

天目煙緣

TIANMUYANYUAN

2008 秋季号
创刊号

临安市烟草专卖局
杭州市烟草公司临安分公司 **NO.1**



天目秋色

■ 烟云万里 / 行业动态

P008	钱锦根局长（总经理）、于政雄副总经理 一行调研指导临烟农网建设
P009	李定晓局长（经理）一行考察临烟农网建设
P010	市委市政府领导莅临临安烟草调研指导工作
P011	小小服务书册 指导客户经营
P012	3.15维权，烟草卫士在行动
P013	冰雪中的感动
P015	“七一”心系老党员“红色帮扶”显真情
P016	“金色阳光”行动荣获党建工作创新成果奖
P017	被评为“满意型机关党组织”称号
P018	情系地震灾区踊跃捐款赈灾
P019	特别的爱给特别的你 慰问特殊儿童小记
P020	一张小卡片 安全份量重

■ 烟草寻芳 / 商海信息

P022	从“双喜”到“论道” ——解读武汉烟品牌销售
P023-024	大红鹰（软蓝）的营销探讨
P025-026	五元卷烟的“洗牌”

■ 烟花绚烂 / 品牌发展

P028	品味经典 满意一百
P029-030	情系灾区 心系“娇子” ——娇子（硬阳光）上市前品牌推介
P031-032	是谁刮起了“蓝色风暴”

■ 烟风浩荡 / 专卖管理

P034	几种须引起卷烟零售户 高度警惕的违法行为
------	-------------------------

目录

	P035	临安局破获两起卷烟销假网络大案
	P036	四招破解真假卷烟纠纷
	P037	浅谈如何更有效地打击推销假烟活动
■ 烟为心声/客户之声		
	P040	小烟柜 大舞台 ——一位零售客户读《卷烟零售服务精要》的感言
	P041-042	卷烟零售客户推介
■ 烟台共舞/工作探讨		
	P044	服务从“零”开始
	P045-046	客户需求之我见
	P047	留住老顾客、发展新顾客、吸引过路客
	P048	学会走访
	P049	专卖服务倡导“四无” 拉近与客户距离
■ 烟火人间/生活常识		
	P052	警惕酒后饮茶的陷阱
	P053	抗癌食品首选红薯
	P054	清洗衬衣领口、袖口的方法
	P055	牛奶的妙用
	P056	边炒菜边放盐是健康误区
■ 烟象万千/烟趣雅集		
	P058	名人与烟
	P059	吸烟与礼仪
	P060	烟与风俗
	P061	烟斗的收藏
	P062	精实营销到村寨 品质服务耕农网



