

EZHOUYANCAOZONGHENG

EZHOUYANCAOZONGHENG

鄂州烟草

纵横

2007年度
(上册)

鄂州市烟草学会 编



长江出版社

EZHONYANCAOZONGHENG

鄂州烟草 纵横

2007 年度(上册)

江苏工业学院图书馆
藏书章

主 编 夏汉林
副主编 陈 劲 高正新
何晓斌
编 辑 廖炳鑫 潘芬芳
杨彬全

长江出版社

图书在版编目(CIP)数据

鄂州烟草纵横.2007年 / 夏汉林主编;鄂州市烟草学会编.
—武汉:长江出版社,2008.8
ISBN 978-7-80708-487-7

I.鄂… II.①夏…②鄂… III.烟草工业
—鄂州市—文集 IV.F426.89-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 111796 号

鄂州烟草纵横.2007 年

鄂州市烟草学会 编

责任编辑:高伟

装帧设计:羽竹

出版发行:长江出版社

地址:武汉市解放大道 1863 号

邮编:430010

E-mail:cjpub@vip.sina.com

电话:(027)82927763(总编室)

(027)82926806(市场营销部)

经销:各地新华书店

印刷:武汉精彩印务有限公司

规格:787mm × 1092mm 1/16

印张:78.25

字数:1600 千字

版次:2008 年 8 月第 1 版

2008 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80708-487-7 / F·20

定价:85.00 元(上、下册)

(版权所有 翻版必究 印装有误 负责调换)

鄂州烟草 2007 年十大新闻

岁月嬗递,光阴荏苒;风光胜旧,时序更新。伴随着吉祥欢乐的钟声鼓点,新的一年又迈着轻盈的步伐悄然来临,它蕴育着勃勃生机,充满了新的希望与喜悦。

回首 2007,鄂州烟草人充满自豪和骄傲!企业所取得的成绩有目共睹:“家”园文化声名鹊起;文化活动如织锦绣;网络建设如火如荼;“乐万家”让万家快乐;荣誉硕果展示魅力;税利再攀新的高峰;维权造福温暖人心……2007 年,是发展的一年,是收获的一年,更是可圈可点的一年,它在鄂州烟草的发展史上留下了浓墨重彩的一笔,它将永远铭刻在鄂州烟草人的心中!

2008 年,鄂州烟草人将面临市场竞争、人才竞争、文化竞争等严峻挑战,但鄂州烟草团队的学习能力更使我们自信,竞争带来的更是成长与进步。作为团队的领头雁,也正在酝酿与启动一系列新的经营策略与举措,以保证鄂州烟草做优、做强,稳健发展。在新的一年里,我们鄂州烟草人将和衷共济,严于管理,勇于创新,为新一轮的更大丰收而拼搏!

让我们把 2007 岁尾的稀许寒意尘封历史卷轴,张开双臂拥抱 2008 新年的万道霞光!让我们共同祝愿,祝愿鄂州烟草人更加高尚和矫健!祝愿鄂州烟草大家庭更加温馨和幸福!



2007年，我市烟草工作在省局和市委、市政府的领导下，在“家”文化的依托下，全体干部员工紧紧围绕年初提出的“以‘两个至上’为引领，紧紧围绕‘深化改革增活力，市场经营求效益，卷烟专卖净市场，强化管理固基础，文化建设提素质，文明创建树形象’”四十二字工作目标，圆满地完成了全年的各项目标任务，实现了效益的快速增长和企业内外的和谐发展，多项经济指标均创历史新高。全年实现利税9200万元，比去年的5562万元增长65.41%，其中，实现利润7300万元，比去年的3866万元增长86.24%；上缴税金4560万元，比去年的2769万元增长64.68%，成为鄂州市第六大纳税户，创公司组建23年来的新高。

