的一致努力，配送部整体工作质量得到不断提升，顺利完成八月份各项配送任务，现将八月份工作总结如下：

>一、经营指标完成情况

八月份，共计配送卷烟箱,本月应送户数9769户次，实送户数97636户次，因经营户关门或无资金造成4户办理了退库，送货成功率为，送货到位率100％，分拣差错率为零。

>二、主要工作情况

1、在八月份的工作中，配送部要求全体配送人员树立正确的服务理念，提高服务质量，要急零售户之所急，想零售户之所想，及时帮助零售户圆满解决问题。同时配送部进一步加强送货管理，规范送货行为，要求送货员严格按照规范的配送服务流程进行操作，确保送货服务到位，卷烟送货到位率100%。

2、在八月份的工作中，配送部认真做好卷烟仓储管理工作，规范扫码，准确入库，保证卷烟及时下货入库；安排好卷烟的`养护和保管工作，保证在库卷烟安全、准确无误；为了做好卷烟防霉度夏工作,配送部组织对设备进行检修、维护、养护，保证技术状况良好、正常使用。加强分拣现场管理，确保工作现场安全、顺畅，确保卷烟的分拣打码质量。

3、进一步加强配送安全管理工作。一是组织员工认真学习省、市局（公司）安全规定和要求，提高员工的安全意识和防范能力；二是积极组织安全自查工作，重点对仓库、物流设备、送货车辆等进行安全检查，确保消除安全隐患。三是全力做好防暑降温工作，及时向一线员工发放防暑药品和矿泉水，做到预防为主，防范到位，确保人员、车辆、货物、资金等工作安全。

>三、下一步工作打算

1、九月份，配送部工作重点是“两节”前卷烟配送工作和安全工作，特别是两节到了之际，销量增长较大的情况下更是要抓好人身、车辆、资金和货物的安全管理工作，确保各项工作安全无事故。

2、所有配送人员要始终坚持规范经营，积极开展优质的送货服务，提高责任意识，团结协作，进一步提高服务质量，提高客户满意度。

3、配送部仍将加大内部管理工作力度，认真开展市场检查和抽查工作，督促配送人员按规定的送货流程开展送货服务，及时发现市场工作中存在问题，督促配送人员按时整改，进一步提高工作质量。

4、积极主动做好与其他部门的协调工作，及时完成领导交办的临时性工作任务。

**烟草团建建设工作总结9**

>1、完善制度，落实责任。

一是实行信访问题专报督察制。

由综合办对发生的信访问题进行排查疏理， 并及时报主要领导和 分管领导，对领导批示件再由综合办进行督查督办，限期解决。

对信访问题转报中反映的问题，主要领导每期都作了明确批示， 责任到人。综合办对领导批示件也分别采取电话催办、实地调查 协调、限期解决等措施，进行督查督办，从而使许多萌芽问题得 到有效解决，大量的矛盾得到了及时的化解。到目前为止，没有 发生任何群体上访事件。

二是建立服务制度。即：领导信访值班 制;重大问题召开党组会集中研究制;信访件处理督察督办制; 来信来访例会制;重大突发事件应急处理制;信访动向信息快报 制。

三是建立了信访工作责任追究制。研究制订了《县烟草专卖 局(分公司)信访维稳工作方案》 ，进一步提高了责任单位、责 任人的责任心，强化“分级负责，归口办理”和“谁主管，谁负 责”的原则，把群众信访落实到单位、责任到人。

四是推行领导 信访接待日制度，加大初信初访的力度，提高信访结案率。

>2、深化举措，整体推进。

开展重复访、越级访、集体访专 项治理活动。县局(分公司)把 5 月中、下旬作为集体访、越级 访、 重复访专项治理时间， 要求各部门要站在大局的高度来思考， 站在发展的高度来处理问题。

对信访案件， 相关部门要认真对待， 并落实好专人负责，采取一切有利手段、办法、措施协调处理， 并严格在督查督办函限定时间内将结果报送综合办， 加大信访督 察督办力度。对信访问题处理情况的督察，不但综合办进行认真 督察， 并且把处理信访问题当做检验部门负责人做工作能力高低 的标准来考察。