浙江省局(公司)钱锦根局长(总经理)在临安调研



杭州市局(公司)李定晓局长(经理)在临安调研



临安市委书记邵毅在临安烟草调研



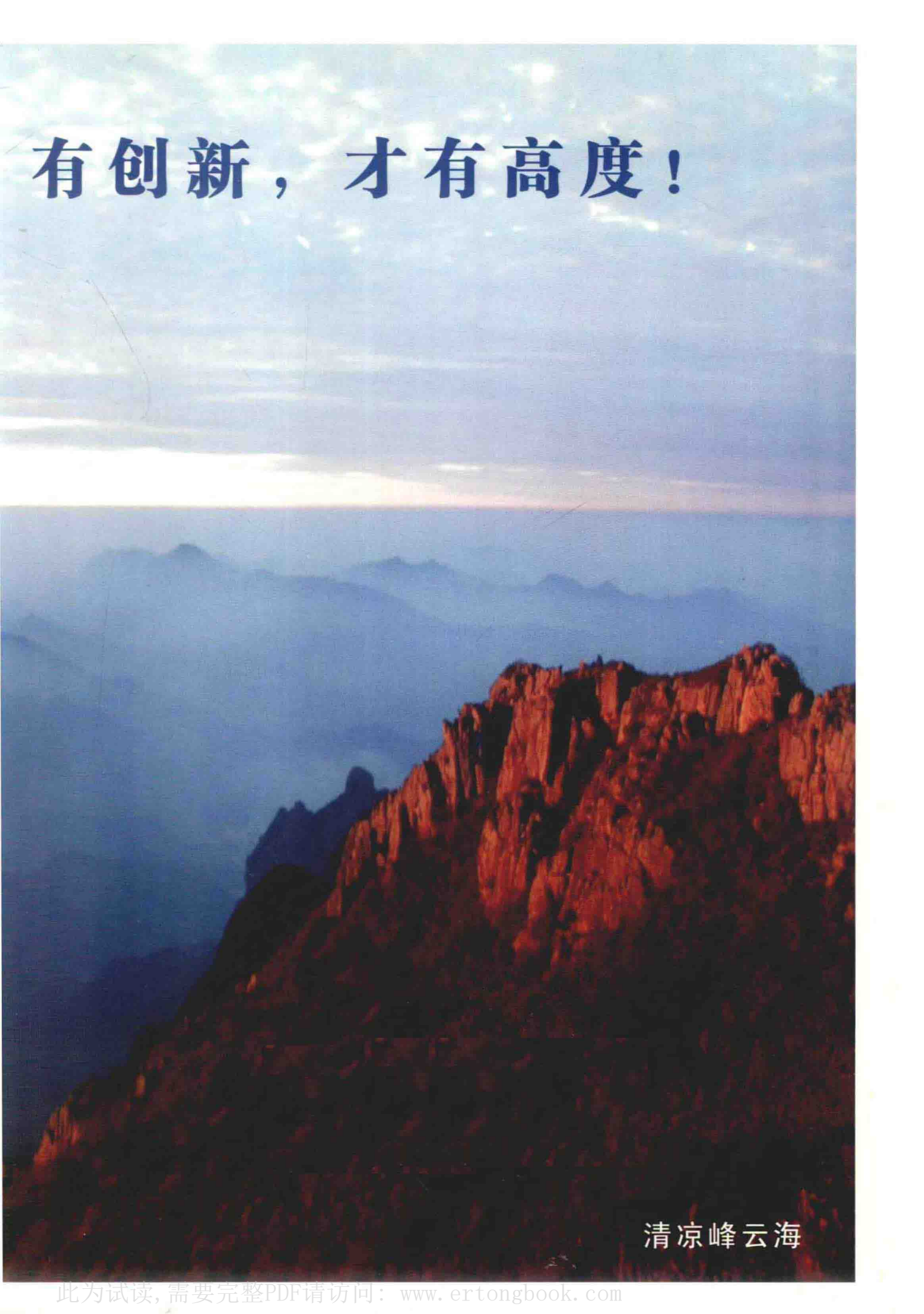
临安市委副书记钟文静、副市长陈伟民
在临安烟草调研



临安市局(分公司)寿锡泉局长(经理)
在新体制揭牌仪式上



临安市副市长陈伟民
在新体制揭牌仪式上和员工合影

The image is a full-page background photograph of a mountain landscape. In the foreground, a rugged mountain peak with reddish-brown rock faces rises steeply. The background is a vast, hazy sea of clouds or mist, with distant mountain ranges visible on the horizon. The sky is a pale blue with some light clouds. The overall mood is serene and majestic.

有创新，才有高度！

清凉峰云海

天目烟缘

TIAN MU YAN YUAN

太阳每天都是新的

秋天，是收获的季节。就像是一颗幼苗冲破坚硬的泥土，努力地舒展自己的筋骨，又似一朵鲜花含着微笑，自信地绽放自己的英姿，经过春的生长，夏的磨练，我们开始收获成熟。在金秋斑斓的色彩里，《天目烟缘》创刊了。虽然它有点姗姗来迟，但记得曾有诗人说过“停车坐爱枫林晚，霜叶红于二月花”，在临安山区农网建设即将接受领导和同行检阅的时刻，希望我们眼里的景色和浙西大山的秋天一样美丽。

创新，带来无穷活力，而创新的灵魂就是理念的创新。企业报刊作为一种阐述企业理念、构建企业文化、促进企业管理和增进客我沟通的平台，我们所要办的刊物不仅是企业的宣传板，也不是员工的灌水堂，我们的刊物代表着企业文化的发展方向，有利于客户了解企业，有利于员工自我发展，有利于企业与客户、企业与员工之间的沟通交流，并不断地在实现自我超越的同时，促进集体和团队的整体跃升。

缘分，是一种情感。无论是员工的经验心得抒写，企业经营成果报道，还是客户经营感言，都是感情激荡发之肺腑的心声。天目山是我们脚下的热土，而烟是我伸向社会的媒介，缘来缘去皆和烟有千丝万缕的渊源。希望当我们折叠着这份杂志，就能够感觉得到她的精美和重量。当您在百忙之中，能够从案头拿起她来细细品读，当多年以后，我们还能从档案室找她出来寻找点滴的回忆，那就相当有缘了。缘分，是终点，更是起点。

