# 烟草专卖局营销部年度总结表彰会上的讲话

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2024-10-09

*同志们：　　XX年是我局(营销部)转变思路、奋勇争先、再创佳绩的一年。全体干部职工在岳阳市局(公司)以及\*\*市委、市政府的正确领导和关心支持下，以邓小平理论和“xxxx”重要思想为指导，认真贯彻落实党的xx大、xx届四中全会、五中全会精...*

　　同志们：

　　XX年是我局(营销部)转变思路、奋勇争先、再创佳绩的一年。全体干部职工在岳阳市局(公司)以及\*\*市委、市政府的正确领导和关心支持下，以邓小平理论和“xxxx”重要思想为指导，认真贯彻落实党的xx大、xx届四中全会、五中全会精神，坚持“一要规范、二要改革、三要创新”的行业工作重点，坚持“规范治企、网建强企、素质兴企、改革促企”的企业工作方针，紧紧围绕“电话访销、网上配货、电子结算、现代物流”的网建工作任务，以科学发展观为指导，按照“以人为本，深化改革，打造临烟网络品牌”的工作思路，以行业“两个维护”共同价值观总揽全局、锐意进取、创新发展，以提高服务客户的能力、市场控制力和企业综合竞争实力为目的，突出服务，深化改革，强化管理，注重创新，抢抓发展机遇，全面推进可持续发展战略，市场稳定、网络巩固、管理创新，经济效益实现稳步增长，文明创建工作进展顺利，为全面推进\*\*烟草改革与发展事业迈出了坚实、稳健的步伐。

　　一、经济运行情况

　　今年，我局(营销部)共销售卷烟18123箱，同比16838箱增加1285箱，增幅为7.63%;实现销售收入16628万元，同比增加1593万元，增幅为10.6%，毛利总额3303万元，同比增长579万元，增幅为21.25%，超额完成全年目标任务，综合毛利率达到19.86%，同比增长1.75个百分点。从数字上分析来看：卷烟销量、销额都略有增长，但毛利总额同比增长幅度较大，达21.25%，综合毛利率也增长了1.75个百分点，这说明，我们品牌结构得到了进一步优化，品牌结构效益正逐步凸现，经济运行质量和效益有了实质性的提高，有力地提升了核心竞争力与综合实力,实现了全年高开稳走的目标。

　　二、卷烟经营、网络建设与卷烟配送

　　(一)以做实省外卷烟本地市场培育工作为网建工作突破口，初步实现双赢。

　　市公司确定“省外卷烟本地市场培育”为\*\*XX年营销网络建设的侧重点，我们视信任为责任，变压力为动力，进一步提高认识，精心部署，狠抓落实，全面提升，有力地推进了营销网建工作的发展与辖区销量、毛利任务的完成，取得了较好的效果。全年共完成省外卷烟销量2800箱，比全年1720箱分解计划还超过1080箱，超幅为62.79%，从而保障了辖区销量任务的全面完成。

　　1、领导重视，建立省外卷烟本地培育讲评督查机制。

　　党组对省外卷烟本地市场培育工作非常重视，做到了组织领导到位，相关组织机制完善，建立了省外卷烟本地市场培育定期会商制度和讲评督查机制，并提出了100%入网销售、100%落地销售、100%落户销售的“三个100%”的奋斗目标。在工作实践中，党组创新思路，认真部署，率先垂范，起到了很好的表率和引导作用。我们严格实行考核领导小组考核、局领导市场走访和上级公司市场检查“三结合”机制，每季度进行专题讲评，督进度，查问题，求实效。

　　2、责任细化，突出部门联动和全员参与作用。

　　我们层层明确责任，从党组领导到中层干部，从客户经理到市管员，率先实行城区分片、农村分乡镇的“责任人制”，并且进行专项二次考核，做到职责明确到人、表彰奖励到人、责任追究到人。同时，专卖管理保障了市场空间，客服分部科学安排，做好了“三次限量”。

　　3、做实终端，发挥核心客户引导作用。

　　我们选择有一定销售规模、平时工作配合程度好的客户作为核心客户对象，确定了核心客户发展目标，并且同步做好卷烟陈列、明码标价工作，做出样板。我们制定了《省外卷烟市场培育营销策划书》，指导经营，跟踪服务，让客户在沟通中理解，在经营中得实惠。与此同时，我们制定并印发了省外卷烟必须拆条上柜销售的通知，指导客户做好卷烟拆条上柜工作，党组成员轮流下市场，查看工作进展，做好客户的思想工作，使卷烟陈列和上柜率有质的提升，初步形成了落地销售、落户销售、落地消费的良好局面。

