

新 常态 发展 作为

广西烟草2015年优秀学术论文**论文集**

广西烟草学会 编

广西人民出版社

秋
常态
发展
作为



广西烟草2015年优秀学术论文**论文集**

广西烟草学会 编

广西人民出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

新常态 新发展 新作为：广西烟草2015年获奖学术论文集 / 广西烟草学会编. — 南宁：广西人民出版社，2016.2

ISBN 978-7-219-09800-4

I. ①新… II. ①广… III. ①烟草工业—科学技术—文集 IV. ①TS4-53

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第034248号

责任编辑 韦洁琳

责任校对 李带舅

出版发行 广西人民出版社
社 址 广西南宁市桂春路6号
邮 编 530028
印 刷 区人民政府办公厅印刷厂
开 本 787mm × 1092mm 1/16
印 张 20
字 数 400千字
版 次 2016年2月 第1版
印 次 2016年2月 第1次印刷

ISBN 978-7-219-09800-4 / TS · 58
定 价：39.00元

版权所有 翻印必究

本书编辑委员会

主 编：赵同军、张雨夏

副主编：霍文义、陆建南

委 员：欧朝福、唐格莲、袁紫剑、石沛霖、韦建玉

李开和、林光耀、周卫东、宾彬超、梁开朝

李 波、彭 峰、陈卫红、袁秋亮、刘绍华

吴 彦

编 辑：黄祥进、周肇峰、蒋军辉

前 言

为贯彻落实自治区烟草专卖局（公司）、广西中烟工业有限责任公司工作会议精神，启迪创新思维，交流工作经验，展示学术成果，扎实做好工作，广西烟草学会开展 2015 年优秀论文征集和评选活动。

在论文征集活动中，各专业委员会、基层分会认真组织，广大科技工作者踊跃参与，共报送各类论文 332 篇。这些论文以“新常态、新发展、新作为”为主题，紧紧围绕国家局党组实践“三大课题”、提升“五个形象”，做好“加减乘除”四则运算和抓好“三大要点”，做到“六个坚忍不拔”的重点工作任务，体现了自治区烟草局（公司）、广西中烟工业有限责任公司党组的决策部署，体现了坚持稳中求进工作总基调的要求，是一批优秀学术成果，为科学决策提供了参考建议。

经过各专业委员会、基层分会和专家组初审、复审，分别评选出各专业领域的优秀论文 113 篇，其中，一等奖 12 篇，二等奖 22 篇，三等奖 34 篇，优秀奖 44 篇。除了进行表彰奖励，对获得一、二等奖的优秀论文结集出版，希望广大科技工作者能从中受益。

当前，国家经济发展进入新常态，烟草行业面临“四大难题”，科技创新成为了推进行业持续健康发展的内在驱动力。党的十八大报告指出：“科技创新是提高社会生产力和综合国力的战略支撑，必须摆在国家发展的核心位置。要坚持走中国特色自主创新道路，以全球视野谋划和推进创新，提高原始创新、集成创新和引进消化吸收再创新能力，更加注重协同创新。”这充分表明党中央对科技创新的高度重视。国家烟草专卖局局长凌成兴在中国烟草学会第七次会员代表大会上对烟草学会提出三点要求：继续致力于促进烟草科技繁荣和发展，在推进科技兴烟、科技减害、科技增效上下功夫；继续致力于促进烟草科技普及和推广，在开展群众性、基础性、公益性科普活动上下功夫；继续致力于促进烟草科技人才成长和提高，在培养科技人才、关心科技人才、激励科技人才上下功夫。因此，我们要坚持学术交流与促进行业科技进步相结合、学术交流与促进烟草学科发展相结合、学术交流与促进科技人才成长相结合，拓宽渠道，搭建不同形式、不同层次学术交流平台，鼓励更多的科技工作者投入到行业的创新发展中来。同时，真诚希望行业各级领导重视支持学会工作，广大科技工作者积极开展学术交流，为推动行业学术繁荣、科技发展作出积极的贡献！