也许，从今天起，我们将和《天目烟缘》一起走过四季，在充实而激情的行走中，留下思考，留下创造。我们会发现，太阳每一天都是新的。

主办：临安市烟草专卖局（分公司）

地址：临安市钱王大街433号

邮编：311300

电话：0571-63723436

网址：zjlayc@gmail.com

编委会

主任：寿锡泉

副主任：唐玉平 徐昊

委员：韩薇 何吉祥 丁利平

鲁南松 江丽华 房凤龙

宋黎平 钟惠民

责任编辑：戴海芸 洪斌 王洋

策划设计：老残企划 (0571-63817997)

创新，一切皆有可能！



■ 烟云万里/行业动态

P008	钱锦根局长（总经理）、于政雄副总经理 一行调研指导临烟农网建设
P009	李定晓局长（经理）一行考察临烟农网建设
P010	市委市政府领导莅临临安烟草调研指导工作
P011	小小服务书册 指导客户经营
P012	3.15维权，烟草卫士在行动
P013	冰雪中的感动
P015	“七一”心系老党员“红色帮扶”显真情
P016	“金色阳光”行动荣获党建工作创新成果奖
P017	被评为“满意型机关党组织”称号
P018	情系地震灾区踊跃捐款赈灾
P019	特别的爱给特别的你 慰问特殊儿童小记
P020	一张小卡片 安全份量重

■ 烟草寻芳/商海信息

P022	从“双喜”到“论道” ——解读武汉烟品牌销售
P023-024	大红鹰（软蓝）的营销探讨
P025-026	五元卷烟的“洗牌”

■ 烟花绚烂/品牌发展

P028	品味经典 满意一百
P029-030	情系灾区 心系“娇子” ——娇子（硬阳光）上市前品牌推介
P031-032	是谁刮起了“蓝色风暴”

■ 烟风浩荡/专卖管理

P034	几种须引起卷烟零售户 高度警惕的违法行为
------	-------------------------

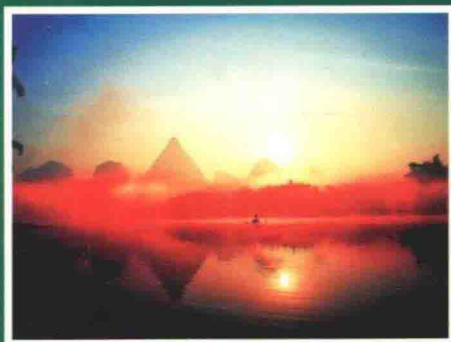
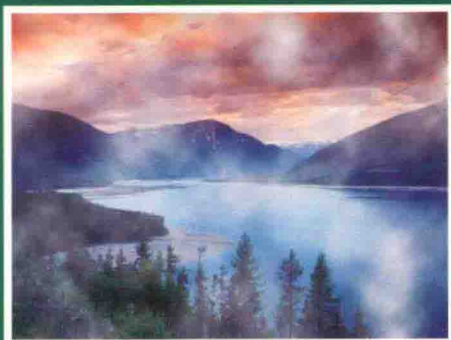
目 录

	P035	临安局破获两起卷烟销假网络大案
	P036	四招破解真假卷烟纠纷
	P037	浅谈如何更有效地打击推销假烟活动
■ 烟为心声/客户之声		
	P040	小烟柜 大舞台 ——一位零售客户读《卷烟零售服务精要》的感言
	P041-042	卷烟零售客户推介
■ 烟台共舞/工作探讨		
	P044	服务从“零”开始
	P045-046	客户需求之我见
	P047	留住老顾客、发展新顾客、吸引过路客
	P048	学会走访
	P049	专卖服务倡导“四无” 拉近与客户距离
■ 烟火人间/生活常识		
	P052	警惕酒后饮茶的陷阱
	P053	抗癌食品首选红薯
	P054	清洗衬衣领口、袖口的方法
	P055	牛奶的妙用
	P056	边炒菜边放盐是健康误区
■ 烟象万千/烟趣雅集		
	P058	名人与烟
	P059	吸烟与礼仪
	P060	烟与风俗
	P061	烟斗的收藏
	P062	精实营销到村寨 品质服务耕农网

天目煙緣

烟云万里

行业动态



钱锦根局长（总经理） 于政雄 副总经理

一行调研指导临烟农网建设



9月17日，省局（公司）钱锦根局长（总经理）、于政雄副总经理在邵作民主任、张杰副处长和杭州市局（公司）李定晓局长（经理）、王向立副经理的陪同下，到临安市局（分公司）开展农网建设工作考察调研。