　　(二)网络建设工作基本实现整体推进、全面提升。

　　市公司先后组织召开了三次网建工作现场会，给我们提供了学习经验、相互沟通的好机会。在此基础上，我们提出了确保网络建设工作实现整体推进、全面提升的奋斗目标，并在实践中取长补短，努力创新，按照规定的时间、步骤和要求，做到安排一项做实一项。

　　1、明码标价：去年我们就在城区的超市与农村的忠防

　　、长塘进行了试点，今年岳阳县的卷烟明码标价经验总结出来后，我们在最快的时间内组织客户经理与协会人员现场参观学习，之后又专题向市政府汇报，得到重视与支持，将卷烟零售明码标价工作上升为政府行为，形成物价牵头，公安、工商、烟草部门联动的工作格局。我们先后召开了市长办公会、协会小组长联系会、城关地区明码标价工作动员会、分乡镇召开明码标价工作动员会，出卷烟明码标价专题会讯，市长就卷烟明码标价工作还作了专题电视讲话，反响很好，客户普遍支持。现在全市城乡明码标价工作零包、条包开口价到位，明码实价工作也有了良好的开端。

　　2、客户关怀：一是制作了《客户服务指南》、《经营指导》、《温馨提示》、《会员天地》等4种共8000余份亲情服务“三联卡”，客户经理逐家逐户分发到位。二是做好对客户的生日问候与紧俏烟安排。三是为所有客户制作了XX年新年贺卡，城区客户由客户经理送上门，农村客户通过邮局寄送。四是建立健全了婚丧喜庆的用烟安排及祝贺(吊唁)制度、标准与实施办法，切实解决客户的实际问题，同时确保做到公开、公平、公正。五是确定了19名特困户名单，由党组成员、中层干部“一对一”对口帮扶，统一组织慰问。

　　3、指定代送：我们慎重选择指定代送线路与客户，明确能够一级配送的线路与客户不得纳入指定代送，对指定代送客户的选择上看实力更看守法经营程度与支持配合程度。我们建立健全了卷烟指定代送台账，要求被指定代送户的签名必须真实齐全，同时建立健全指定代送管理制度，将《卷烟指定代送管理办法》、《卷烟指定代送户守则》制作成较高标准的制度牌，并在每个指定代送客户经营场所的显著位置上墙。我们注重对指定代送客户、被指定代送客户的服务与考核，同步启动了《被指定代送户诚信等级考核记录》、《被指定代送户上门服务与询查记录》、《指定代送户月考核表》。此外，我们还召开了指定代送客户规范经营专题会议，制定了《卷烟指定代送户自律公约》。全市目前共有指定代送线路10条，指定代送户10户，被指定代送户179户。

　　4、网上配货：在3月份网络建设升级工作动员会后，我们随即向市公司营销中心、信息中心提交了申请报告，4月份成功开通了一家网上配货，运转正常，效果较好。之后，我们在一些基本符合条件的客户中广泛做好网上配货的宣传工作，反响很大。9月份，我们又组织10余家积极要求实行网上配货的客户，进行了一次网上配货业务的专题培训。10月底以来，我们又成功启动了5家网上配货，目前，全市实行网上配货的客户达到了6家。

　　5、电子结算：在尚未剔除城乡结合部与邻近3个乡镇客户的情况下，全年城区电子结算成功率达到了87%。如果剔除城乡结合部与邻近3个乡镇，城区电子结算成功率达到了95%.农村电子结算成功率年底也达到了34.7%。

　　(三)以“现代物流”网建目标为方向，努力提升网络控制力和卷烟配送服务效率。

　　1、加强监督，确保规范经营和安全配送。为了防止不规范经营的事件发生，我们重申规范经营的相关规定，要求各车组和仓库严格按照业务流程和规范经营的要求进行卷烟的进出仓和配送，任何人不得克扣客户卷烟，不得接收其它任何卷烟入库、上车或代卖、配送给零售经营户，同时还制订了《配送人员“十不准”》等相关制度，并经常性地、不定期地抽查各车组，一经发现有违反规定的现象，对有关责任人一律进行严肃处理。

