

# 抓规范 打基础 提效率 激活力

来自合肥市烟草专卖局创优争先的报道



今年7月份,合肥市烟草专卖局(公司)新的班子在深入调查研究的基础上,总结发展经验,分析发展形势,确定了未来5年的中长期战略目标,打造全国一流的卷烟服务商,在全国烟草商业企业起到应有的示范作用。市局(公司)以中长期目标和质量目标为出发点,将中长期战略目标分解为年度目标,再将年度目标具体落实到月度和日常工作中,分阶段进行实施目标考核,各项工作稳步推进。形成了抓规范,打基础,提效率,激活力的良好局面,有力推动了党建创优、主体建设、基础管理、队伍素质和文化建设五个方面上水平。 陈晓青 程浩

## 党建创优上水平

为进一步加强党员思想和作风教育,创一流党组织,市局(公司)机关党委相继开展了“讲大局、强责任、提能力、抓落实”主题活动、“党员公开承诺、民主评议”活动、“树标杆、四比四提高”活动,党员学雷锋日活动、真假烟识别和演讲比赛等活动,充分发挥了共产党员的先锋模范作用和基层党组织的战斗堡垒作用,取得良好效果。同时加大在活动中表现突出的先进党支部及优秀共产党员表彰激励,树立典型,激励后进,推动了基层党建工作上新台阶。基层创优上,始终坚持省局(公司)“三个相适应”、“三个领先”的要求,把基层创优工作作为实现组织成长和“打造全国一流卷烟服务商”的切入点,切实加强组织领导、细化落实措施、完善制度体系,实现基层创优工作常态化、长期化。突出专卖、营销、物流等序列,以更高要求、更优标准推进基层创优工作上水平。

## 主体建设上水平

首先,深化营销创新,网络建设再上新台阶。全力实施以品牌为核心的营销战略,依托网络平台,传播“微映”服务文化和卷烟品牌文化。终端建设上,聚焦打造“优质化、功能化”的现代卷烟零售终端,充分发挥终端功能。终端服务上,持续推进借转贷工作,盘活卷烟市场资金总量,积极开展多渠道服务机制,帮助零售客户快速有效地提升盈利水平。力争年底实现“贷记卡”全市普及率达60%以上。试点引入“微映e家”软件,将“微映e家”与“消费者数据库”营销项目进行整合,探索进行目标消费者“会员积分制”管理。按照“四个第一”的基层营销组织建设要求,认真落实“微映情·管理春耕在基层”实践活动。其次,持续推进卷烟物流改革,提高物流现代化水平。全面启动7S管理和物流对标工作。三是完善监管体系,专卖管理和内部监管明显加强。按照卷烟市场“两无、两规范”的总体要求,建立和维护良好市场秩序,大力开展市场清理整治行动,深入推进“三大工程”建设。高度重视内部监管,重点监控卷烟经营、货源分配、卷烟扫码及内控制度情况,定期对在肥卷烟生产企业的生产经营活动进行监督,严格规范生产经营秩序。

## 基础管理上水平

以开展“管理创一流”活动为抓手,充分发挥计划管理、财审管控、安全保障、信息支撑等基础管理职能,夯实管理基础。全面加强预算管理,以定额管理为支撑,重点强化预算执行。深入开展质量管

理体系建设,在完善县级局(营销部)对标指标体系的基础上,统一核算内容、口径。继续巩固“三项工作”成果,确保所有项目实施必过监管系统,投资管理严格按照“应招必招,能招尽招”原则规范进行。适时开展多种专项审计,推行建设项目跟踪审计,进一步发挥审计监督职能。强力推进安全标准化建设,深入开展不同类型、层次的安全检查和隐患排查治理。继续深化政(企、党)务公开,进一步细化公开目录,完善公开措施,统一搭建合理化建议平台,有效发挥全体员工的集体智慧,充分调动广大员工参与企业管理的热情,切实发挥民主监督管理职能。

## 队伍素质上水平

以政风行风建设为抓手,不断加强队伍建设,提高干部职工思想政治素质。大力推进学习型组织建设,以教育实践活动成果激发员工学习动力,以学习成效提升工作质量,培养良好的工作态度和高效的执行能力。大力推进群众性QC活动,今年共注册QC小组40个,提报各类课题37个。认真组织开展各类技术比武、练兵和知识竞赛等活动,将技能培训和岗位练兵常态化。依托工商双方教育资源,面向员工和零售终端开展各类专题培训,开展了企业内训师培训,开设了股级干部培训班,目前全区累计组织开展各种培训活动近三十次,为企业发展培养了人才、积聚了知识、激发了活力,队伍的政治品格、业务能力和综合素质得到提升,活力日渐迸发。