在论文评选和编审、校对过程中，各专业委员会、基层分会和有关工作人员，做了大量的工作，借此机会，向他们表示衷心感谢。由于水平有限，时间仓促，本书在编辑出版中尚有不少问题和不足，敬请广大读者见谅并指正。

编者

2015年12月

目 录

领导论坛

- 以十八届四中全会精神为指导 切实抓好“113”工作方针的贯彻落实赵同军 002
- 运用互联网思维服务群众.....张雨夏 011
- 业主方大型技改工程建设过程管理和控制.....王 全 014
- 新常态呼唤新改革.....席亮文 020
- 贯彻十八届四中全会精神 坚持依法治烟 把发展建立在扎实的工作基础之上
.....叶青峰 026
- 掌握规律 因势利导 把改革与发展建立在真实的市场需求基础之上.....霍文义 030
- 以法治的思维 and 方式落实严格规范的要求.....赵江波 035
- 抓好培训工作是终端建设取得成效不可或缺的一个重要环节.....陈可忠 039
- 扎实的工作基础决定企业的发展质量和速度.....张克勤 042
- 全面提升制度建设水平 促进行业持续健康发展.....覃敏良 044
- 企业文化体系构建探究.....陆建南 047

烟叶生产

烟草脉带花叶病毒基因组序列分析

-蔡联合 陈媛媛 王 燃 魏 攀 张剑锋 王 忠
李 锋 魏春阳 武明珠 罗朝鹏 杨 军 林福呈 053
- 不同生育期水分亏缺对烤烟干物质积累与代谢酶活性的影响.....韦建玉 金亚波 063
- 不同移栽期对富川烟区植烟土壤养分的影响
.....胡亚杰 韦建玉 张丰收 首安发 程传策 071
- 土壤调理剂对贺州烤烟质量及植烟土壤理化特性的影响
.....胡亚杰 孙建生 石保峰 程传策 刘慧生 079

技术创新

红豆蔻挥发油的化学组成及对烟草甲的生物活性研究

.....吴彦 王颖 李志华 王成芳 韦建玉 李小兰
王萍娟 周肇峰 杜树山 黄东业 邓志威 089

超声法提取香料烟花蕾多糖及其抗氧化活性

.....刘绍华 刘远上 孙斯文 胡志忠 肖源 田兆福 许春平 106

N-乙酰半胱氨酸分子印迹介孔硅聚合物的制备及识别机理研究

.....李小兰 周芸 黄世杰 朱晓兰 115

纳米多孔聚苯乙烯微球的合成及其用于负载L-薄荷醇

.....刘绍华 王希庆 黄天辉 邓勇辉 吴彦 冯守爱 白家峰 田兆福 123

短葶山麦冬挥发油对三种烟叶仓储害虫的触杀及趋避活性研究

.....吴彦 张文娟 王萍娟 杨凯 黄东业 韦建玉
田兆福 白家峰 杜树山 132

卷烟营销

柳江县辖区如何提高卷烟市场营销水平.....陈革文 146

提税顺价对卷烟市场影响分析及应对策略.....郑琼艳 150

以精益营销助推真龙品牌持续健康发展.....范红丽 157

卷烟营销市场化取向改革新常态下营销队伍建设的思考及对策.....李丹凤 162

广西烟草商业顾客满意度提升研究.....秦岑 168

畅想“互联网+”背景下的卷烟营销.....张云 177

现代零售终端

贵港现代卷烟零售终端功能发挥工作初探.....韦伟 蒋延峰 覃杰 李伟兰 183

网订网配模式下客户经理终端服务模式探讨.....黎云 刘莹 189

浅论如何提升现代零售终端数据采集准确率.....祖浩 潘知恒 198

专卖管理

- 完善零售市场监管机制 推进烟草市场联合监管工作跨越式发展·····刘 峰 205
- 浅析市场化取向改革下如何加强专卖监管·····周乐乐 211
- 以“三重”为靶向 探索无证经营治理新思路·····艾兴华 张 宇 217
- 浅析如何应对互联网涉烟案件·····曾剑锋 222
- 探析“自律与他律”在自律互助小组建设中的综合运用·····陶世成 黄伟明 227

