



中国烟草企业文化系列丛书 [2008]

河南省郑州市烟草公司

徐鸿飞 主编

根植中原

中国文联出版社



中国烟草企业文化系列丛书[2008]

根植中原

徐鸿飞 主编

中国文联出版社

图书在版编目(CIP)数据

根植中原/徐鸿飞主编.-北京:中国文联出版社,2009.1

ISBN978-7-5059-6206-4

I.根… II.徐… III.报告文学-作品集-中国-当代 IV.I25

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第213905号

书 名	根植中原
主 编	徐鸿飞
出 版	中国文联出版社
发 行	中国文联出版社 发行部 (010-65389150)
地 址	北京农展馆南里10号(100125)
经 销	全国新华书店
责任编辑	刘 旭
责任校对	梁克虎
责任印制	焉松杰 刘 旭
印 刷	深圳现代彩印有限公司
开 本	787×1092 1/16
印 张	22
版 次	2009年1月第1版第1次印刷
书 号	ISBN978-7-5059-6206-4
定 价	88.00元

您若想详细了解我社的出版物

请登陆我们出版社的网站<http://www.cflacp.com>

中国烟草企业文化系列丛书

编辑委员会

主 任：张保振

副 主 任：邢万里 刘景珍

编 委：（按姓氏笔画排序）

王彦亭 王健男 申秋生 刘 杰 问 武

孙公准 孙晓莹 余云东 张水长 张修连

郑建民 赵九来 柳万东 郭振景 郭联君

主 审：刘明炉 蒋 政

《根植中原》编委会

主 编：徐鸿飞

副主编：李新民 寇建平 王茂欣

张俊生 蒋中民

编 辑：刁志峰 张军生 杨占钦 位彦凤

撰 文：周 健 贾福春

辛辣而芳香的事业

王 钢

我不抽烟，对香烟没有感觉，但对烟草业始终怀有一种追询的欲望。

因为我看到一条警示红线——在报纸和电视上，各种企业的产品都可以做宣传，都可以登广告，唯独烟草业不行。数十年来，这条红线不可逾越，这个禁区不得开放。

道理当然明白，烟草属于特殊消费品，易于吸食成瘾，吸烟有害健康，这已是人类文明社会的共识。

但是在日常生活的许多场合，烟民还是一个庞大的消费群体，卷烟仍在人际社会发挥着巨大的作用，烟草已经成为国家财税收入的重要支柱，这也是长期形成的事实。

——真是一柄寒光闪闪的双刃剑！

那么，烟草业是怎样一路走来的呢？当今，在现代企业整体提升的竞争态势下，烟草业怎样在一条双刃的刀锋上前行？

郑州市烟草专卖局（公司）的这部史册，就画出了这样一道高难度的轨迹，显示了这样一份来之不易的成果。

我们从中可以看到，郑州烟草的企业文化，在一种辛辣而又芳香的独特背景下，既饱含了经济和科技的元素，更充满了人文和情感的内涵。

直接涉及国家利益，直接涉及消费者利益，温家宝总理指出的这种行业本质特征，为国家烟草业奠定了共同价值取向。国家利益至上，消费者利益至上，“两个至上”对外成为一面鲜明旗帜，对内成为一种核心理念，这是社

会责任，这是历史使命，无疑也是郑州烟草文化的根基和精髓。

广袤丰饶的中原大地，自古就是一个“烟叶王国”。就像中原水土浸入了烟叶的肥厚叶脉一样，中原蕴藏的华夏五千年文明也渗入了今天的烟草文化。河南的企业界多年形成一种现象，“企业为船，文化为帆”，企业文化携着中原传统文化母体的胎记，舒展在改革开放的崭新时空里。表面看来，文化是无形的，文化是虚幻的；然而对于一个志存高远的企业来说，文化的推动力才是雄浑的，文化的影响力才是持久的，文化的支撑力才是坚实的。而郑州烟草文化，正是滔滔大河之上一叶鼓满的风帆，借助文化的强劲助推，随着百舸争流，破浪驶向时代的前列。