开展信访大排查， 组织各部门进行拉网式的排查， 对信访重点问题进行排查清理，进行处理落实，做到不留隐患、 不留死角、不留盲区。对清理出来的，集中力量重点分析，研究 处理所发生的重点信访问题和疑难案件。创新工作方法，对信访 案件原则上实行属地包干原则，对确实协调不了的信访问题，由 主要领导亲自参与， 帮助协调， 出面督促支持。

对一些重大问题， 充分发挥在当地工作过的老同志、知名人士、对当地群众感情深 的同志的作用，请他们回去帮助做工作。

>3、强化领导，建立健全组织机制。

我县为提高维稳信访工 作质量，成立了维稳信访工作领导小组，由局长任组长，两位分 管局长任副组长，成员为各部门负责人，由综合办公室具体负责 此项工作开展。

今年以来，我局(分公司)的信访工作取得了一定的成绩， 但也存在一些不足和差距。为此，下一步，我们将继续完善信访 专报督察制，坚持七项服务群众制，不断加大信访问题的督察督 办，明确责任，强化措施，切实把信访工作做好、做细、做实， 为我局烟草持续快速协调稳定发展创造良好的环境。

**烟草团建建设工作总结10**

3月28日，安徽省烟草专卖局(公司)组织召开20xx年度全省系统规范管理工作会议，总结20xx年规范工作，安排部署今年工作。

会议指出，在当前\_全面从严治党、全面依法治国的形势下，规范保障行业持续健康发展的生命线作用更为凸显，规范权力运行、促进公平公正公开的任务尤为艰巨。全省系统要高度重视规范，始终保持规范自信。正确看待问题，始终坚持规范自省。主动担当作为，始终秉持规范自觉。

就20xx年规范管理工作，会议强调，全省系统规范管理部门要把握“稳变可为、顺势而为、积极作为”的战略要求，一是着力推动解决问题，巩固扩大专项治理成果。二是着力推动制度落地执行，重点抓好采购监督。三是着力推动免检工作向基层延伸，切实发挥免检对规范的\'引领作用。四是着力推动规范文化建设，不断夯实规范管理基础。五是着力加强队伍建设，不断提高规范管理能力。

会议传达学习了国家局规范管理工作会议精神;合肥、滁州、马鞍山、芜湖、安庆市烟草专卖局(公司)等五家单位做了交流发言;会议还开展了《采购管理规范》专题业务培训。

安徽省局(公司)计划处、财务处、审计处、政工处、烟叶处、物流处、培训中心的部门负责人和相关工作人员，各直属单位分管规范工作领导、规范管理部门负责人和相关人员参加了会议。

**烟草团建建设工作总结11**

亮点一：增强专卖管理工作人员的涉罪案件移送意识，明确涉罪案件移送标准，完善工作流程，规范案件移送程序和法律文书，提高涉罪案件移送质量，做好强化监督检查，确保所有涉罪案件依法移送，并出台了《烟草专卖涉罪案件移交法律法规汇编》。

亮点二：制定涉案财物管理制度，主要是通过对过去的涉案财物管理工作进行有针对性地总结、剖析，并按照相关法律法规和省、市局的各项规定，结合实际针对专库存放、专人保管、台账运用、严格登记、手续清楚、账物相符和涉案物品没收、收购、移交、销毁及罚没物品安全保卫方面进行了整顿和规范创新，使涉案财物管理水平全面得到提升。

亮点三：以《行政许可法》和《烟草专卖法》为准绳，从实际出发推行了《烟草专卖零售许可内部管理规定》和《烟草专卖零售许可证管理汇编》，在实践过程中不断加以总结提高、补充完善，从形式到实用、从松散型管理到集中型管理、从不作为到有效监督，现已形成一套能广泛适用、可操作性强的管理模式。