政工党建

- 机关党建助力改革根在服务·····唐格莲 232
- 加强百色烟草基层服务型党组织建设的探索·····农福堪 崔继华 王瑞芸 239
- 浅议基层企业推进作风建设常态化 防止“四风”反弹对策思考·····吴日先 245
- 试论共产党人的理想信念·····倪 敏 251
- 对烟草员工队伍职业化建设的思考·····王瑞芸 257
- 烟草企业落实中央“八项规定”过程中存在的问题及对策·····崔继华 263

企业管理

- 企业技术创新体系运行机制的构建研究·····王 全 周肇峰 269
- 提升满意度途径的研究·····李 强 277
- 业主方项目计划管控技术在企业技改中的应用研究
·····王 全 周肇峰 陆建南 李江宁 黄文忠 陆炳高 294
- 努力把改革与发展建立在真实的市场需求基础之上·····韦毓云 301
- 优化管理体系文件的研究·····李 强 306

英语试考卷卷至中四前人手以

奕基爾黃始博式求工“打打”秋將交復

领导论坛 01



| Lingdao Luntan

以十八届四中全会精神为指导 切实抓好“113”工作方针的贯彻落实

赵同军

自治区烟草专卖局（公司）局长、总经理、党组书记

党的十八届四中全会以依法治国为主题，全会通过的《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》，是我国历史上第一个关于加强法治建设的专门决定，凝聚了全党智慧，体现了人民意志，回答了党的领导和依法治国关系等一系列重大理论和实践问题，对推进依法治国作出了全面部署，是指导新形势下全面推进依法治国的纲领性文件。作为烟草行业，学习贯彻好这个文件，首要的就是要强化法治意识，自觉维护、坚决执行《烟草专卖法》，全面深入推进法治烟草建设，有效防范、应对各种挑战和法律风险，将法治思维和法治精神贯彻落实到依法治企的实践中，体现在行业“113”工作方针上。下面，我谈三点体会：

一、以十八届四中全会精神为指导，切实把发展建立在扎实的工作基础之上

习近平总书记强调，各级领导干部要严以修身、严以用权、严以律己，谋事要实、创业要实、做人要实。与此要求相比，当前行业各级领导干部中仍然存在作风漂浮、工作不实的问题。有的下不去、沉不住，浮在面上，忙忙碌碌，整天忙于接待等事务性问题；有的下基层走马观花、浮光掠影，对基层情况若明若暗，不了解真情；有的工作决策缺乏调研和论证，凭感觉、靠想象，拍脑袋决定问题；有的工作不细不扎实，满足于发了文件、开了会议、提了要求，缺乏抓住不放、一抓到底的韧劲；有的缺乏敢于担当精神，不敢负责、不敢碰硬，遇到矛盾绕着走，致使存在问题久拖不决；有的把个人问题看得太重，强调个人困难太多，不能一门心思想工作，扑下身子抓落实；甚至有个别弄虚作假、偷懒耍滑，糊弄应付、得过且过。要解决这些问题，真正把各项工作做实做细做好，必须脚踏实地、真抓实干，敢于担当责任，勇于直面矛盾，善于解决问题，做到“一个牢固树立，三个始终坚持”。

（一）“一个牢固树立”

就是要牢固树立正确的发展观、政绩观和权力观。面对行业发展增长速度回落、工商库存增加、结构空间变窄、需求拐点逼近的经济运行新常态，行业如何发展、以何种速度发展，

是我们大家必须面对的问题。四中全会明确提出了必须坚持在党的领导下，在法治轨道上开展工作的决定。这就要求我们必须强化法治观念，树立正确的发展观、政绩观和权力观，在依法治国、依法治企的大前提下，不断增强法治思维，更新发展理念，从行业实际出发，正确处理改革、发展与稳定的关系，正确处理速度、质量与效益的关系，正确处理眼前与长远的关系，正确处理各方面的利益关系，认清发展目标，尊重发展规律，解决发展难题，努力实现没有水分的发展、不留后遗症的发展、持续稳定的发展。

