

中国烟草企业文化系列丛书 [2009]

云南省烟草公司玉溪市公司

碧玉清溪

主 编 邓小刚



滇烟服务

中国文联出版社



中国烟草企业文化系列丛书[2009]

碧玉清溪

邓小刚 主编



中国文联出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

碧玉清溪 / 邓小刚主编. — 北京: 中国文联出版社,
2010.9

(2010中国烟草企业文化系列)

ISBN 978-7-5059-6771-7

I. ①碧… II. ①邓… III. ①烟草工业—企业文化—玉溪市
IV. ①F426.89

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第135542号

书 名	碧玉清溪
主 编	邓小刚
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
责任印制	陈 晨 刘 旭
印 刷	深圳现代彩印有限公司
开 本	787×1092 1/16
印 张	16.75
版 次	2010年9月第1版第1次印刷
书 号	ISBN 978-7-5059-6771-7
定 价	78.00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>

【序】

将服务进行到底

二十一世纪初，我有幸主政玉溪烟草，与玉溪各族人民躬耕“云烟之乡”。春潮奔涌不息，我和我的同事们，承接着前辈开创的辉煌事业，肩负着开启未来远大前程的光荣使命，深感责任重大。

烟草公司的工作，上接烟厂，下承烟农，同时要为中间环节的卷烟零售商提供方便快捷和完善周全的服务。

服务，是烟草公司工作的核心。

为烟农服务，涉及到方方面面，从土地资源的整合利用、水利设施建设、烟苗培育、虫害防治、烘烤直到烟叶收购。目的只有一个，就是造福烟农，让玉溪的乡亲走上致富之路。

为烟农提供了细致周全的各项技术服务，才能保证收购到优质烟叶，为烟厂提供充足的高质量原料，保证红塔集团烟厂生产出无愧于“云烟之乡”称号的一流卷烟，为国家和本地经济的发展创造最大价值。

这份价值的实现，要通过烟草专卖的流通服务，才能够变成事实。所以，烟草公司还担负着治理和整顿市场、为卷烟零售商及时供货，塑造和提高卷

烟品牌的市场影响力的工作。

全部服务有数百个内容，其中任何一项，都要做到细致入微，不可疏忽大意。惟其如此，才能使服务工作真正做到家，保证从烟叶种植到卷烟生产和市场销售所有环节的畅通。

玉溪的烟草人，我的战友们，从“形似玉带、溪水清澈如碧玉”的玉溪大河，汲取水的包容和坚韧。从“玉溪美如玉，玉不琢，何以成器；新兴本是州，州虽小，果然新兴”的历史脉络中，继承了玉溪（曾名新兴州）人勇于开拓的进取精神。从“花灯之乡”源远流长的深厚文化中，秉承了聪颖的智慧和灵气。从国歌曲作者聂耳的爱国主义精神中，升华出开阔的眼界和博大的胸襟。从得天独厚的“滇中碧玉”自然地理优势里，塑造出全新的玉溪烟草主题文化，打造出“碧玉清溪”的烟草服务品牌，以此凝聚人心，激活人力，为创建全国优质烟草原料基地，世界一流优质烟叶品牌，提供精神动力和智力支持。

公司全体员工不畏艰难，上下一心，努力奋进的工作干劲和创造的成果，令我尊重，令我赞叹，令我骄傲。

“清溪服务”，突出服务，突出创新。把服务烟农，服务零售户，服务员工，服务卷烟工业，服务等，作为服务的主体，并把它融汇贯通在工作、学

习、生活的具体实践中。每天一个新起点，每天进步一点点，创造出一个又一个“清溪服务”的鲜活故事。让所有玉溪烟草人备受鼓舞，躺着的人坐起来，坐着的人站起来，站着的人走起来，走着的人跑起来，推动着玉溪烟草奔向一个崭新的目标：“责任烟草，诚信烟草，和谐烟草。”

打造“清溪服务”品牌的实践，使我悟出一点心得体会：一个普通人，只有把自己的聪明才智融于集体智慧之中，才可能迸发出巨大的创造力；一个烟草人，只有钟爱自己的事业，才会责任在身，志存高远；一个党员，只有把自己的理想建立在党的事业这个大舞台上，才可能书写出属于自己光辉的一页。