## 文化建设上水平

不断增强企业文化软实力,实现文化搭台、服务唱戏、形成合力。一是加强“微映”服务品牌在社会公众端的传播。拍摄了《融合文化 争创一流》宣传片,建成了卷烟知名品牌会展中心和新商盟网络营销“微映”展厅。在社会服务承诺上,我们成立了“微映·志愿者”队伍,开展“微映情”金秋助学、“合烟圆梦”工程、“无偿献血”等一系列公益活动。二是加强服务品牌在客户端的传播。打造“微映之家”和“微映”零售客户互助小组,开展了“‘微映’服务走基层、工作质量上水平”等主题活动,全面启动“微映e家零售客户经营管理系统”和“微映情·同晖计划”。积极筹备感知“微映”中心,探索在零售终端设立“微映”服务体验店和“微映”服务体验点。三是打造统一规范的服务品牌形象。依照《“微映”服务品牌视觉识别手册》的具体标准,对全市卷烟送货车辆、服务环节员工工作服、服务场合宣传品进行了“微映”视觉识别系统的统一规范,力争以文化营销为突破口,实现文化建设上水平。

## 合肥市烟草专卖局配送中心开展效能建设优质服务活动

近年来,合肥烟草配送中心以效能建设为抓手,广泛征求服务对象的意见,促进优质服务工作上台阶。

“优质、高效、低成本”是配送中心的服务理念,配送中心开展了“微映”服务、情系客户活动,并在一线小组开展了争当“服务明星”,勇夺流动红旗的服务竞赛。针对活动竞赛,专门制订了评选办法,每月评选一次,对业务素质强、工作效率高、服务态度优、群众评价好的小组授予“服务明星”流动红旗一面,并予以公示表彰,并对连续三个月以上夺得流动红旗的一线小组将在年度考核中给予奖励。以此激发大家的

工作热情,提高配送服务质量,切实做到“情暖江淮、微映四方”,将“微映”服务品牌不断向外推广。

今年以来,配送中心进行完善优质服务有关的《岗位责任制》、《服务承诺制》等制度流程,并将这些制度、流程等公示在公开栏和网站等媒体上,同时对特殊情况提前通知零售户,让广大零售户明明白白。以温馨的服务环境,创新的服务机制、优化的服务流程、缩短了办事时限,体现了“微映”的服务效能。也使配送中心各项工作目标上了一个台阶,为打造全国一流服务商奠定了坚实的基础。

李松林

## 合肥市烟草专卖局进一步规范车辆管理

今年以来合肥市烟草专卖局(公司)深入开展安全生产标准化建设,各项安全管理工作趋于合理规范,其中,车辆安全管理推行“六项措施”,有效预防和杜绝车辆交通事故发生,确保全市系统安全生产形势持续稳定。

一是强化组织建设。市局(公司)设立交通安全的主管部门,配备专职交通安全管理员,各直属单位、配送中心设置运输车队、小车队。

二是强化驾驶员资格审批。狠抓驾驶员上岗证管理,严格审查驾驶员上岗基本条件,主要包括驾驶员的工作情况、身体状况、驾驶违法违规情况等,对审查不合格的驾驶员及时取消其上岗资格。

三是强化教育。采取定期与不定期相结合的方式,组织驾驶员认

真学习交通安全法律、法规知识,切实掌握法律常识和处置车辆应急技巧,避免交通事故发生。

四是建立健全车辆日常保养、维修制度。坚持预防为主的原则,进一步强化车辆及随车工具和附件管理,完善“机动车辆技术档案”的内容,严格实行一车一档。

五是规范车辆使用。严格按车辆用途、技术性能、行驶区域、有计划安排使用车辆,对车辆使用实行“谁使用、谁负责”的安全管理办法,落实车辆动用制度和派车单制度,确保安全责任到位。

六是充分利用GPS管理系统对车辆实行动态管理。加强对超速、违反“三交一封”等内部规章制度的现象予以严肃处理,建立健全驾驶员考核体系,确保安全责任追究到位。 程浩

## 合肥市烟草专卖局提升行政许可办理效率



目前,合肥市烟草专卖局对原有烟草专卖零售许可证办理流程进行梳理、规范,优化流程、缩短审批时限,提升行政许可办理效率。主要体现在如下三个方面:

一是政务公开。加强烟草专卖相关法律法规的社会宣传,接受社

会监督。政务烟草窗口(以下简称窗口)公示:烟草专卖零售许可证项目名称、审批依据、申报条件、材料目录、办理流程、承诺时限、窗口权限及卷烟零售点合理布局规划。

二是服务承诺。窗口实行办证“一站式”服务,从申请受理到许可证送达,原则上7个工作日内办结。

三是管理要求。行政许可审批实行集体讨论研究,强化监督力度,防止和纠正行政许可过错行为。对因不负责任、效率低下等原因致使未按时完成工作的,市烟草专卖局将追究有关责任人的责任。

专卖管理科