（二）“三个始终坚持”

就是始终坚持求真务实的工作理念、始终坚持常抓不懈的工作作风、始终坚持面向基层的工作导向。

（三）始终坚持求真务实的工作理念

为事之要，贵在求真。要夯实工作基础，就必须筑牢求真务实的工作理念，以强烈的责任感和使命感抓好工作落实。一是求“实”。要立足本地区、本单位现阶段的市场基础、管理基础、干部队伍基础等实际情况，科学制定发展规划、确定任务目标、拟定工作措施，不搞急功近利，不做表面文章，不搞政绩工程，不图数字好看求表扬，不为名利声誉争彩头。不搞运动式大呼隆和所谓的“开门红”，不搞主观臆断和违背客观规律的“拍脑袋”决策，不追求脱离实际的盲目攀比，要摸实情、出实招，办实事、求实效，丁是丁、卯是卯，扎扎实实打基础，实实在在求进步。二是求“细”。细节决定成败，工作中容不得半点马虎和粗枝大叶。实际工作中因不注重细节而造成全局被动的教训是深刻的，带来的影响是深远的，行业上下要总结经验，认真反思，避免重蹈覆辙。特别是当前的发展形势对工作提出了更高要求，想问题、办事情、作决策要更严谨、更细致、更全面，不凭想当然、不搞大呼隆，以敢于较真的精神、一丝不苟的作风、抓住不放的韧劲，扎扎实实地推动工作落实。三是求“精”。要牢固树立精益求精的工作理念，防止满足现状、故步自封的不良倾向。在精益管理上，要有目标、有追求，瞄准先进，查找不足，持续改进，通过精准把握市场需求，不断提高市场营销效果；通过创新市场监管模式，不断提高监管效率；通过加强烟叶生产全过程监管，提升烟叶生产水平；通过加强物流现场管理，提升物流运行质量；通过整合管理资源，提升管理效益。总之，要用一流的工作标准，一流的工作水平，创一流的工作业绩。

（四）始终坚持常抓不懈的工作作风

干事业好比钉钉子，要一锤接着一锤敲，一茬接着一茬干，久久为功，聚沙成塔。一要稳扎稳打，步步为营。要正确把握行业发展大局，既要看到行业发展面临的困难和压力，又要看到地方经济发展和城镇化稳步推进为卷烟销量增长和结构提升提供的空间，既不自菲薄，也不盲目自大。要正确把握行业发展目标，在科学研判大局和形势的基础上，合理设定

发展目标，既要有学习先进、追求先进、争当先进的决心和勇气，又要立足实际、审时度势，保持卷烟销售总额增长与社会消费品零售总额增长基本同步，保持卷烟单箱均价增长与城乡居民收入水平增长基本同步。要正确把握行业发展节奏，牢固树立可持续发展理念，做好长期作战的思想准备，一步一个脚印抓落实、上台阶。二要抓住不放、一抓到底。一分部署，九分落实。行业上下特别是领导干部，要勇于担当，特别是在困难和矛盾面前，敢于较真碰硬，不动摇、不懈怠、不折腾，反复抓，抓反复，一抓到底，抓住不放，抓不出成效决不罢休。现代终端建设从柳州现场会实现破题后出现“墙内开花墙外香”，到贵港现场会后逐步推广，再到南北两个片区的现场检查推进会的初具规模，正是行业上下坚定不移扎实推进的结果。像现代终端建设等基础性工作，不仅今天抓、明天抓，今后还要持之以恒一直抓下去，抓不好决不罢休。三要善始善终，善做善成。教育实践活动以来，各级各单位切实解决了一批群众反映强烈的突出问题，行业作风持续向好，取得了明显成效。但是，我们决不能因为活动结束而对作风建设有丝毫放松，要时刻保持问题意识，把“两方案一计划”中没有解决和尚未完全解决的问题继续解决好，对发现的新问题要及时列入整改范围并向群众做出公开承诺，综合施策、标本兼治，敢于冲破“思维瓶颈”、“观念壁垒”和“人为障碍”，使反“四风”转作风成为作风建设的新常态，用实实在在的整改成效回应群众期盼。