企业文化的缔造者是人，尤其是企业的领头人。河南省烟草专卖局（公司）副巡视员、郑州市烟草专卖局（公司）局长（经理）徐鸿飞，大学中文系科班出身，曾在党校执教多年，他的这种文化根柢，决定了他不会仅仅只是一个生意人。在对郑州烟草的文化品格塑造中，以利国利民利员工为使命，他带领1700人的员工队伍，净化规范郑州卷烟市场，保护消费者合法权益，高效率地提供优质卷烟产品和服务，最大限度地为国家财政作出贡献。郑州烟草文化以“诚信勇搏、和谐共进”为号召，呕心沥血，胼手胝足，不仅业绩在全省烟草业中名列前茅，而且责任烟草、诚信烟草、和谐烟草的企业文化理念也已开花结果，在朝着美好的愿景迈进。

我对烟草业的追询有了一份答案，为之欣喜，为之敬重。

2008年10月28日于郑州

文化是根

徐鸿飞

如果把一个企业比喻成一棵树，那么它的文化就是它的根。

一个民族的发展需要一种民族精神的支撑，一个企业的发展同样需要一种精神和文化理念来指导自己的运营和发展。给企业以准确的定位，从而有效规避市场和行业风险。如果没有文化理念的支撑，那么企业的一切经营活动就等于没有了灵魂，就失去了方向，更谈不上能更好的长远发展。

经过24年的艰苦奋斗，郑州烟草已由一株幼苗成长为一棵枝繁叶茂的大树。在不断总结成败得失之因果的过程中，我们对企业文化的认识也由浅入深。在历届领导班子成员的不断努力和奋斗中，郑州烟草也逐渐形成了自己独有的文化价值。只不过这种文化是潜意识的，是不清晰的，是模糊的，是没有形成完整思想体系的。但诚信、敬业、拼搏、忘我的工作精神是历届领导集体的工作作风。长期的影响对员工也形成了这种优良的传统。感谢郑州烟草历届领导班子成员的不懈努力，共同为郑州烟草留下了一笔宝贵的精神财富。

2005年，在国家局提出创建烟草企业文化以来，我们便在省局（公司）的指导下，开始系统地对企业文化建设

工作提出了规范化要求。并在省局（公司）“根文化”的基础上，以“根文化”为指导，以“根文化”为主线，系统提炼郑州烟草企业文化特点，对过往企业的文化去伪存真，去粗取精，不断总结经验，吸取教训。同时，为更好地总结和提炼企业文化，进行有效的规范和推广，我们在国家局“两个至上”共同价值观的基础上，进一步调整和丰富了企业的精神、理念、发展愿景、目标，全面导入企业CI形象系统。并确立了郑州烟草“星天使”服务品牌战略，设计了“星天使”服务品牌的卡通形象，进行全面推广，取得了良好效果。

“根文化”作为我省烟草商业的总体企业文化指导大纲，正是体现了我省悠久的历史文化和厚重的历史文化底蕴，具有鲜明的地域性、传承性、联想性。它是我们的指路明灯，是我们企业文化建设的总体指导方针。

可以说：烟草专卖制度，是行业生存之根。以《烟草专卖法》为主体的法律法规确立了烟草专卖专营的管理体制，赋予了烟草行业依法生产经营和管理的权利。这是烟草行业快速发展的前提条件和根本保证，也是我们烟草企业的生存之本。

责任，是行业发展之根。责任对于行业而言，一是经济责任，二是社会责任。有了这种责任，行业才能健康发展，人民群众才会支持。我们把为国家创造财富、回报社会为首要责任，积极做好专卖管理，建好卷烟销售网络，抓好烟叶生产，服务消费者，服务广大员工。无论何时

候都将以履行责任、赢得尊重、成就事业为己任。

情感，是行业和谐之根。和谐源于心灵之情感。树的参天，枝叶繁茂，果实累累，是根的供养。如是，根株于下，叶荣于上，汁脉相通，美丽人间。我们赞赏根的博大胸怀，以优质服务作为行业与社会和谐共处的行为准则，稳固提升行业发展的内在品质，实现与卷烟工业、零售客户、烟农、消费者之间情感沟通与一致认同的价值追求。

聚结，是行业力量之根。全省烟草商业企业同系一条根。我们发扬根聚、网、韧之本能，紧密团结在一起，统一思想，统一行为，统一执行力，共同承载行业之发展，共同树立行业之形象，共同打造行业之远景。在省烟草企业文化手册的扉页，清晰地阐明了省烟草“根文化”的内涵。

秉承河南省烟草企业根之精神，郑州烟草继承性地提出了自己的企业精神：“诚信勇搏，和谐共进”。作为郑州烟草的八字方针，这也正是河南省烟草商业企业“根文化”的延伸和诠释，是在省局（公司）“根文化”上“枝干文化”的具体表现。