亮点四：着力打破传统的“以员工的工龄、职位来发放员工工资”的模式，找准年度最高工资限额与最大激励作用的最佳切合点，盘活、用好年度最高工资限额，适时调整“三员”考核策略，建立健全工资预警机制，完善考核办法，有效地防止薪酬静态化，并建立绩效评估系统，根据不同职级及不同职能部门实施月评估和年度评估相结合的方法，使员工通过动态薪酬自我评价本月工作表现和绩效，并不断调整，使其心态和行为向有利于公司的积极方向变化，有效地发挥“三员”薪酬管理的激励作用。

亮点五：切实做好固定资产和低值易耗品管理，结束了以往手工操作管理方式。

亮点六：，着力规范卷烟经营全过程管理监督、财务管理监督、对物质采购与工程建设管理监督，以及对干部选任与劳动用工管理监督四个环节，不断建立健全规章制度，进一步完善内部管理监督制约机制，充分发挥效能监察和民主监管的职能作用。

亮点七：积极做好预算管理，强化部门之间的沟通与协作，根据部门实际增减预算项目，并制订预算的奖惩制度，实现预算管理的全过程监控，各部门做到事前、事中、事后的全过程跟踪，做到事前有预算，事中有监督，事后有分析。

亮点八：加强会计基础工作管理，对原始凭证实行“八审八看”，要求会计人员做到“四有”，确保在执行会计制度中做到“三无”，并开展原始凭证粘贴、表格规范填写的评比，对存在的问题及时纠正和解释，进一步规范会计基础工作。

亮点九：突出以公章管理、档案管理、合同管理为重点，着力规范办事程序、完善管理制度、狠抓执行落实、加强监督管理、不断完善提高基础工作

亮点十：，一是各收购点进行挂样收购，让烟农对照样品收购，防止压等压级或提等提级，接受烟农监督；二是请技术监督局的检测员对计量秤检测核对，接受标准计量部门的监督；三是由烤烟协会推荐四名有权威的社会人士担任烟叶收购社会监督员；四是专卖部门参与烟叶收购监督检查，督促烟叶收购工作人员严格执行国家烟叶标准和收购价格政策；五是财务人员定期到各收购点核对收购资金支付情况，盘查烟叶收购账物是否相符，收购资金是否及时发放到位；形成了烟农、社会、部门、地方政府多管齐下的立体监管体系。

加强对证件的管理工作。一是制定了卷烟准运证到货确认制度，进一步明确到货确认的职责分工、操作流程及有关规定。二是加强对烟草专卖品工作的监督管理。三是在开具烟草专卖品准运证管理上进一步明确烟草专卖品准运证办理程序及开证人员的工作流程。四是进一步规范烟草专卖品个人携带证的操作流程、审批程序。五是在办理零售许可证方面，为防止掌握合理布局的偏差和人为弊端，杜绝不规范操作，体现阳光办证。

落实零售户合理供货制度。

加强对促销活动的监督。对各厂家的促销严格按照省局下发的备案表内容（促销活动的时间、地域范围、卷烟和礼品数量），加强对促销活动的监督。对来厦的商家代表、业务员，专卖办定期进行约谈，强调相关政策，杜绝擅自向零售户开展促销行为的发生。

做好行政执法与刑事执法的衔接工作。做好行政执法与刑事执法的衔接工作，确保实体与程序上的合法性；定期举办培训，加大办案培训力度，以提高执法人员的业务素质与技能。

加强对案件的审查与监督。一是明确办案程序及幅度内的处罚标准，对行政处罚案件中涉案金额2万元以上的案件、复议案件以及案情重大复杂的案件进行评审，确定处理方案，并制作记录。二是建立内部重大案件督办制度，对涉案数量较大、涉案金额较大、后果严重或影响较大的案件实行督办。

**烟草团建建设工作总结12**

>一、xx-xx月份销售情况

20xx年xx区市场团队坚持终端市场建设和品牌培育，坚持\_省产卷烟销量是基础、xx品牌销量是关键、xx一二类卷烟销量是核心\_的总体要求，上半年共销售省产卷烟箱，累计商业占比xx%；销售xx品牌卷烟xx箱，累计商业占比；销售xx一二类卷烟箱，累计商业占比。