■十大新闻之二:独特魅力彰内外 家园文化美名扬



2007年以来,经过整合、提升后的“家”文化,以更丰富的内涵和独特的魅力彰显于行业内外。行业内外相关领导和20多家单位共316人次先后到鄂州烟草,考察、指导、观摩“家”文化。夏汉林局长分别在国家烟草专卖局第二期地市级烟草专卖局(公司)领导班子成员培训班和省委党校上全面介绍了“家”文化建设的做法和体会。7月23日,省文明办联合湖北电视台、省广播电台、湖北日报、楚天都市报、荆楚网和长江商报等6家省级主流新闻媒体,聚焦鄂州烟草,调研、宣传“家”文化推动文明单位创建的工作经验和特色做法。8月2日,全市文明系统(单位)创建工作现场会在鄂州烟草召开。这些,极大地提升了“家”文化的影响力和辐射力。

■十大新闻之三：“两个至上”指航程 奉献社会“乐万家”



鄂州烟草积极打造“乐万家”服务品牌,塑造服务型“家”文化。全员以“两个至上”为引领,以“奉献自己、快乐万家”为服务信条,以计算机网络为平台,优化营销流程,组织适销品牌投放市场,提高 100%电话访销、100%物流配送、分拣到户的现代营销模式的运行质量和服务标准,为零售户提供差异化、个性化、亲情化服务,全力打造“乐万家”服务品牌。通过建立供货倾斜机制、亲情联络机制、信息互通机制、荣誉激励机制、客户满意度衡量机制五大机制支撑起了“乐万家”服务体系。同时,鄂州烟草还在《鄂州日报》上向社会推出公开承诺,与鄂州广播电台和鄂州日报社联合主办“亲民热线”活动,广泛开展“3·15”、“12·4”等活动,推行诚信经营等,把“乐万家”服务送到了全市 4000 多家零售户和广大消费者的心坎上。



■十大新闻之四:网建提升求突破 岗位练兵强素质



8月份以来,鄂州烟草紧紧围绕品牌、市场、客户“三个关键因素”,按照省局“九个突破”的要求,大力提高网络服务客户、引导消费、培育品牌、控制市场的能力,提升网络适应市场的水平,全员先后开展了零售户调查摸底和星级评定活动,建立了“统一规范、功能先进、优质高效、经济实用”的现代化销售网络。为提高全员业务素质 and 技能,鄂州烟草开展了以“我知道、我会做”为主题的岗位练兵拓展训练活动和电访员、专卖人员、营销人员岗位练兵现场演示会。演示会上,现场观众对卷烟品牌信息、客户基本信息、专卖法律法规知识等进行随机抽查,现场提问,现场回答有关问题,这种方式促进了全员学习互动,提高了学习质量和效果,提升了员工素质。

■十大新闻之五:内管外打两手抓 扬剑出鞘捍市场



2007年,在各级领导和各级政府的大力支持下,我市烟草专卖工作以内部监管和市场净化为主线,大力整顿和规范卷烟市场秩序,进一步遏制了非法“三烟”对我市卷烟市场的冲击。2007年,全年共查处涉烟案件1204起,其中万元以上案件52起;查获违法“三烟”522件,案值229万元;

实现罚没及差价收入71万元;打击涉烟犯罪6人,其中判刑4人,刑事拘留2人;完成省级标准网络经营案件2起,市场整顿取得了明显成效。10月24日至25日,省局法规处温天文处长一行在检查市局行政执法责任制工作后,对市局近一年来落实行政执法责任制工作给予了充分肯定。

■十大新闻之六:监管评估两平台 行业花开第一枝



11月2日,国家烟草专卖局纪检组长潘家华一行在省局曹树斌局长、赵全意副总经理等领导的陪同下,来市局参加烟草行业资金监管项目现场演示会。演示会上,潘家华对资金监管项目和“家”文化、“廉洁”文化建设给予了充分肯定。11月26日,国家烟草专卖局人事劳动司政工处的刘明炉处长、蒋政同志带领北京蓝泰巨慧管理咨询有限公司一行5人来鄂州烟草对“家”文化体系进行评估。此次文化体系评估,国家烟草专卖局人事劳动司政工处共选取了10家烟草商业和2家烟草工业单位为试点单位,鄂州烟草作为全国烟草商业第一家试点单位,“家”文化综合评估取得了88.04分的高分,刘明炉处长对“家”文化建设给予了高度评价。鄂州烟草作为烟草行业资金监管平台和企业文化评估体系的试运行单位,昭示着鄂州烟草的企业管理水平和文化建设有了很大的提升。