（五）始终坚持面向基层的工作导向

基层是行业工作的基础，也是行业发展的根基。加强基层建设是实现行业持续健康发展的重要保证，必须坚持抓基层打基础。一要坚持分类指导。根据全区市场状态合理划分区域类型，按照“两个基本同步”和“三个持续提高”的要求确定发展目标，充分运用各类基础管理数据，科学测算各区域市场的基本状况和发展潜力，有针对性地制定发展目标和指导措施。基础较好，市场状态较好的单位，要稳步提高销量，持续优化结构，努力实现又好又快发展；人均销售条数较低，人口基数较大的单位，要全力扩大总量，稳步提升结构，努力实现突破性发展；人均销售条数较高、增量空间变窄的单位，要敢于创新突破，深挖市场潜力，努力实现持续健康发展；承担“两烟”生产经营的单位，要坚定发展信心、善于统筹推进，努力实现“两烟”协调发展。二要突出重点难点。基层工作千头万绪，抓住根本才能事半功倍。我们必须善于抓主要矛盾，克服短板，求得突破。要统筹推进贯标、对标、创优各项工作，促进各项管理工具的有效融合和互相促进，努力促进基础管理工作上新台阶；继续加强对基层客户经理、市管员、物流配送员的培训，不断提升客户服务水平，努力促进队伍建设工作上台阶；加快基层所（站）建设，逐步完善硬件装备条件和生产生活设施，努力促进基层基础设施建设上新台阶；进一步强化服务型基层党组织建设，坚持统筹协调，积极探索实践，改进方法措施，努力促进基层党组织建设上新台阶。三要切实解决联系服务群众“最后一公里”问题。要持续改进作风，按照“面对面、心贴心、实打实”的要求，坚持人往基层走，力往基层使，钱往基层花，政策向基层倾斜，带着对基层的深厚感情，倾听员工的意见和诉

求，帮助他们排忧解难。坚持把为群众办实事、办好事作为工作的出发点和落脚点，把群众反映的事做细做实，确保事事有着落，件件有回音。认真落实党的惠民利民政策，为烟农、零售客户增收致富、解决生产经营实际困难提供服务，努力解决联系服务群众“最后一公里”问题。

二、以十八届四中全会精神为指导，切实把发展建立在严格的规范基础之上

没有规矩不成方圆。党的十八届四中全会指出：“行政机关要坚持法定职责必须为、法无授权不可为，勇于负责、勇于担当，坚决纠正不作为、乱作为，坚决克服懒政、怠政，坚决惩处失职、渎职。”当前，在行业不断加强严格规范建设的情况下，仍然存在有法不依、有章不循，有令不行、有禁不止的现象。个别单位仍然存在卖大户、搞捆绑销售、搭配销售现象；个别单位专卖执法简单粗暴，违规办证时有发生；有的忽视烟叶质量安全，管理职责履行不到位，烟叶烘烤中混入杂物；有的无视财经纪律，打擦边球，在工资外列支工资性开支；有的心存侥幸，违反中央八项规定，违规接待、喝酒纵酒，造成惨重后果；有的对员工管理教育不严，致使法律意识不强，照章办事不自觉，酿成较大事故。这些问题和现象说明，我们的工作距离法治烟草的要求还有很大差距。深入学习贯彻党的十八届四中全会精神，全面加强法治烟草建设，要求行业上下必须把法治的理念和行业严格规范的要求记在脑子里，放在心坎上，体现在工作中，切实做到“一个时刻牢记，三个依法依规”。

（一）“一个时刻牢记”