　　2、按时按质，配合搞好线路优化整合。送货线路优化整合工作是今年配送工作的重点，我们在没有经验借鉴的情况下，不等不靠，科学、高效地做好了送货线路优化整合工作。一是定期实行岗位轮换，要求所有送货车司机和发货员对辖区内所有片区线路与客户均做到烂熟于心，并按照部门要求，对6台送货车的相关人员统一安排，定期实行逐片轮换。二是打破多年来的固定送货线路，合理安排送货车辆。根据送货量大小的变化，改变以往每天固定派出6台送货车的做法，对片区送货量大的进行分解，对送货量小的实行整合。三是着眼大局，做细线路调整方案。在掌握送货量、送货户数、送货里程、油耗等情况的基础上，进一步优化、调整配送路线，并对边界辖区市场进行实地走访，为整合优化边界地区的送货线路作好充分准备。送货线路的优化整合工作，为我们在深化完善网络建设、有效降低运营成本、提高送货效率等方面带来了成效。

　　3、正

　　视投诉作用，加强与客户的沟通。 我们设立了投诉电话，对所接听的投诉严格按要求做好详实记录，做到及时调查、及时处理，并且确保一般事件24小时内回复、重大事件48小时内回复。我们以亲情化的方式重视每一位投诉者，悉心听取意见，使投诉处理结果满意率达到100%。根据市场走访，客户对配送人员的满意率达到了95%以上。

　　三、市场管理与专卖执法

　　(一)争取政府重视，加强部门协作。

　　通过向市政府请示汇报，重新调整了由李冬赐副市长任组长、各相关部门负责人为成员的治理整顿烟草市场领导小组，并于8月24日召开了领导小组联席会议，对今后烟草管理工作及烟草打假打私和取缔无证经营等事项提出了具体要求。在政府的重视下，各部门通力合作，在9月上旬对辖区内卷烟市场及无证经营户进行了清理整顿，共取缔无证经营户78户，查获无证经营卷烟128条，没收烟丝53公斤。通过与职能部门的协作，使卷烟市场违法情况得到了有效遏制。

　　(三)优化服务，全力推进城信等级管理。

　　为了增强对辖区卷烟零售户“诚信守法”经营的透明管理，提升网络建设质量，增强卷烟零售户的自律意识，我局根据客户记分制诚信等级管理办法，对全市 1873户卷烟持证入网户实行了公开挂牌管理，并设置了等级管理动态卡，即a、b、c、w级和“一星、二星、三星”星级类别。在启动等级动态管理过程中，我们积极宣传挂牌管理的目的、要求和意义，并根据诚信等级管理办法中的21项考核指标，由专卖市管员、客户经理逐天、逐项、逐户考核计分，并计入零售户个人电子档案，自动进行升降级;同时，制定了诚信等级管理星级评定配套办法，使卷烟经营户更加理解和感受到规范经营、守法经营给他们带来的利益。

　　(四)加大市场清理整顿力度，规范市场秩序。

　　今年来，我们继续保持了卷烟打假的高压态势，采取重点打击、集中整治、分片管理的办法，加大市场控制力度，不断提高市场净化率和市场占有率。同时，我们对儒溪、源潭、桃林、长塘等乡镇销售非法生产卷烟和烟丝进行了清理整顿，对城区福桥路、南正街等地段摆卖烟丝的现象进行了处理。全年共查获各类违法经营案件6起,查获各种违法经营卷烟441条，没收烟丝163公斤，端掉贩售假窝点2个，有力地维护了国家利益和消费者利益，打击了不法烟贩的嚣张气焰，营造了良好的卷烟市场秩序。

　　(五)狠抓规范经营，加强内部监管。

　　我们持之以恒地做好治理卷烟体外循环工作，进一步提高思想认识，对单位的经营情况进行自查和督查，从源头上杜绝卷烟体外循环，并且严格落实凭证供货、限量供货等制度，杜绝经营户假借户头获取货源。同时，我们严格规范卷烟经营行为，加强监督检查，按上级要求确保卷烟入网销售，做实卷烟落地入户销售。我们还积极推行卷烟零售统一指导价，倡导卷烟零售户面向消费者直接供货。通过治理卷烟体外循环，辖区内无卷烟批发户、无卷烟自由批发市场，销