■十大新闻之七:固本清源净灵魂 廉政新风扑面来

鄂州烟草始终将“维护国家利益、维护消费者利益”作为一切工作的出发点和落脚点,积极倡导廉政文化,促进党风廉政建设的健康开展。4月14日,市局聘请省直机关工委副研究员、历史学硕士、清华大学远程学堂特聘教授汪连天作了《关于加强和改进党的作风建设几个有关问题的思考》的报告,在思想上给全体党员干部上了生动的一课。8月17日,夏汉林局长参加了全省烟草“两个至上”在岗位主题实践活动局长(经理)论坛,并做了专题发言。6月份以来,市委派驻第六督查

组来市局督导党风廉政建设和选拔任用工作。督查组于6月20日至8月6日对市局2005年和2006年党风廉政建设有关情况进行督查,对市局的党风廉政建设工作给予了肯定。

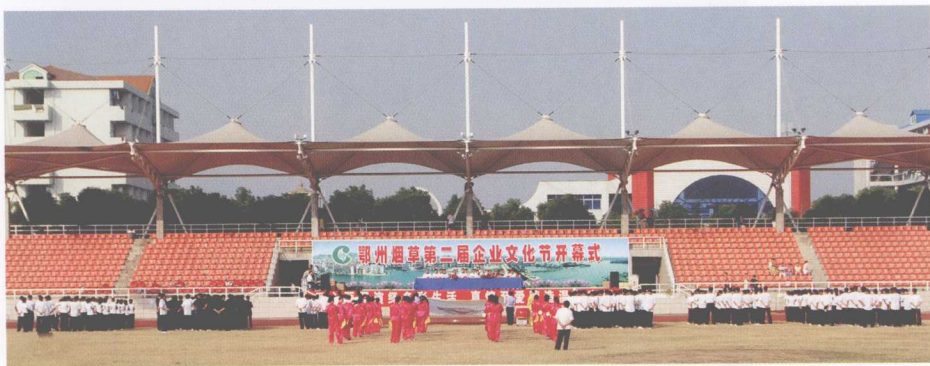


■十大新闻之八:以人为本谋利益 携手共建温暖家



鄂州烟草把员工利益放在第一位,严格按照《中华人民共和国劳动法》与人事代理工、聘用工签订劳动合同,按政策规定为员工缴纳五项社会保险。根据企业聘用工呈现一定流动性特点,改变过去按季度缴纳社保的方式,实行按月申报、按月缴纳,对于人员增减变动、工资基数的调整,每月向社保机构申报,并及时协调工会部门对住房公积金基数进行调整,切实维护好员工合法权益。同时,尊老、敬老,关心老干部工作;召开职代会,实行民主管理;“三八”妇女节组织女职工到木兰山、汤池考察,组织女职工春季妇检等。为改善职工的生活和工作环境,市局还投资兴建了华容区局综合办公楼,卷烟营销物流配送中心的相关基建工作也正在积极筹备之中,员工享受到了组织和企业“家”的温暖。

■十大新闻之九:文化活动多姿彩 陶冶情操弘旋律



鄂州烟草把“文化塑形”的重点放在提高员工素质、建设人文环境上,依托丰富多彩的文化载体推进“家”文化建设。除编办《鄂州烟草》报外,2007年还编辑出版了《2006年度鄂州烟草纵横》、企业文化手册《文化展示篇》、《行为规范篇》及“家”文化案例《追梦家园》等。通过这些载体,让“家”文化得到全体员工高度认同,把“家”文化的精髓集中体现在企业日常管理的点点滴滴上,让员工感到“家”文化就在自己身边,就在自己的一言一行当中,营造了浓厚的学习氛围。2007年,广大通讯员全年共在各类报刊、网站上用稿2927篇,人均用稿14篇。同时,市局先后举办了元宵灯会、“五一”职工趣味运动会、第二届企业文化节等活动,丰富了职工的业余文化生活,增强了员工的竞争意识和团队合作精神,弘扬了“家”文化的主旋律。