就是时刻牢记严格规范是行业持续健康发展的生命线。严格规范是行业30年来探索实践在烟草专卖制度下保持持续健康发展的主要经验之一，是专卖专营体制及运作模式的内在要求，是行业适应内外环境变化的必然选择，是防止腐败案件发生，保护干部廉洁从业的有效举措。在这方面，过去我们吃过苦头，现在我们初步尝到了甜头。所以，我们要始终把加强管理、严格规范、注重自律摆在各项工作的重中之重，切实把内部规范管理这件大事抓好抓实，切实改变那种抓规范口头上重视、思想上轻视、行动上忽视的做法，真正做到思想上更加重视，行动上更加自觉。坚决防止因内部不规范问题给烟草专卖制度这一行业生存根基造成危害，坚决铲除各种不规范行为滋生的土壤，努力从法律、制度、道德层面促进行业规范管理，全面提升行业规范管理的形象。

（二）“三个依法依规”

就是坚持依法依规治党，依法依规行政，依法依规经营。

坚持依法依规治党。党的十八届四中全会全面阐述了加强党内法规制度建设问题，并强

调“各级领导干部要带头遵守法律，带头依法办事，不得违法行使权力，更不能以言代法、以权压法、徇私枉法”。对此，我们必须不断提高法治思维和依法办事能力。一要正确对待权力。各级领导干部要清醒认识到我们手中的权力是党和国家及人民群众赋予的，决不允许利用手中权力谋取私利，真正做到不为私心所扰、不为名利所累、不为物欲所惑，认认真真做事，老老实实做人，规规矩矩守法，真正做到对企业负责，让组织放心，经得起举报、经得起调查、经得起审计，经得起时间和实践检验。二要严明党的纪律。党的纪律是党内规矩。党规党纪严于国家法律，党的各级组织和广大党员干部不仅要模范遵守国家法律，而且要按照党规党纪以更高标准严格要求自己。要严格遵守政治纪律，继续把中央八项规定、《党政机关厉行节约反对浪费条例》和国家局党组九条要求作为刚性约束，确保中央、国家局各项规定的落实。要严格遵守组织纪律，坚决反对各种形式的特权思想和特权现象，坚决反对个人主义、自由主义和本位主义，不允许任何个人凌驾于组织之上，继续加大对领导干部及直系亲属经营卷烟问题的清理力度，违者不得在重要岗位任职，不得提拔任用。要自觉贯彻执行民主集中制，严格按照议事规则和决策程序办事，凡是“三重一大”决策，必须由领导班子集体研究决定，决不能搞“一言堂”“个人说了算”，不断提高决策民主化水平。三是必须忠于职守。每一位领导干部都必须清醒认识到，自身工作好坏绝不只是个人的事情，而是关系和影响到行业的发展和形象，必须从事业的角度审视自己，尽职尽责、恪尽职守，卓有成效开展工作，真正把事业作为一种责任、一种追求，全身心投入工作。做任何事情都要坚持高标准、严要求，一丝不苟、严肃认真，切实做到把心思用在推动企业发展上，把智慧用在干好工作上。按中央要求和国家局通知要求，年底前，区局（公司）党组将围绕学习四中全会精神，增强党性观念为主题，召开一次民主生活会。国家局将审查我们的方案、对照检查材料，并派出督导组参加会议，以此为契机，进一步增强领导班子和领导干部的党性修养，更好地改进作风。

坚持依法依规行政。烟草专卖制度是通过国家立法予以确定的行业根本制度，其本质属性是法治。要保持专卖制度的持久生命力，就必须跟上和适应全面推进依法治国的建设步伐，切实履行法律赋予的职责。一要依法规范行政许可行为。要按照国家局“严格依法行政，切实履行职责”的工作要求，进一步加强对许可证审核发放的全程监管，防止以权谋私、权钱交易，杜绝人情证、关系证，做到职权法定、依法行政。要进一步优化行政便民服务，绝不允许故意刁难办证群众，语言粗暴、态度生硬，敷衍搪塞、久拖不办；绝不允许在受理烟草专卖零售许可证过程当中，接受申请人的吃请和礼品、财物。要按照《行政许可法》有关规定，依法依规优化零售点合理布局，确保零售点合理布局的合法性。二要依法规范市场监管行为。要进一步创新市场监管方式和改进工作作风，坚持管理与服务并重、处罚与疏导结合，