我相信，坚忍不拔，一如既往地抱璞求真，琢玉务精，将服务进行到底，就能不断提升“清溪服务”品牌的文化内涵，不断扩张其外延的凝聚力和创造力。做到这一点，玉溪烟草必将更加严格规范、富有效率、充满活力，造福桑梓。

玉溪市烟草专卖局（公司）党委书记、局长、经理 邓小刚

2009年9月9日

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）

申秋生 孙晓莹 朱绍明 刘 杰 张水长

张修连 余云东 杨先杰 武卫东 柳万东

郭联君 尉彭城

主 审：刘明炉 蒋 政

《碧玉清溪》编委会

编委会主任：邓小刚

编委会副主任：施文荣

编委会委员：宗家泉 刘 威 李春明 张洪兴 李慧萍

白永富 王 兵 陈 伟 王 荣

编 辑：张庆国 黄朝茂 何显光 唐功乔

故 事 收 集：唐功乔 曾 蓉 黄朝茂 瞿 兴 王 娴 胡秀琼
冯艳波 宋 进 王云明 孔素仙 贾云华 杨东云
宋永庆 刘云伟 张绍芬 杨云鸿 张留臣 刘月清
赵 琳 夏 娜 刘宏松 夏家坤 杭德发 宋林皋
张德东 潘 英 郭永华 魏丹萍 戚 禹 李秀英
罗金文 李文平 李彦慧 代 黎 张海珠 白 霞
尹红忠 柏亮祥 尹建芝 杨淑媛 胡光葵 郝宴召
施云鹤 倪艺尹 何忠仙 汪容先 李文者 何显光
葛拥军 纳玲珠 姚 静 徐 燕 张昕琳 黄 柏
李翠萍 黄晓春 戴永寿 马春明 温法君 张小青
李 萍 徐勇贤 代玉洁 王玉珏 杨 杨 张 磊
李祥军 钱开友 杨国才 周 磊 张劲伟 朱光宏
李 明 张广飞 王惠芝 蒋建宏 侯会珍

目 录

【序】

将服务进行到底 邓小刚

服务烟农篇

“黄官模式”的启示.....	唐功乔(4)
把冰雹灾害降到最小.....	曾 蓉(9)
工作是最大的乐趣.....	黄朝茂(11)
张正云和他的农机合作社.....	瞿 兴(16)
流动的清溪：“飞信”日志.....	王 嫻 胡秀琼(22)
小棚喷灌育苗及创新之风.....	冯艳波(24)
消除病害如救火.....	宋 进(26)
凌晨的电话.....	王云明(27)
像水果一样甜蜜滋润.....	孔素仙(30)
哑女竖起大拇指.....	贾云华(33)
烟农的水之梦.....	胡秀琼 杨东云(34)
没有分内分外 只有烟农利益.....	宋永庆(36)
农药也能治“心病”.....	刘云伟 张绍芬(38)
疏忽引出的反思.....	杨云鸿(39)
为烟青虫备“夜宴”.....	张留臣(41)
“黑老八”也被感动了.....	刘月清(42)
这么好的事哪里去找.....	宋 进(45)
里山烟站是烟农的“家”.....	赵 琳 夏 娜(47)

过年.....	刘宏松(48)
登门送烟款.....	夏家坤(51)
手的故事.....	杭德发(52)
睡上踏实觉.....	宋林皋(55)
工程款的严格管理.....	胡秀琼(57)
一百元.....	冯艳波(58)

服务零售户篇

卷烟物流三部曲.....	张德东(64)
记易门县卷烟营销分中心.....	潘 英(68)
小发明派上大用场.....	郭永华(72)
急小店之所急.....	刘月清(74)
听得见的微笑.....	魏丹萍(75)
我教聋哑人网上订货.....	李秀英(78)
我为55家店铺值班.....	潘 英(80)
告别烦心的3320分钟.....	戚 禹(82)
帮客户赚钱.....	李秀英(83)
早订货 早赚钱.....	罗金文(85)
办法总比困难多.....	李文平(86)
品牌培育在山乡.....	李彦慧(89)
服务承诺牌落户记.....	代 黎(91)
坚持住! 徐永清.....	张海珠(93)
再有难事尽管找我.....	白 霞(94)
一户也不能少.....	李文平(96)
零售户的“管家”.....	李文平(97)

