

# 风雨兼程 走向明天

## ——铜陵烟草科学发展纪实

走进铜陵烟草公司，这里办公秩序井然。铜陵烟草公司按照“严格规范、富有效率、充满活力”目标，与时俱进，不断创新管理模式与经济增长方式，公司发生着嬗变：两个主体建设全面推进，内部管理明显规范，营销专卖工作强力提升，全市烟草系统正呈现勃勃生机。

这是一组让人欣喜的数据：2009年1—8月份，实现卷烟销售19327箱，同比增长2.6%；实现销售收入（含税）47067万元，同比增长7.3%；实现毛利（含税）14249万元，同比增长4%；实现利税12893万元，同比增长4.2%。人均年销量、单条均价等多项主要经济指标在全省同行中位于前列。

这是一串令人艳羡的荣誉：公司被安徽省烟草专卖局（公司）授予“连续六年安全生产零事故先进单位”称号，连续四年被评为铜陵市“精神文明单位”，并先后获得市级文明行业、全省交通安全示范单位、省烟草专卖局（公司）内部管理监督免检单位等30余项表彰和荣誉称号。

沉甸甸的硕果凝聚了铜陵烟草人奋力拼搏的汗水，凸现了铜陵烟草人“国家利益至上，消费者利益至上”的价值理念。他们以“诚信经营、服务客户、成就员工”为使命，以“铸就‘精、优、美、强’的现代烟草流通企业”为愿景，牢固树立“依法行政、执法为民”的执法理念、“以诚铸信、做精做强”的经营理念、“崇德励志、学以致用”的学习理念，不断内强素质、外树形象，实现了物质文明、精神文明和政治文明协调共进。

铜陵烟草公司成立于1981年5月，当时年销量只有1.1万至1.3万箱，利税数十万元。现今已发生了翻天覆地的变化，然而，铜陵烟草的发展并非一帆风顺。在困难面前，铜陵烟草人没有退缩，积极在逆境和磨难中探索突破。铜陵烟草的成长道路始终与国民经济的发展轨迹相吻合，这也是铜陵烟草人坚持解放思想、转变观念、深化改革、敢闯新路的必然结果。近几年来，铜陵烟草随着专卖管理工作的进一步调整、内部监管长效机制作用的进一步发挥和企业文化建设工作推进，不断夯实市场基础和管理基础，逐步迈上一条科学发展之路。

### 畅通网络活市场

铜陵烟草在营销工作中，以诚铸信，做精做细，认真落实“保牌、稳价、规范、增效”，不断加大卷烟销售宣传力度，着力培育品牌，优化销售结构，单箱销售额有了明显的提升，全市人均销量首次突破9条，跻身于全省先进行列。

积极深化网络建设，推广网上订货，推行现场质量管理体系，推进“订单供货”试点工作，加强客户关系管理，网建水平有了新提升。以规范经营、服务市场为宗旨，实行积极主动的卷烟访销方式，成立配送中心，实现访销与送货的分离。科学安排销售结构，优化中高档卷烟货源配置，针对铜陵地区消费习惯，淘汰滞销品牌的卷烟，重点培育适销对路的卷烟，卷烟品牌数由原来的87个减少到50余个。全面扎实推进“按客户订单组织货源”工作，不断细化市场预测，准确把握市场与客户需求的真实动态，科学货源调拨，努力保持卷烟供需的均衡发展。

流通顺，则市场活。通过完善卷烟营销网络和配送体系建设等一系列措施逐步形成了



由铜陵烟草创作、合成的音舞诗画《祖国，我对你说》在安徽剧院演出。本报记者 任勇 摄

“高效、便捷、合理”的卷烟流通体系。重点完善与池州烟草跨区域的物流配送整合工作，强化物流整合，逐步形成覆盖全市城乡的卷烟营销网络，夯实了烟草发展的根基。

### 强化专卖促发展

铜陵烟草按照标准化队所建设的要求，以强化执法主体能力建设为目标，健全完善专卖管理工作制度。在日常管理工作中，大力培养专卖人员真假烟识别、市场分析、依法行政等职业技能，深入开展“岗位大练兵”、业务知识培训和技能竞赛等活动，进一步提高专卖人员的业务素质。着力抓好稽查大队基础设施建设，更换、补充执法车辆、摄像器材、办公电脑等办公设施，确保标准化队所建设硬件达标。