售主渠道进一步畅通。

　　四、综合管理与文明创建

　　(一)加强员工队伍素质培养

　　我们从企业的长远利益和全局出发,确定了与企业发展方向相一致的育人目标,以科学育人为重点，狠抓教育不放松，在提高员工队伍素质方面下了一番功夫。一是坚持“凭实绩用干部，以发展论是非”，能者上，庸者下，加强对中层干部的培养教育，做到人尽其才、才尽其用，进一步增强了干部职工的主人翁意识和忧患意识。二是制订了局年度学习教育计划，运用多种形式的学教活动，狠抓学习教育计划的落实，在寓教于乐中加强员工思想教育和素质教育。一方面，我们采取集中统一培训、日常培训与自学相结合的方式进行，重点组织营销、配送、市管、稽查进行了两次集中统一培训，参训人员128人次，培训面100%，为“四员”综合素质的提高起到了积极的作用。我们还对“四员”进行网建基础知识考试，进一步掀起全员学网建、懂网建的热潮。另一方面，我们积极鼓励员工自学深造，进行知识更新，为自学成才者广开绿灯，目前有4人在参加自考、函授学习。在树立员工理想和提高综合素质上，我们坚持正面教育、正确引导，继续开展“艰苦奋斗、勤廉为企”优秀员工评选活动，使职工的素质和精神面貌有了明显的转变，员工敬业爱岗的意识得到了进一步增强，企业上下充满了朝气和活力，员工的工作积极性、创造性都有了很大程度的提高，使企业的长

　　远发展有了最根本的原动力。

　　(二)量化目标管理考核内容。

　　结合今年全局工作规划，我们把落实《岳阳市烟草系统双文明目标管理考核实施细则》作为全局工作的整体战役来抓，力争科室工作上档次、创一流，并成立了局目标管理考核领导小组。我们根据岳阳市局对单位工作的考核要求，将每项工作明确一名牵头落实的责任人，并切实加强企业规范化建设，每月、每季进行督查考核，形成量化目标与部门工作任务相结合，线上工作与全局工作相结合，两级考核目标同抓并举、共同落实。同时，局目标管理考核领导小组每季度对各职能科室的工作进行考评考核，并进行通报;每半年对在任的中层干部进行民主测评，并将测评情况及优缺点向他们通报，注意中层干部的培养和关怀，确保中层干部队伍健康成长，为企业培养合格的后备管理人才。

　　(三)密切联系基层、联系群众。

　　在日常工作中，我们建立了中层干部下市场制度，规定中层干部每月至少抽出两天时间下市场了解情况，解决问题。局党组成员经常与市管员、客户经理一同走访零售户，了解卷烟品牌的销售情况和零售户的需求，倾听他们的建议。全年中层干部累计下市场340人次，4名党组成员共下基层120人次。在扶贫建整工作中，我们坚持立党为公、执政为民，以实际行动学习党员干部的楷模郑培民、任长霞、牛玉儒等同志的先进事迹，引领老百姓“亮身份、创红旗、奔小康”。3月18日，我局组织党员干部到建整扶贫点龙源乡梅池村开展访贫问苦活动，慰问了该村10户特困户并捐献了慰问金，员工自发捐赠现金达2260元、衣服213件。今年来，我们在紧张的费用中挤出2.1万元支持梅池村调整农业产业结构，并向“双联”企业市百货公司捐赠了帮扶资金8000元，进一步密切了党群、干群关系，树立了\*\*烟草良好的外部形象。

　　(四)创新安全管理，建立预控防患网络系统。

　　我们坚决贯彻“安全第一，预防为主”的工作方针。一是领导重视，各类安全组织机构调整到位。单位取消企业法人资格后，我们重新调整了各类安全组织机构，切实加强了安全工作的领导。二是加强教育，员工各类安全学习培训工作到位。我们着重抓好车辆交通安全教育工作，开展丰富多彩的安全防护教育活动，积极参加省局、市局组织的安全管理培训班，从而增强了全员的安全意识、安全防患能力和自我保护能力。三是完善制度，各项安全管理措施到位。我们建立了安全管理工作岗位责任追究制，层层签订安全风险抵押承包责任书，不断完善和充实安全管理检查制度，将安全管理工作列入各有关科室的目标管理考核内容，每月进行严格考核，对造成安全事故的，一律严肃追究有关科室负责人及直接当事人的责任。四是严查隐患，两项安全专项整治整改工作到位。我们加强了对办公楼防盗设施的整改，在“两项安全专项整治”工作中加强了对车辆安全隐患的整改，并且投入5万余元彻底整改电器和电源线路。五是建立了安全预控与防患的网络系统。为了提高现代化安全管理的效果，我们改变过去传统的安全管理方式，系统地进行安全预控与防患，采用网络软件系统管理模式，把所有安全预控对象设定为5类、2档，统一用网络号码表示，分别录入网络软件系统中，通过安全检查掌握动态信息，对每一件、每一个预控对象及以往发生的事故、故障进行系统内综合分析，从而提高了安全管理水平，为我局安全管理高效率运作铺平了道路。