>二、明确目标任务，提高基础管理水平

（1）明确目标任务，强化考核引领。年初，根据吕厂长提出目标任务分解到责任人、到线路、到商户的总体要求，首先xx区进行了任务和绩效分配模式的改革。根据市场实际情况，将原来按片区划分任务、类似平均绩效分配的模式，改变为按xx区客户经理划分，二次绩效按也业绩分配的模式，也就是xx市场团队品牌推广经理，与xx区xx个客户经理，按负责商户数量进行对接划分，工商沟通直接责任到人。其次是任务分解到线路、到零售终端商户。将年度目标任务，依据20xx年客户经理负责的线路和零售终端商户销量比例，直接分解到客户经理和品牌推广经理；在月度工作任务中，在统筹去年市场和今年同期市场的基础上，将月度目标任务分解到品牌推广经理，同时，每天利用QQ，将每个人月度完成情况，按线路进行通报。三是绩效工资二次分配改革。绩效工资二次分配打破平均分配模式，按照多劳多得的原则，依据目标任务完成率分配；同时，根据每月市场实际，xx销区适时分别开展了上柜率专项考核，劳动竞赛、增量扩销之星等专项活动，激励大家提高积极性和创造性。

（2）狠抓基础管理，提升终端服务水平。为提高市场响应速度和适应市场化改革，根据张厂长提出的要掌握终端零售商户主动权的要求，更好服务零售终端，首先xx区建立了终端零售商户总台账。台账内容细化到客户代码、专卖许可证负责人、零售店地址、订烟人姓名和联系方式，访销周期、客户经理，品牌推广经理，使用网络，业态分类等信息。其次建立零售终端商户分台账。每名品牌推广经理手机，按客户经理线路和访销周期建立分台账，提高走访服务针对性和及时性。如每个零售终端使用网络信息，在日常访销过程中，无论是联通、移动或电信网络出现故障时，品牌推广经理能够很快发现当时那些终端零售商户出现问题，将问题原因及时通知到零售终端商户，采取有效补救措施，解决零售终端商户因网络故障订不上烟的问题，提高对终端零售商户的服务质量和体现服务的及时性，解决零售中终端商户的后顾之忧，与终端零售商户建立良好的沟通关系。第三推行零售终端商户分类管理。xx烟草公司对辖区零售终端商户，按照总体销量、百元价位销量和品牌培育三个指标，对xx地区所有信商盟商户实行季度动态评比，分成中华大户、中户和小户，按此分类进行优质货源的分配，在实际运行中，我们发现一些中华大户因种种因素，销售我们xx品牌能力较弱，给我们品牌推广带来不利影响，为解决此问题，在xx区推行零售终端商户分类管理，也就是将新商盟商户按照xx销量进行ABC分类，A级为核心商户，B级为重点商户，C级为普通商户，D级为拓展商户。每名品牌推广经理依据分类，从走访周期、助销物料使用等方面，开展具有针对性的走访服务和促销活动，以此促进工作质量的提升。

>三、积极适应新常态，推行订单走访模式

为了适应烟草市场化取向改革需求，在\_非均衡销售\_的新常态下，掌握商户主动权无疑成为品牌推广的有效抓手，为落实厂部提出的\_向消费者要市场，向零售终端商户要订单\_的战略部署，xx区在学习其他团队先进经验和自我总结的基础上，积极推进订单走访模式，具体做法为：

（1）提高思想认识。厂部领导多次在市场营销会议中明确提出，要把订单走访、采集模式作为市场化改革取向中的\'营销新模式。订单采集不仅仅有助于掌握市场，控制商户，而且对于提升xx品牌上柜率、动销率、知晓率、覆盖率起着至关重要的作用。因此，在品牌推广经理日常走访过程中，要求以订单采集为导向，深入扎实开展好订单采集工作。

（3）建立订单数据分析机制。针对每天采集的订单，收档归案，并与下次订单进行对比分析，增强订单的科学性，月度对整体数据进行大数据分析，根据数据统计结果并对商户订单执行情况进行打分评价。