近年来，该局（公司）按照上级专卖管理机构的部署与要求，以“打团破网”为重点，强化专卖服务，深化内部监管，提高队伍素质，全方位提高行政执法能力建设。突出两个机制优势，坚持和完善政法烟草联席会议制度，进一步强化烟草与公安、行政执法联合打假机制，统筹协调与公安、工商和交通等单位的联合执法方式。2008年全年共查获涉烟违法案件188起，查扣卷烟6986条，判刑10人，案值超100万元。

今年以来，多次与工商、交通、质监以及公安部门联合开展卷烟市场整治专项行动，重点监控涉嫌贩售假烟的“名烟店”、经常违法违规的“黑名单”户、街道乡镇及边远地区涉嫌批发大户、车站码头等场所。加大卷烟法规宣传力度，专门在《铜都晨刊》开辟法规宣传栏目，通过“3·15”消费者权益保护、“12313”烟草市场监管电话等，增强消费者自觉打假维权意识，全方位保持专卖打假高压态势，切实维护了全市卷烟市场良好秩序，保护了广大消费者的权益。1—8月份，全市共查处各类违法违规案件40起，捣毁窝点2个，移交司法机关依法判刑3人。

按照准军事化模式训练和管理的配送队伍正列队待发。

本报记者  
过仕宁 摄



### “服务之窗”迎顾客

今年以来，铜陵烟草围绕客户需求，大力提升市场服务水平。按照“遵循客户导向原则”，紧紧围绕“第一时间及时有效解决客户诉求（咨询）问题”的工作目标，专设营销、配送、督查、县局、分局等五单位（部门）业务对口的“服务之窗”电话。定期举行工作交流，进一步确定服务分工，规范服务流程，完善服务内容，强化日常监管，切实提高干部员工的服务水平与服务质量，有效密切了主客关系。“服务之窗”自今年1月正式运行以来，及时处营销服务和客户诉求近200起，客户投诉率明显下降，客户满意度达90分以上，位居全省前三位。

该局（公司）对卷烟零售许可证的申办流程进行优化，制定下发了市局《关于烟草专卖行政许可办理流程时限的规定》，将原来办证18个工作日缩短为7个工作日内办结，大大提高了服务水平与工作效率。今年以来，市行政服务中心的烟草窗口在参加中心的劳动竞赛中多次获得“红旗窗口”称号，在市政府效能办的多次检查中获得好评，为铜陵烟草树立了良好的形象。

### 文化建设增后劲

9月22日，在合肥安徽剧院华美的舞台上，由铜陵烟草创作、合成的音舞诗画《祖国，我对你说》赢得了一阵阵热烈的掌声。这是铜陵烟草企业文化建设成果的又一次风采展现。

近几年来，铜陵烟草从提升企业管理水平和综合竞争实力，实现企业平稳、健康、可持续发展的根本要求出发，大力推进企业文化建设。通过深入开展企业文化现状的评估与诊断、理念体系的系统构建、企业和员工行为准则的制定以及企业文化管理等四个方面的重点工作，在企业文化建设活动的各个环节上突出队伍建设、效能建设、作风建设、执行力建设，形成机关党委负责、政工部门牵头、工青团妇协作、职能部门配合、全体员工参与的工作机制和工作氛围。结合铜陵烟草管理实际，逐步提炼形成了具有自身特色的“青铜文化”理念体系，并在专业咨询公司的指导帮助下，制定了《企业文化推进方案》、《企业文化管理改善方案》和《培训管理体系》等三个标准化管理文件。

2008年7月，该局（公司）隆重召开了以“青铜文化”为核心的企业文化成果发布会，系统构建了铜陵烟草企业文化的架构体系。从全市公开征集的企业文化理念故事中精选了27篇，按照领导风范篇、无私奉献篇、专卖执法篇、真诚服务篇等四个类别，编辑成《企业文化理念故事集》。起草完成的《企业文化手册》和《员工行为规范》，诠释了“青铜文化”的文化起源、文化定位与文化内涵，向社会各界展示了铜陵烟草二十多年改革发展进程中积淀形成的