正确处理好法理、情理和事理的关系。坚持打击违法行为与保护、引导合法经营相结合，适当减少行政强制措施的使用，正确引导零售客户守法经营，确保法律效果和社会效果的有机统一。对属于违法情节轻微、不构成犯罪的零售商户，要坚持明之以法、晓之以理，讲法律、讲政策，讲事实、讲道理，对当事人多作教育和解释。三要依法规范行政执法行为。在专卖执法活动中，要做到法律面前人人平等，不偏不倚，切实解决“外严内松”的问题。要严格按照案件处理操作流程，坚决杜绝违法取证行为，保障执法程序的公正性。要坚持事实清楚、证据确凿、定性准确、程序完备，坚决杜绝简单粗暴、乱查乱扣现象，减少行政复议、行政诉讼案件的发生。要按照合理行政、公正执法、同案同罚的要求，完善行政执法自由裁量权基准制度，坚决克服专卖执法的随意性。专卖执法人员履行职责要举止文明，保证行政相对人的合法权益，坚决纠正执法中的违法违规和侵权行为，不断提升专卖执法水平。

坚持依法依规经营。党的十八届四中全会提出“法律的生命力在于实施，法律的权威也在于实施”。我们强调依法依规经营，就是要不断强化按章办事的意识，建立和完善用制度管人管事管钱的长效机制，自觉维护制度权威，确保制度出台一个就落实好一个。①要强化依法依规经营意识。烟草行业“平台很大、责任很重”，有着庞大的消费群体、庞大的零售客户、庞大的职工队伍、庞大的业务交易、庞大的资金流量，如果不依法依规经营，就会出大乱子。在这里特别强调：行业上下无论哪个单位、哪个部门、哪件事、哪个人，都要依法依规办事，按制度抓落实，尤其是在规范经营问题上，要时刻保持清醒头脑，不能再打折扣，不要再怀侥幸心理，不要再观望怀疑，切切实实打牢规范经营的思想基础。②要落实依法依规经营要求。坚持依法组织生产经营，依规开展内部管理。全面落实“六个坚决禁止”，进一步规范卷烟经营秩序；严守“两条红线”，有序组织烟叶生产收购；坚决执行“六严禁一严控”，规范工商企业之间往来；严守财经纪律，严格财务管理；落实《烟草企业采购管理规定》等制度，做到“应招尽招”“真招实招”。进一步加强办事公开民主管理工作，坚持以公开为常态、不公开为例外原则，推进决策公开、执行公开、管理公开、服务公开、结果公开，切实维护干部职工的知情权、参与权、表达权和监督权。同时，要切实加强合同管理，确保合同审核把关率达到100%。围绕经营活动中的人、事、权等关键节点，增强行业的内控能力，确保“两烟”生产经营和内部管理依法依规。③要建立依法依规管理长效机制。党的十八大以来，特别是教育实践活动以来，区局（公司）党组高度重视制度建设，狠抓制度执行，初步尝到用制度管人管事管钱的甜头。下一步，在制度建设上要实现生产经营全覆盖，不留死角，不断扎紧制度的“笼子”。要进一步完善审计制度，保障审计部门独立行使审计监督权，对企业资金、国有资产和领导干部履行经济责任情况实行审计全覆盖。要充分发挥审计监督、纪检监督、专卖内管、巡视监督、群众监督的作用，对有令不行、有禁不止，违反制度规定踩“红线”“闯雷区”的行为“零容忍”。要严格执行制度规定，不得违规接待，明年业务招待费用预算不得高于上年水平。