>四、营造高端细支氛围，提升终端品牌推广能力

根据公司对细支烟运作的总体部署，结合xx市场团队推行方案，xx区营销团队按照天香细支烟营销工作安排，分步开展如下工作：

（1）积极营造高端细支的稀缺氛围。在天香细支烟投放前，xx区从xx销售大户中筛选出xx户作为投放对象，在定点投放户派发宣传单页、建议零售价xxx元台牌和天香细支授权销售台牌，积极营造高端细支的稀缺氛围。

（2）坚持以点带面的宣传推广。在天香细支投放后，市场反应比较好，我们认为仅仅依靠现有的定点投放商户，做品牌培育工作还不够，需要更多的终端零售商户去推介，因此，每名品牌推广经理利用日常走访，在没有销售天香细支烟的商户中宣传，提税顺价后进价条天香细支，在朋友和熟人中每条流通价在xxx元左右浮动（浮动区间为xx元），零售价格为xxx元-xxx元之间浮动，该烟的利润空间较大，且容易卖掉，调动终端零售商户购进经营的欲望和积极性。

（3）采取预售制营销策略。经过几个月的宣传，大部分终端零售商户看到了经营该产品的商机，在货源供不应求的背景下，xx区采取预售的营销办法，由终端零售商户向品牌推广经理提出经营申请，销售xx一二类达到一定标准后，报经市场经理同意，为防止价格下滑，每户每次只给予x条或xx条的经营权利，成为天香细支授权经销户，经市场验证，该烟在市场流通销售形势较好，价格坚挺，x月份引爆了该烟在商户中积极申请预售的形势，同时也引领和带动xx销区其他市场的销售。在货源供应紧张，高额利润的驱动下，xx区终端零售商户的经营积极性得到充分调动，x月份预售约xx箱，已经销售约x箱，还有x箱有待兑现，目前该烟在市场供应严重不足，xx区每月销售该烟x-xx箱，为满足市场供应和品牌推广工作需要，建议公司和厂部考虑，适量增加在xx区的投放量。

**烟草团建建设工作总结13**

今年，我局（营销部）在市局（公司）、县委、县政府的正确领导下，在各有关部门的大力支持配合下，始终遵循“以规范促发展，以服务增效益”的企业理念，以“四个一流”和“两个不坏”为目标，以规范经营为工作重心，狠抓结构调整，企业效益持续、稳定地提升，较好地完成了今年工作任务。

几项主要经济指标完成情况

1、今年共购进卷烟大箱，较上年同期7049大箱增加箱，增长；

2、销售卷烟箱，较上年同期增加339箱，增长；实现销售收入万元，同比增加万元，增长。

3、今年实现毛利万元，较上年同期万元增加万元，增长；综合毛利率为，与去年同期相比增长个百分点；单箱毛利为元，与去年同期元相比，增加元，增长。

回顾半年来的工作，我们主要是从以下几个方面努力的：

>一、进一步维护组织结构调整成果，注重学习，加强培训，强化监督，全力创建学习型企业，保障持续、健康、稳定发展。

为全面落实国家局“深化改革、推动重组、走向联合、共同发展”的主要任务，今年我局在正式取消县级公司法人资格，成立营销部以来，局（营销部）党组高度重视，多次召开会议进行研究、及时调整思路、研究对策和办法，并以此为契机，加强对局（营销部）人力资源的整合，利用召开会议、专题讨论、个别谈心等形式，完善和加强对月工作任务完成的考核，进一步增强全体员工危机意识、责任意识和效率意识，以饱满的热情投入到工作中去，确保“人心不散、步子不减”。因此，半年来，单位干部职工情绪稳定，始终保持敬业爱岗、兢兢业业的精神风貌。

以人为本抓党员干部职工的思想教育。

一是分层次及时传达、学习上级纪检监察会议精神；

二是狠抓党员干部的职业素质教育，包括发放一些相关的书籍、组织专题党课教育等；

三是注重正反事例的宣讲，重点收集了行业内发生的部分案例在局务会、党务会和职工大会上讲解；

四是经常性地开展党纪规章制度的学习。

5月初组织全体员工学习了“身边先进党员”感人事迹，并开展认真讨论，增强了员工的成才意识，掀起一股学先争先赶先的竞争热潮，使员工深刻体会到先进模范人物既可敬可爱，又可学可比。全体干部职工政治素养的不断提高，为我局（营销部）顺利完成今年经济指标任务提供了有力的思想保障。