调研期间，钱锦根局长（总经理）一行深入到偏远山区昌西、昌北的农村网络服务站进行了实地察看，了解农网服务站的基本情况和运作状况，看望了工作在服务站的客户经理和专卖管理人员，并进行了互动交流。同时调研组还到了山区零售客户店内，了解偏远山区消费特征及网络服务管理情况。

在工作汇报会上，钱锦根局长（总经理）听取了临安市局（分公司）农网建设的情况汇报，充分肯定了临安市局（分公司）近几年来在“抓专卖、做市场、管资产、带队伍”上取得的成效，指出，临安烟草狠抓专卖管理、强化内部监管，打假破网成效显著；积极探索，努力创新农村网络建设，方向正确、思路清晰、作风务实、有特色有亮点，较好解决了网建再延伸的问题；认真贯彻省局（公司）贯标、一体化建设和企业文化落地工作，队伍素质明显提高；领导班子和员工队伍讲政治、顾全局、想干事、能干事，会干事，体现了较强的事业心和责任心。

对下一步工作，钱锦根局长（总经理）强调要认真贯彻国家局、省局半年度局长、经理座谈会精神，结合本单位实际，奋战四季度，把工作做好，圆满完成全年工作任务。对如何谋划好来年工作，钱锦根局长（经理）提出要着重思考和研究三个方面的问题：一是思考和研究如何认清经济形势，迎接未来的挑战与考验，把握经营主动权，确保浙江烟草经济运行可持续发展的问题。二是思考和研究如何进一步深化和推进营销网络建设，全面提升烟草流通水平的问题。三是思考和研究如何进一步贯彻和落实国家局提出的“规范、效率、活力”的总体要求的问题。

于政雄副总经理对农网建设提出了具体指导意见。/

李定晓局长（经理）

一行考察临烟农网建设



4月下旬，杭州市局（公司）李定晓局长（经理）率经济运行处及办公室人员到临安烟草就农网拓展情况进行考察指导。在临安烟草领导班子和有关部门负责人的陪同下，李局长一行赴昌西、昌北地区实地踏看了农村网络服务站的布点和初步规划；了解两昌地区的地域面貌和卷烟销售网络现有基本状况；同时与山区零售客进行沟通交流，了解偏远山区消费特征及服务管理上存在的困难与问题。随后，李定晓局长听取了临安烟草农网拓展的情况汇报。

在实地考察与听取汇报后，李局长对临烟农村网络服务站的建立给予了充分肯定，他指出，农网拓展的切题非常准确，体现了规范、效率、活力和品质杭州的要求。同时该项目有扎实的市场调查基础，从最不满意的的地方和客户最需要的地方做起，体现了“精实之道”；服务内容非常仔细合理，针对山区市场状况和客户需求，做到了服务内容细化、有针对性和实用性。服务站的模式非常符合临安实际，通过网络的延伸、服务的建立，解决偏远山区服务管理和员工工作生活上的困难；服务内容和服务项目有许多亮点和创新点，服务理念、方式创新，内容新颖，充分体现了临安烟草在打造农网和破解难题过程中能够深入调研、切合实际、创新思维。工作要求标准非常高，自我加压，对领导、对员工都提出了很高的要求。

同时，李局长对下一步如何建好农村网络服务站提出了“要尽快完善方案、要边实践边总结、要开好现场会”的三点意见。/



市委市政府领导

莅临临安烟草调研指导工作



7月15日下午，临安市委副书记、纪委书记钟文静、副市长陈伟民一行莅临临安烟草调研指导工作，听取烟草局（分公司）的工作汇报。临安市局（分公司）领导班子向市委、市政府领导简要汇报介绍了上半年主要工作情况，并结合临安市委市政府的中心工作，就下半年如何融入全市新一轮“解放思想大行动”，如何推进企业发展，提出了在“开放融入大杭州、企业发展创亮点、提升企业经营绩效、优化环境强内管、强化保障促发展”上行动起来的工作安排。

听取汇报后，调研组对临安烟草的工作给予了充分肯定，钟文静副书记认为临安烟草能主动对接市委、市政府中心工作，并且各方面工作都得到了提升，特别是在农网拓展创新项目、打假破网执法力度以及党风廉政队伍建设几方面突出了新亮点，做到了执法创新、效益创高、文明规范、作风过硬。同时，钟书记充分肯定了临安烟草下半年的工作安排，并提出了新的要求和希望，指出要紧紧围绕临安经济社会发展，