■十大新闻之十:雪映丰收耕耘果 梅传喜庆幸福年



2007年,市局电访中心喜获全国“青年文明号”荣誉称号,市局先后荣获了“中国化管理先进单位”、湖北省“五一劳动奖状单位”、全省“最佳文明单位”、湖北省“思想政治工作优秀单位”、湖北省“第十届(2005—2006年度)消费者满意单位”等系列荣誉称号。12月18日,

市局“家”文化和“乐万家”服务品牌分别被鄂州市民评为“鄂州人最喜爱的100品牌”。同时,市局夏汉林局长被国家烟草专卖局授予“全国烟草行业老干部工作先进个人”称号、被中国化管理学会授予“中国化管理先进个人”称号,陈劲副局长荣获2004—2006年度湖北省“思想政治工作研究会建设突出贡献奖”。这些荣誉的获得,体现了鄂州烟草社会整体形象的大幅提升。

2007 鲜活画卷

(代序)

夏汉林

在 2007 年 12 月底召开的全国烟草行业第三次企业文化建设工作会议暨政研会秘书长会议上,鄂州烟草“家”文化案例《追梦家园》付梓问世了,并作为全国烟草行业 18 本文化案例之一,赠送给了全国 MBA 培养院校共享案例中心、《哈佛商业评论》案例中心作为培训教材。《追梦家园》是“家”文化的集大成者,它演绎了“鄂州烟草之家”的精彩故事,备录了企业五年来矢志探索的串串足迹,见证了鄂州烟草人建设精神家园的心路历程。

2007 年,在“家”文化的感召下,在“两个至上”行业共同价值观的引领下,全体干部职工励精图治,群策群力,实现了经济建设大提速、文化建设大发展和企业形象大提升,“家”文化建设朝着融合转化阶段迈进。展现在你面前的这本 2007 年度《鄂州烟草纵横》,再现了“家”文化在融合转化过程中的点点滴滴:“家”文化的声名鹊起、文化活动的多彩多姿、网络建设的如火如荼、“乐万家”的万家快乐,荣誉称号前的欣慰、利税攀新后的喜悦、维权造福中的执著,它全面展示了鄂州烟草人激昂的风采,彰显了“家”文化独特的魅力。它是鄂州烟草 2007 年一幅鲜活的画卷:

——经济建设大提速。依托“家”文化强大的助推力,全员认真贯彻落实“突出服务、注重效率、优化流程、提高素质”的工作方针,突出抓好网建提升工作;以“市场”、“品牌”、“客户”三个关键要素为

重点,经受住了卷烟供求矛盾突出等各种困难的严峻考验,实现了营销市场的大繁荣、经济效益的快速增长和企业内外的和谐发展,多项经济指标均创鄂州烟草组建 23 年来的历史新高,位居鄂州市纳税大户第六位。

——文化建设大发展。2007 年,我们在“家”文化的融合转化过程中,以《鄂州烟草》报等为载体,对企业的文化资源进行了充分挖掘和整合,先后出版了企业文化手册《文化展示篇》、《行为规范篇》和“家”文化案例《追梦家园》等企业文化系列丛书,建立了融陈列、展示、多媒体演示于一体的“家”文化展示室,有效促进了“家”文化的传播。为延伸拓展“家”文化,我们将服务文化建设作为“家”文化的重要内容,精心打造以“奉献自己、快乐万家”为核心的“乐万家”服务品牌,在企业、卷烟零售户、消费者和卷烟工业企业之间架起了一座“连心桥”,并通过员工富有文化品位的服务细节,使“乐万家”服务品牌逐步成为了各个层次人员心灵深处的品牌。2007 年 11 月 26 日,鄂州烟草以其独具特色的“家”文化,被国家烟草专卖局人事劳动司确定为全国烟草商业系统首家企业文化体系评估试运行单位,并以 88.04 分的评估高分获得好评,充分展示了企业的文化实力,这对“家”文化的提升起到了很好的推动作用。