20多年的企业发展历程，使我们深深体会到：每一根枝干、每一片树叶都必须从根部吸收营养，向着阳光，才能粗壮、青翠，从而焕发勃勃生机。郑州烟草拥有1700多名员工，2.86万多个零售网点。要想发挥好每一个部门、每一个人的作用，唯有充分发挥企业文化的特性才能凝聚人心，凝聚力量。

截至2008年10月，在省局（公司）“根文化”的指导下，郑州烟草企业文化和企业经济效益都取得了可喜的成就。经济指标连续增长。现已形成年销售卷烟30万箱，销售收入40亿元，总利税近10亿元，固定资产14亿元的规模，成为省内同行业的标兵！企业员工精神面貌和拼搏精神得到更好的提高。相继开展了员工“星天使”演讲比赛、企业文化培训、职工文化生活、技能比武等企业文化活动几十场次。

企业就是一棵大树，文化是企业发展之根。我们只有扎扎实实不断做好培根固本的工作，逐步形成文化优势，依靠文化的力量带动生产力的解放，才能不断提高竞争力，拥有竞争优势、效益优势、发展优势，才能不断实现和谐郑烟的发展目标。

2008年11月1日于郑州

目 录

CONTENTS

序一

序二

第一篇 追根溯源：郑州烟草企业文化全景

第一章 根深叶茂	4
“芝麻开花节节高”	4
“河南烟草看郑州”	6
第二章 一方沃土	10
中原文化 “根”深“蒂”固	10
文化为“根” 企业为树	14
第三章 扎“根”郑州	17
激情燃烧的岁月	17
站在新的起跑线上	23
走向未来	28

第二篇 根之固本：郑州烟草核心文化

第一章 根之基石	36
“两个利益”至上	36
遵循烟草专卖制度	44
第二章 根之品格	51
诚信立基	51
责任在心	61
和谐为要	76

第三篇 根之培植：郑州烟草经营文化

第一章 根之生命力	92
思路创新：一盏明灯	92
营销创新：一把利剑	98
实践创新：一条道路	106
第二章 根之追求	113
从品牌培育到工商协同	113
按客户订单组织货源	129
以现代物流促网建	144
第三章 根之真情	157
“我把客户当家人”	157
扶贫济弱	163
再苦再累，只要客户满意就行	175
服务创新无止境	181

第四篇 根之聚力：郑州烟草管理文化

第一章 “根”之净化力	192
打私打假 毫不懈怠	192
专卖管理 文明执法	217
冲锋陷阵 卫士风范	242
第二章 “根”之凝聚力	268
团结形成号召力	268
快乐铸成凝聚力	276
学习带来成长力	290
标准推动规范力	296

尾声 根之传承：郑州烟草企业形象展示

“星天使”计划	310
“星天使”飞遍郑州	316
“星天使”与企业形象传播	321

附录

附录一 郑州烟草“根文化”建设历程	323
附录二 郑州烟草企业文化纲要	329

郑州烟草之歌

主要参考文献

第一篇

追根溯源



郑 州 烟 草 企 业 文 化 全 景

在色彩纷呈的大千世界里，有一种最寻常、最不引人注目的事物，这就是根。根的分布遍布天涯海角，平原山川；根的形状各异，大如巨蟒，小如牛毛。坚韧不拔是根的真实写照。它扎进大地母亲的胸怀里，吸吮着无尽的乳汁，支撑着世间的万物。正因为有了它，才有了生生不息的物种，才有了人世间的繁华。

——题记

广袤辽阔的中原大地，由于有黄河水的滋养，每一种植物都在茁壮成长。

其实何止是植物，生长在这里的每一个人、每一个具有生命感应能力的物体，也都浸润了煌煌五千年文化内在的母体气息。

郑州烟草的“根”，就深深地扎在这里。

根，万物生长之源。在中国的烟草发展史上，河南及其省会郑州以无可替代的地位孕育出了中国烟草的发展之根：新中国成立前，最早的烟草种植遍布中原；1958年，全国第一次烟草工作会议在这里召开；1963年，中央批准“烟草统一管理”，成立中国烟草工业公司及4家分公司，其中的郑州分公司统辖广东、湖南、陕西等7省1区卷烟的产、供、销；全国唯一的综合性烟草工业科学研究所设于郑州……这样一