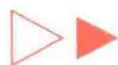
以经济建设为中心，把服务向农村延伸，做到公共服务均衡化，提高工作规范化水平。同时还要围绕中心工作出新载体，积极投身地方经济社会发展，力争达到临安第一家税金上亿元企业的目标。并着重强调在队伍建设、企业文化建设以及党风廉政建设上要常抓不懈、防范未然。

陈伟民副市长也表示烟草在地方经济建设中作出了较大贡献，指出下一步要在“解放思想、创新创业、安全自律、管理规范、业绩创佳”上作出进一步努力。

临安烟草表示要组织学习贯彻好市委市政府领导的讲话精神，进一步增强服务、加强宣传；更好地支持地方经济发展，勇担社会责任；更好地注重班子和队伍建设，为创建和谐社会做出积极努力。

小小服务书册

指导客户经营



为进一步提高服务质量，临安市局（分公司）为全体卷烟零售客户“量身订制”了一本综合性服务书册——《卷烟零售服务精要》（以下简称《服务精要》），经过几个月的调查、编写、修改，目前已制作完成并发放到了客户手中。

《服务精要》是“承诺牌”、“指导书”、“记事本”的压缩精版，集多种功能于一身，是经过大量的市场调查，根据客户的实际需求编写而成的。其版面设计新颖、内容丰富、知识面广，宣传形式多样化。其内容由宗旨理念、信息分类、服务承诺、知识技能、

规范要求、记录台帐等六大版块组成。除了阐明各类客户信息、服务信息、一线三员的服务承诺及走访记录、零售客户的素质能力要求和经营规范外，《服务精要》主要是向零售客户宣传烟草专卖法律法规知识，介绍零售经营赢利技巧、烟草小知识、卷烟养护小贴士、安全小常识、真假烟识别等内容，并设置了销售台帐，对卷烟的进、销、存情况进行记录并加以分析指导，以提高客户赢利水平和经营能力。尤其是在记录台帐栏目中设置了品牌展示栏，特地印制了近60个主要销售品牌的图样照片，在每个图样照片中都标明该品牌的批发价和零售指导价，让零售客户对常销品牌的主要情况有了形象、直观的了解，有利于做好明码标价和零售指导工作。

《服务精要》采用了插图和漫画等形式介绍有关知识，表达方式风趣、生动、形象、直观，浅显易懂，能让客户一目了然，具有良好的宣传效果。

《卷烟零售服务精要》的推出是临安市局（分公司）“抓服务、促效率”，做好零售终端维护，提高客户满意度的一项重要举措。目前，3556本《卷烟零售服务精要》已全部发放到客户手中，使用率达到100%，受到了广大客户的欢迎。/



为切实维护国家和消费者合法权益，借3·15消费者维权日，临安烟草局联合有关单位开展了以“消费与责任”为主题的一系列专卖维权宣传活动。

为使此次活动顺利开展，真正落到实处，取得实效，专卖部门结合工作实际，与工商管理局等有关单位制定了详细的活动方案，策划、安排了活动的内容、形式、人员，并制作了2000余份宣传资料，16幅宣传图板以及8条警示横幅，以图文并茂、简单易懂的方式向消费者突出宣传了假冒烟的危害以及无证经营的后果。



活动期间，专卖管理人员摆摊设点向广大消费者宣传《烟草专卖法》有关法律法规，热情解答有关烟草专卖热点问题，引导诚信经营并向广大群众传授中低档品牌烟的真假鉴别技巧，提醒零售户注意卷烟调包的伎俩，切实增强消费者的防范意识和法律意识。

与往年一样，今年的维权活动也将触角延伸向偏远农村，为广大农民群众送法下乡。共出动20名专卖管理人员，兵分四路深入农村开展专卖普法宣传咨询活动。

同时，为进一步深化、延续活动内容，根据市场消费特点，烟草专卖管理部门开展了大范围、高密度的检查，有力打击了非法回收卷烟、无证经营等违法经营活动，形成了强大的打假声势，严厉打击了制售假冒卷烟违法分子的嚣张气焰，有效地整顿和净化了卷烟市场，为消费者打造了良好的经营环境及消费环境。

此次活动得到了有关单位和各级部门的大力支持以及广大消费者的充分肯定和认同，活动现场接受专卖行政许可、假烟鉴别等咨询20余次，现场处理投诉4起，发放宣传资料1500份，取得了较好的活动成效。/