——企业形象大提升。鄂州烟草紧密结合企业改革和发展形势,依托“家”文化的导向、激励、规范、凝聚和感染作用,做真做实企业思想政治工作,狠抓员工思想政治教育和岗位大练兵,夯实基础管理,实现了企业和全员素质的整体提升,企业文明创建工作硕果累累:市烟草专卖局先后荣获湖北省“五一劳动奖状单位”、全省“最佳文明单位”、“中国化管理先进单位”、湖北省“思想政治工作优秀单位”和湖北省“第十届(2005—2006 年度)消费者满意单位”等荣誉称号,市烟草公司电访中心荣获“全国青年文明号”称号,市局“家”文化和“乐万家”服务品牌分别被鄂州市民评为“鄂州人最喜爱的 100 品牌”;市局夏汉林局长分别荣获了“中国化管理先进个

人”和“全国烟草行业老干部工作先进个人”称号,陈劲副局长荣获了湖北省“思想政治工作研究会建设突出贡献奖”。同时,全国先后有 21 个省市的 33 批客人来鄂州烟草指导、考察、观摩“家”文化,这些都极大地提升了企业形象。

2007 年度《鄂州烟草纵横》这幅鲜活的画卷为我们展现的是 2007 年的瑰丽,但前行的道路是漫长而又曲折的。在学而不倦的求索中,我们形成了一个共识:面对新事物、新机遇、新挑战,我们要加强学习,不懈探索,大胆创新,为实现企业又好又快发展提供精神之源、智慧之源。站在新的起点上,我们要突出“家”文化管理,突出“乐万家”服务品牌的打造,以此来巩固升华“家”文化。

突出文化管理。为巩固升华“家”文化,在新的征途上,我们要以企业被列为烟草商业企业首家文化评估体系试运行单位为契机,立足实际,对照评估体系标准,对“家”文化体系进行自我评价,自我完善,自我改进。在精神文化上,要多一点学习、多一份思考。在行为文化上,多一点参与、多一点落实。在制度文化上,多一点尊重、多一份理解。在物质文化上,要多一点创新、多一点奉献,使“家”文化永远屹立于先进文化的前沿阵地;立足员工,按照“内化于心、固化于制、外化于行”的要求,引导全员自觉认同、融合、发扬、实践“家”文化,以实际行动争做践行“家”文化的模范,营造“风正、气顺、劲足”的环境氛围;立足创新,对现有的文化载体、文化设施进行完善,持续改进“家”文化建设的方式方法,打造出“家”文化的个性特色。

突出品牌打造。我们要依托深厚的“家”文化底蕴,紧紧围绕“服务他人、快乐自己”、“至诚至信、快乐万家”、“‘小家’兴旺、‘大家’和谐”的品牌内涵,对“乐万家”服务品牌进行系统定位,设计“乐万家”品牌打造的流程,制定完善的品牌战略规划。同时,全面推进 ISO9001 质量管理体系和职业安全健康管理体系的认证工作,将质量、安全管理体系认证工作与“乐万家”服务品牌打造结合起来,与企业的经营、管理规范流程有效整合,形成符合行业要求,具有鄂州

烟草鲜明特色的专业化、规范化、标准化、可量化考核的服务流程，为“乐万家”服务品牌的打造提供一个规范的管理平台。

树高千尺终有根，水流万里终有源。“家”文化是鄂州烟草发展的不竭源泉。总结是为了更大地进步，思考是为了更好地改进，感悟是为了更快地飞跃。在“家”文化的建设历程中，鄂州烟草人一直在不停地总结、思考、感悟，才有了今天令人振奋的成绩。骄人的成绩属于昨天，远大的目标属于明天，明天我们无法预料，我们要认真地把握今天、珍惜眼前，为了美好的明天，为了我们心中共有的“家园”之梦，让我们沿着“家”文化建设之路，奋力前行！