直送方案的诞生·····	尹红忠(99)
鉴 别·····	柏亮祥(101)
从城网到农网的转变·····	尹建芝(102)
学会倾听·····	杨淑媛(105)
指导客户要有耐心·····	胡光葵(107)
小小便民服务室的大作用·····	郝宴召(108)
情 缘·····	施云鹤(110)
我要争上领奖台·····	倪艺尹(112)
我订到了“境界玉溪”·····	何忠仙(114)
认了一个亲爷爷·····	汪容先(116)
感悟哈尼十月年·····	李文者(117)

服务卷烟工业篇

万众一心抓“红大”·····	何显光(122)
杨硕媛的烟蚜茧蜂培育故事·····	黄朝茂(129)
从源头把好烤烟品种关·····	葛拥军(136)
质检员的眼睛·····	纳玲珠(138)
我在老厂乡推广新品种·····	罗金文(140)
哈尼父子兵·····	郭永华(142)
推销“甲天下”牌卷烟记·····	姚 静(144)
老外进村了·····	徐 燕(145)
工商情深·····	张昕琳(148)
失而复得的手机·····	葛拥军(149)

服务员工篇

- 好棋手志在必赢·····黄 柏 (154)
- “四要”之花·····李翠萍 (158)
- “6S”管理落地生根·····黄晓春 (162)
- 育才纳贤兴烟草·····李翠萍 (164)
- 车钥匙自述·····戴永寿 (168)
- 700多天写出个“活”字·····黄 柏 (169)
- 电脑迷·····罗金文 (171)
- 他迈过“三道坎”·····马春明 (173)
- 不穿拖鞋·····温法君 (175)
- 十六支红笔·····张小青 (176)
- “差不多”与“差很多”·····胡秀琼 (178)
- 小改小革出大成效·····李 萍 (180)
- 瞧这一家子·····张留臣 (182)
- 在玉烟工作有前途·····徐勇贤 (184)
- 资深美女·····代玉洁 (187)
- 我喜欢你叫我“愣丫头”·····代玉洁 (188)
- “你迟到了”·····王玉珏 (191)
- 你知道电脑键盘有104个键吗?·····黄 柏 (192)
- 由失灵阀门想到的·····张留臣 (194)
- 烟站自行车队·····杨 杨 (195)

服务社会篇

- 通海有位“老烟草”·····何显光 李翠萍 张 磊 (200)
- 神话变成现实·····郭永华 (206)

烟农变成工薪族·····	李祥军(208)
羊歇窝的笑声·····	钱开友(211)
雨夜伏击·····	杨国才(214)
第七夜·····	周 磊(219)
雄关的变迁·····	曾 蓉(220)
十二米·····	郭永华(224)
给坝塘定做身份证·····	张劲伟(227)
将心血和汗水化为清溪·····	李翠萍(228)
爱心温暖老五斗村·····	朱光宏(231)
汶川灾区所见所感·李翠萍 李 明 张广飞 王惠芝	(233)
捐款不能忘记我们·····	蒋建宏(236)
圆 梦·····	侯会珍(237)

走向未来篇

培育一流人才 打造一流文化 建设一流企业 ·····	邓小刚(242)
-------------------------------	----------

【 编后记 】







“黄官模式”的启示

唐功乔

2009年9月8日，《云南日报》头版“科学发展在云南”专栏，刊发了《红塔区闯出田烟种植“黄官模式”》新闻，正式将玉溪黄官农村的做法，作为一种“模式”向全省介绍推广。

“黄官真是土里刨出了金子，”人们纷纷说道。

然而，黄官境内，一没有矿产，二没有工厂企业，三没有店铺，有的只是3640人和1560亩耕地。要说“刨”出了金子，还不如说是在人均0.4亩土地上“种”出了金子。

这金子，是以黄官模式，通过烟草种出来的。

这是一个奇迹。

奇迹的背后，必有一群创造奇迹的人，“黄官模式”由一个敢闯敢干的创新团队创造出来。这个团队的领头人是胡增顺——黄官现代烟草农业专业合作社理事会的理事长。

今年44岁的中年男子胡增顺，文静、内向，外貌普通。可是，他却有着传奇经历，既充满爱心，又有充沛的创业激情。

他是农民的儿子。童年和青少年时代都在黄官农村度过，从小跟着父母日出而作，日落而息。他不满足于清贫而单调的农村生活，刚过20岁，就离家外出，寻找新的生活目标。上世纪80年代中期，一个农村青年外出谋生，谈何容易！能找到安身之地，干粗活，做小工，保证自己的吃饭穿衣，已经算很有出息。