　　(五)党风廉政建设进一步制度化。

　　我们坚持党要管党、从严治党的方针，切实加强对党风廉政建设和反腐败工作的教育和引导，广泛深入地开展了xx大精神、“xxxx”重要思想、“两个务必”教育和中纪委《建立健全教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系实施纲要》的学习教育活动。我们坚持党组中心组学习制度，提高领导班子在党风廉政建设上的表率作用。我们印发了《关于党风廉政建设责任制的实施办法》和《关于开展“狠刹请客敛财风”活动的通知》等相关文件，在目标管理考核中实行党风廉政“一票否决制”，逐月进行考核、检查。我们注重开展警示教育,从思想上规范全员行为，进一步做好了“三评”的延伸工作，即在单位内部开展职工评干部、干部评职工的“双评”活动，让经营户评议“四员”(客户经理、配送员、市管员、稽查员)以及经济评审。今年来共评审经济活动116笔，评审金额73万余元，核减金额4.2万元。在新综合楼破土动工之前，我们与施工方签订了基建工程党风廉政建设责任状，使我局基建工程尽管尘土飞扬但党风廉政建设却始终保持“一尘不染”。我们还坚持礼品礼金登记管理制度，一年来888同志拒收礼品礼金4次，拒礼拒贿折计金额15600元;8888同志拒礼拒贿3次，折计金额6000多元;办公室主任拒收礼品折计金额1000余元。由于党组反腐倡廉态度坚决，措施有力，活动有效，干部职工的廉政意识明显增强，全年没有出现任何违法乱纪现象。

　　(六)广泛开展保先教育活动。

　　按照\*\*市委的安排部署，我局成立了保持共产党员先进性教育活动领导小组，局党组统一思想认识，明确工作职责，落实工作任务，并安排了专门的办公经费和办公场所，使整个先进性教育活动做到了有专门机构、有专人专抓、有专项经费、有专门场地和有专人督查。我们积极主动地抓好思想发动、集中培训、征求意见、开好民主生活会等各个环节，坚持边查边改、边议边改，切实解决工作中存在的突出问题，局机关所有党员都参与了三个阶段的全部活动，取得了显著成效。一是通过抓宗旨教育和世界观、人生观、价值观的改造，强化了党员立党为公、执政为民的意识，党员的理想信念明显坚定;二是通过掀起学法用法新高潮，开展行政执法质量考评，健全执法监督制度，队伍依法行政能力明显提高;三是通过戳“痛处”，制定优质服务举措，机关工作作风明显好转;四是通过重温《党章》，严格党的组织生活各项制度，党员的教育管理明显加强。保先教育增强了我局党组织的创造力、凝聚力和战斗力，达到了提高素质、服务群众、促进工作的目的，受到了岳阳市和\*\*市相关部门的高度评价。。

　　(七)高标准搞好文明创建工作。

　　我们没有满足于被评为“湖南省文明单位”的现状，年初确定了争创“湖南省文明标兵单位”的新目标，制订了更为具体细致的创建规划。在创建过程中，我们一是结合《公民道德建设实施纲要》的要求，坚持讲学习、讲政治、讲正气、讲奉献，在全局上下牢固树立廉洁从政从业和全心全意为人民服务的思想，着力培养新时期的“四有”新人。二是以各种活动为媒介，形成企业的凝聚力和向心力。我们以抓理论学习来营造学习氛围，以倡导艰苦奋斗、勤俭节约的好风尚来打造节约型企业，以抓文体活动的组织来沟通同志之间的协调配合，以抓环境硬件建设来提升企业的整体形象。今年我局党组开展了创“四好领导班子”活动，党支部开展了创“共产党员示范岗”活动，工会开展了创“五好文明家庭”活动，还开展了“艰苦奋斗、勤廉为企”优秀员工评选、“卷烟文明配送车组”竞赛等一系列争先创优活动，并且所有活动都做到了有计划、有组织、有效果，为我们向更高的文明创建目标迈进奠定了较为扎实的基础。

　　此外，卷烟经营者协会进一步健全协会组织，严格规范卷烟价格，认真开展亲情服务，着力做好会费收缴等工作，取得了较好成效。工、青、妇、老协、关协等组织和计划生育、档案管理等工作也都狠抓了落实，确保了各项工作顺利进行。

　　“乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海。”在新的一年里，我们要继续绷紧发展这根弦，坚持以党的xx大和xx届五中全会精神为指导，认真实践“xxxx”重要思想，牢记国家利益和消费者利益，以人为本，团结求索，思想再解放，观念再更新，力量再凝聚，进一步开拓新思路，开创新局面，实现新突破，为完成上级下达的各项目标任务、全力构建和谐、平安\*烟而努力奋斗!

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找