目 录

总结与讲话篇

打造活力企业 展现魅力烟草

——鄂州市烟草专卖局(公司)2007年工作总结·····	(2)
绽放青春之彩·····	夏汉林(14)
总有一份感动在心中·····	夏汉林(16)
新年,我们重新出发·····	夏汉林(21)
沟通从“心”开始·····	夏汉林(39)
学会用思想去行走·····	夏汉林(44)
高扬主旋律 岗位创一流·····	夏汉林(49)
常怀忧患思进取·····	夏汉林(51)
做低调企业·····	夏汉林(55)
谋在新处·····	夏汉林(58)
把握今天 着手眼前·····	夏汉林(61)
打造“乐万家”品牌 提升“家”文化内涵·····	夏汉林(64)
再谈“家”文化中的“乐万家”服务品牌·····	夏汉林(69)
视下级为同级视同级为上级·····	夏汉林(73)
跑在本领恐慌的前面·····	夏汉林(78)
激情染金叶 文化展风采·····	夏汉林(83)
把细节做亮·····	夏汉林(85)
遇事别往坏处想·····	夏汉林(89)
深刻领会精神实质·····	夏汉林(91)
大苹果永远在上头·····	夏汉林(93)
瞄准新目标 作出新贡献·····	陈 劲(96)
灯花礼花闹元宵 春色月色满家园·····	陈 劲(100)

认真学习荆门会议精神 全面落实网建提升工作·····	陈 劲(102)
实施改革攻坚 提升队伍素质 创造烟草事业的更新高度·····	陈 劲(107)
岗位大练兵 素质大提升·····	陈 劲(111)
推动岗位大练兵进一步向纵深发展·····	陈 劲(115)
加强作风建设 努力成为良好风气的积极推动者·····	高正新(117)
抓住工作重点 实现工作目标·····	高正新(120)
抓好安全工作 为网建提升服务·····	高正新(122)
坚持岗位练兵 专项行动相结合 实现执法环境 执法能力新提升 ·····	何晓斌(124)
以岗位练兵为起点 扎实推进专卖工作再上新台阶·····	何晓斌(128)
明确思路重学习 乘势而上写新篇·····	王春兰(130)
振奋精神 鼓足干劲 开创专卖管理工作新局面·····	王春兰(132)
凝聚全员斗志 力铸新的辉煌·····	王春兰(140)
落实网建推进措施 提升网建工作水平·····	王春兰(145)
从“六员”岗位练兵看我市网建大提升·····	王春兰(148)

消息篇

武烟集团、鄂州烟草举行工商座谈会·····	潘芬芳(152)
抓班子 带队伍 促工作·····	严春林 向 娟(153)
市局召开专卖工作例会·····	杨彬全(153)
市局举办专卖处罚管理培训班·····	蔡十庆 周 明 高 峰(154)
市局加强专卖票据管理·····	李敏连(154)
梁子湖区局筹划 2007 年经营工作·····	朱旭光 黄家军(155)
华容区局科学布局从头越·····	杨福安(155)
治安干警查获无证运输卷烟案·····	朱坚敏 高 峰 周 明(155)
华容区局专卖喜获开门红·····	廖炎刚 陈 枫 江 飞(156)
我公司电访中心荣膺全国“青年文明号”·····	徐 青(156)
夏汉林局长被中国烟草在线评为“2006年度风云人物”·····	潘芬芳(157)
千里传经送宝·····	杨彬全(157)
市局机关科室暨区局工作汇报会·····	杨彬全(158)
国家局部门领导来市局检查烟机销毁工作·····	杨彬全(159)
强化措施保安全·····	张 宏(160)
基层调研·····	黄玉琴 高满华(160)
统一会计科目 规范会计核算·····	余爱国 胡清霞(161)
市委宣传部领导来我局调研·····	杨彬全(161)
快速出击战果丰·····	万学成 王 涛 秦 涛(162)
三天两夜擒烟贩·····	高 威 高满华(162)