企业文化硕果。

该局（公司）将企业文化融入学习创建活动中，突出加强企业文化建设学习培训。近几年来，通过组织开展企业文化理念知识培训、考试、宣传贯彻等各种活动，在营造良好的企业文化氛围的同时，着力提升干部员工综合素质和对企业的归属感、认同感，有效增强了铜陵烟草的凝聚力和向心力。注重员工成长，着眼长远发展。深入开展群众性科技创新活动，发动员工积极参与“五个一”活动、“QC”活动等，全面提高员工的创新能力。组织开展“三八”节女职工歌会、登山比赛、广播体操等文体活动，还专门组织篮球队参加铜陵市机关工委篮球赛。形式多样的活动丰富了员工的文化生活。

### 真情奉献铸和谐

多年来，铜陵烟草始终饮水思源，热心支持社会公益事业，积极主动开展“关爱国家、奉献社会”活动。先后向扶贫济困、抢险救灾、助学等诸多公益事业捐资捐物达100万元，树立了企业良好的形象。

2008年，汶川地震发生后，该局（公司）在第一时间行动起来，向灾区捐赠抗震救灾资金10万元，广大干部员工包括离退休老同志自发捐款2万余元，全体党员又以特殊党费的形式向灾区捐助1万余元，10月份又再次向灾区捐助9000元以帮助灾区人民过冬。这一年，该局（公司）还向钟鸣镇水龙村捐助了4.6万元修建村公路，解决了村民们的行路难。

该局（公司）积极开展军警民共建活动，每年都举办“军警民共建联欢晚会”和篮球联赛，邀请铜陵军分区、武警支队、市（县）公安局共同参与，加深了军警民之间的交流和情谊。积极开展城乡结对共建活动，每年都以“结对子”形式积极资助农村贫困学生和孤寡老人，2005年起连续四年捐赠西联乡希望小学和西联乡钟仓村贫困学生。

2009年，积极参与全市“万名党员惠民行”等社会公益事业，分别为铜陵市特殊教育学校、铜陵县顺安镇星月村捐资2.5万元和4万元。向台湾“莫拉克”台风受灾地区捐款5万元，向铜陵县“9.8沉船事件”遇难者家庭捐款8万元。

### 以人为本显成效

以人为本，是企业可持续发展的关键。铜陵烟草党组在加强班子自身建设的同时狠抓队伍建设，不断提高干部职工的整体素质。大力开展社会主义荣辱观和“共同价值观”教育活动，深入宣传“国家利益至上，消费者利益至上”的重大意义，使之成为全体烟草员工的自觉要求和行动。深入进行科学发展观、形势和诚信教育，进一步强化干部职工的危机意识、诚信意识、效率意识和责任意识。严格执行绩效考核办法，加强县、分局二级考核力度，激发队伍竞争与危机意识。制定并实施了针对性的教育培训计划，认真开展真假烟辨别、专卖法规知识测试、行政案件处理等岗位技能大练兵活动，全面提升队伍素质。今年上半年，12名专卖管理人员参加了国家局岗位技能鉴定考核，分别取得了初级、中级专卖管理员资质。

该局（公司）积极借助全市开展的行风评议及机关效能建设活动，深入开展机关效能建设，制定、落实“限时办理制”，大力倡导“一事一了”的工作方法。加强行风监督，聘请10名行风监督员对铜陵烟草工作流程的各个环节进行监督，并有效收集社会各层面的意见和建议，积极加以分析、改进，树立行业社会良好形象，构建和谐铜陵烟草。在市机关作风和效能办公室进行的多次明察暗访中，该局（公司）的机关作风和效能建设工作都得到了高度评价。局长、经理陈长生同志还荣获“行风热线”工作先进个人。

今年以来，铜陵烟草树立科学的发展观和政绩观，瞄准实现全面崛起的目标，局（公司）党组始终保持强烈的事业心和高度的责任感，保持与时俱进、奋发有为的精神状态，围绕行业生产经营和资产保值增值，扎实有序开展各项工作。

探索永无止境，发展未有穷期。风雨兼程，走过曲折、沧桑的岁月，取得了令人瞩目的成就。站在新的历史起点上，铜陵烟草人正坚定不移地高举科学发展的旗帜，扎实奋进，以矫健的步伐走向崭新的明天。本报记者 任勇