持续加强对员工业务技能的培训。今年，我们开支几千元购买营销、管理类书籍发给全体员工，利用双休日对员工进行客户关系管理、卷烟营销、专卖管理等方面的培训，并结合工作中的实际案例进行讲解，使之融会贯通。并推行痕迹管理，要求职工每天填写工作日志，在工作中发现问题，用所学的知识去解决问题。认真组织职业技能鉴定的申报工作，鼓励和支持员工参加学习，提高素质。同时，通过政策、经济形势教育，市场环境分析，营销工作点评等多种形式的交流学习，使全员综合素质有了一定的提高。

不断完善单位内部管理制度，强化监督考核。为了形成企业良好的工作氛围，员工良好的工作习惯，我局（营销部）在原有的规章制度上进行了进一步的修改完善，建立健全了责任到部门，内部考核细则细化到个人，考核结果与工资奖金直接挂钩的企业员工考核制度，编集成册，发放到人，并严格按细则要求加强对各项制度及任务完成情况的监督考核力度。同时，成立了考评领导小组，小组条块结合，分工明确，每月根据考核细则对各部门进行常规性或突击性的检查，发现问题，严格扣分，决不留情。并将每月的考核情况在职工大会上进行通报讲评，使各项规章制度落实到实处，较好地起到了奖勤罚懒、奖优罚劣的作用，促进了员工责任意识和效率意识的提高，增强全体员工的工作自觉性。为企业的持续发展提供了秩序保障。

另外，单位还注重人力资源的梯级培养，给素质较高的年轻人压担子，勤督促，严要求，使其自我加压，自我约束、能尽快适应岗位需要，进入角色。今年机关党支部又将一名积极要求进步、工作能力强的入党积极分子吸收到组织中来，为单位的可持续发展提供人力资本支持。

>二、以规范经营为工作重点，不断提高网络运行质量，保持销售平稳、结构优化、效益增长的良好发展态势。

1、提高认识，规范经营，严格自查自纠，坚决杜绝卷烟体外循环现象的发生。随着国家局、省局对规范经营、治理卷烟体外循环工作的逐步深入，我们深刻认识到这是关系到烟草行业生存和发展的“饭碗工程”，必须按照规定狠抓落实。在不断调优结构、尽量满足辖区内经营户需求、努力提高企业效益的同时，我们对今年的卷烟规范经营方面存在的问题进行了认真的自查自纠，加强了对销售人员的培训，在思想上高度重视，不断规范卷烟经营行为，认真按照上级有关部门的规定做好卷烟销售工作。

2、整合营销，优化结构，实现三个转变。

一是经济增长方式实现了由数量效益型向结构效益型的转变。表现在低档卷烟不能满足供应的情况下，积极引导消费，利用有限的紧俏烟资源，科学投放，加强对终端市场的调控。同时，在卷烟购进上一至三类卷烟比例明显上升。今年共购进一至三类卷烟3677大箱。此外省外名优卷烟的市场培育和销售力度也有所加强。今年共销售省外名优卷烟163箱；与去年同比增加89箱，销售毛利同比增长万元。

二是信息化建设实现了由功能单一型向信息共享型转变。以电话订货为契机，在信息化建设方面取得较快发展，卷烟分销与专卖管理系统软件的成功运行，达到了信息集中管理的目的，实现了物流、商流、资金流、信息流的实时共享，使经营工作和专卖管理实现了“一网通”。为专销结合及客户关系管理向纵深发展提供了技术支持。

三是管理方式实现了由被动接受向主动思考的转变。在新旧模式交替的关键时刻，在电话订货的运行、货源的分配、三员的沟通、客户经理职能的发挥等方面，积极出主意、想办法，超前性地开展工作，进行有益的探索，比如为配合客户经理职能的转变，我们自行设计印制了《客户工作日志》、《经营户信息采集表》等三种表格，取得了良好的效果。