3.15

维权，烟草卫士在行动

自2008年春节前夕,受南方冷空气影响,气温不断下降,临安山区开始出现严重雨雪冰冻灾害,给全市人民的工作与生活带来极大的困难,也使正处于消费旺季的卷烟配送工作面临了一场突如其来的严峻考验。元月31日,天气恶变,纷纷扬扬地下起了鹅毛大雪,2月1日早晨,全市已是“银装素裹,分外妖娆”。上午9时30分,局(分公司)紧急召开中层干部及各部门主要负责人会议,并制定启动雪天送货应急预案,局(分公司)领导还亲自到最偏僻的山区进行现场指导工作,看望一线员工...“千里冰封,万里雪飘,欲与苍天比高低”,一场人与冰雪较量的战斗悄然打响。

2月2日,雪下得更大了,给送货工作带来了难以预测的安全隐患和困难。局(分公司)当即决定暂缓送货,要求各市场部客户经理向客户做好沟通、解释工作,送货员、送货驾驶员则随时待命。2月3日、4日,天气稍有好转,送货部立即投入到送货工作中。为与时间抢进度,与苍天比高低,面对雨雪天气,驾驶员克服了春节期间道路交通状况拥堵、山区道路结冰路途滑的困难,装好防滑链,带上铁锹,往各个方向出发,为零售户送去了他们期盼已久的卷烟。

在送货途中,遇到路窄或积雪堆积,车辆不能前行时,送货员首先想到的是零售户们正在焦急地等待卷烟,节前不送,就要等到节后,这样会大大影响零售户的销售利益。想到这些,送货员就毅然下车,手抱、肩扛着徒步走到一家家零售店,将卷烟送到零售户手中...锦城片区客户多,卷烟数量大,送货员从早上一直要送到晚上6点半才将卷烟送完;昌化片区地处偏远、山路崎岖,路面积雪非常厚,送货员们在雪地中深一脚、浅一脚地前行,一直送到晚上9点半,工作时间长达十二、三个小时。2月3日星期日,由于冰冻厉害,昌化三线送货人员于上午10点出发,给与安徽相邻的昌北山区——新桥乡客户送卷烟,总共才五十公里的路程用了整整五个多小时才到送货区域,他们立即用电话联系稍远的客户协助接货,稍近点的,就驾驶员留守车上,送货员肩扛着将烟送上门,直到

晚上九点多,全部卷烟才安全送达到每个客户手中。可此时由于气温的下降使稍微有松软的路面又冰冻了,厚厚的冰象“镜子”一样,又硬又滑,且天空中又飘下了大雪,车辆根本无法返回。在一个热心的客户邀请下,两名送货员只得住宿在该客户家中,此时此刻他们已整整近十二小时没吃过一点东西呢...

正是这种敬业精神充分体现了临烟人勇于奉献,不怕困难以及高度的责任感,同时也感动了所有零售户。当我们的送货员在冰天雪地地将卷烟送到他们手中时,零售户的感激之情溢于言表。每送到一家店,零售户们都热情地倒茶,让座、生火招呼。但送货员为了与时间赛跑,与冰雪天气抗衡,都顾不上喝上一口热茶,烤一下火暖暖身子,就立即钻入漫漫风雪中向下一站出发...

送货员们为了不耽误送货时间,争分夺秒,放弃休息时间,顾不上吃饭,就在外面买个面包,边吃边送。一车送不完,送两车;两车送不完,送三车;有的甚至要送四车才能把当天的货送完,有些送货线路一天送货量多达8600余条。当夜幕悄悄降临,人们一家团聚在一起幸福地享受着丰盛的晚餐时,我们的临烟送货人还忍饥受冻奔波在送货的雪夜之中,他们的亲人正望眼欲穿地盼着冰雪中送货亲人的平安归来。

冰雪阻挡不了送货路,通过一周的激烈奋战,苍天被临烟送货人真情所感动,冰雪被临烟送货人的热情所融化,局领导的关心指挥下,在各部门的大力配合下,送货部终于在2月6日大年三十的下午1点半将490大箱的卷烟安全、顺利、圆满地送到3484家零售户店中。而此次,有的送货员家中一点年货都没来得及准备,就连起码的肉都没一斤,就近的菜市场都关门了,可家中老人孩子还等着年夜饭呢,他们感到深深内疚,后经电话联系后,驱车二十多公里到一个比较大的镇上采购了几斤肉后才匆匆往家赶,可此时沿途已是爆竹声声,家家户户已沉浸在除夕夜的团圆与喜悦中... /

冰雪中的感动