4、不断加强客户服务职能，力争实现“三员”有机结合、无缝对接，构成完整的客户服务管理系统，增强服务的针对性和时效性，不断提高客户的满意程度。

一是充分发挥呼叫中心在客户关系管理中的火车头作用。我们在强化电话订货员普通话培训的基础上，制定了一套服务规范用语，让广大的卷烟零售户在温馨、和谐的气氛中完成卷烟的订购工作。

二是利用客户服务热线架起与客户的“连心桥”。目前我们所接办的热线电话向客户提供申告、投诉等多项服务，基本满足了客户的需求，受到广大卷烟零售户的好评。不但扩展了监督的主体范围，也必将推动整个营销工作的规范化，理顺销售的业务流程。下一步我们计划要在服务热线电话接办的规范上下功夫，使之制度化、程序化，在零售户与烟草企业之间架起一座沟通的桥梁。

三是寓服务于网建工作之中。我营销部当前进行的`一系列网建改革，是按照国家局提出的“电话订货，网上配货，电子结算，现代物流”的目标和要求进行的。在网络建设的过程中，我们把服务贯穿到全过程，不搞形式，不走过场，扎扎实实地做好各项基础性工作，把服务顾客的意识放在首位，提高客户的满意度，夯实网建基础，使卷烟销售网络真正经得起时间和开放的考验。

四是制定了客户经理考核办法，督促他们加强与零售户的感情联系，帮助零售户进行市场分析和市场预测，引导他们销售卷烟和调整结构，从而使零售户的利益得到保障。同时，我们还针对客户的规模、性格及家庭情况，开展差异化、个性化服务。对社会弱势群体，我们常常让客户经理上门了解需求，帮助其解决实际困难。这样既提高了工作效率，又体现了我们的“便民”思想。

>三、严格监控，强化管理，创造良好的经营环境

今年今年，我局的专卖管理工作以规范经营、治理卷烟体外循环为重点，为提升辖区市场卷烟净化率做了大量艰苦细致的工作，主要体现在以下四个方面：

1、增强服务意识，加强法律宣传，优化执法环境。利用“”消费者权益保护日和“”送法律下乡活动，发放宣传资料3000余份，制作板报、悬挂宣传横幅、开展假冒卷烟识别咨询以及日常的检查走访，加强对与烟草相关的法律法规的宣传，使经营户和消费者《烟草专卖法》有了进一步的了解；同时加强专卖自身形象建设，通过学习《行政许可法》及相关法律条文，进一步改进工作方法，寓管理于服务之中，积极寻求其他部门的配合，为其他各项工作的顺利完成创造出良好的执法环境。

2、认真开展卷烟体外循环的专项治理工作，切实规范经营行为。认真落实国家局和省、市局的会议精神，强化内部运行机制管理，加强内部卷烟销售、规范管理，专卖内勤员每日通过卷烟营销网络对每个客户经理的销售与专卖管理工作进行监督管理，对于出现的不规范行为，发现一例严惩一例。另外，专卖检查人员坚持每日对辖区市场进行检查。特别是在春节期间，专卖人员每天都保证了一人跟随送货车，既保证了货物、货款的安全，又对卷烟市场进行了监控。同时，我们还结合本地实际情况，协调好与相关部门的关系，建立了密切协作、互通信息、反应快速、联合行动的办案工作机制，充分发挥各自优势，紧密配合，有效地遏制了违规经营行为的反弹，维护了正常的卷烟市场经营秩序。

3、加强专销结合，着力提高辖区市场净化率。

一是每月坚持召开两次专销结合会，相互通报情况，找准问题，对症下药；

二是专卖与销售人员的联动考核细则进一步细化，对“三员”实行捆绑考核；

三是实行了“专卖员与客户经理一一对应”的方式，对专卖管理考核细则进一步细化，明确了各片区管理责任并落实到人，有针对性地制定了从专卖分区划片、责任到人、量化考核股长到内勤管理员

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！