临近年终岁末，不许违规开支，不许突击花钱，发现问题，严肃查处。

三、以十八届四中全会精神为指导，切实把发展建立在真实的市场需求基础之上

市场经济离不开法治环境，没有法治的保障，市场就会失当，信息就会失真，竞争就会失序。习近平总书记指出，要按照实际情况决定工作方针，不提不切实际的口号，不提超越阶段的目标，不做不切实际的事情。落实到我们行业，就是要保持市场平稳健康发展，把发展建立在真实的市场需求基础之上。近两年来，我区行业发展总体态势是向好的，但也要看到新常态下出现的一些趋势性变化使行业发展面临不少困难和挑战，如销量增幅回落，结构提升乏力，有的单位经济运行波动较大，部分区域市场社会库存偏高，个别品牌价格出现波动，少数基层员工对加大品牌培育和推进终端建设有畏难情绪，客户服务还存在不到位的现象。这些不足既有外部环境变化的因素，也有行业发展规律以及一些自身需要认真加以改进的问题。要破解经济运行深层次矛盾，努力保持市场良好状态、促进市场平稳发展，要求我们要坚持从市场真实需求出发，依法监管，依规调控，做到“一个准确把握，三个努力满足”。

（一）“一个准确把握”

就是准确把握市场真实需求的内涵。在专卖专营体制下，烟草工、商、零既是卷烟供应链上的有机整体，又各有战略分工，烟草商业作为卷烟工业的唯一代理商和零售客户的唯一供应商，同时肩负着建设一流营销网络、培育行业重点品牌、为客户提供优质服务等多重任务。所以目前行业所面对的市场需求，除了传统意义上的消费者需求之和以外，还要充分考虑零售客户的服务需求和卷烟品牌的发展诉求。所以，强调把发展建立在真实的市场需求基础之上，就是要科学测算卷烟需求总量，不夸大、不缩水、不冒进，根据当地人口、消费水平和消费习惯，依据本地市场需求和空间，依靠无形和有形之手，实现百分百落地销售。具体讲，就是要实现“两个同步”：即卷烟销售总额增长与社会消费品零售总额增长基本同步，卷烟单箱均价增长与城乡居民收入水平增长基本同步；保持“三个良好”：即市场状态良好、客我关系良好、价格维护良好；做到“四不靠”：即不靠大户、不靠捆绑、不靠压货、不靠外流；达到“五满意”：即消费者基本满意、零售客户基本满意、工业企业基本满意、地方政府基本满意、广大员工基本满意。

（二）“三个努力满足”

就是努力满足消费者真实需要，努力满足客户服务需求，努力满足品牌发展诉求。

（三）努力满足消费者真实需要

在宏观经济运行换挡、降速、提质的新形势、新常态下，各级领导干部要尊重市场发展

规律，摒弃不顾市场实际盲目追求高增长的做法，积极探索完善消费跟踪、需求预测、按订单组织货源、科学投放、均衡销售等环节的工作机制。要着力抓好三个关键环节。一是切实提高需求预测水平。要坚决纠正一些单位以市场规划代替需求预测、以客户需求代替消费者需求、以工商协商代替市场调研的错误做法，重点解决好卷烟供求关系中突出存在的测非所需、订非所求、供求脱节等问题，使需求预测结果更加贴近消费者真实需要。二是统筹做好货源衔接。坚持预测指导采购、采购满足订单、订单满足需求的原则，突出需求预测对货源组织的重要指导作用，正确区分调控手段和非市场因素之间的本质区别，既要坚持立足市场真实需求，切实排除“人情烟”“关系烟”的干扰，又要坚持适度引导和调控，有效整合资源，促进品牌成长，确保行业发展目标的实现。三是合理调节货源投放。要始终坚持稍紧平衡和“两个均衡”不动摇，善于处理上游工业按计划生产和下游客户按需求订货之间的矛盾，发挥好商业在中间的缓冲区、蓄水池作用。盯紧客户订单、盯紧市场状态、盯紧计划进度，科学制定投放策略，及时调整投放节奏，确保投放不过量、库存不积压、价格不下滑，注重用好用足协议调整、货源增补、商商调剂等技术手段，提高货源供应的有效性，努力保持供求基本平衡，始终保持市场状态良好。

（四）努力满足客户服务需求

切实理清客户对烟草的真实需求，为客户提供称心满意的服务，构建经得起时间考验和市场检验的批零同盟关系，是维护良好市场秩序、保持市场平稳发展的重要法宝。一是认真梳理客户服务内容。要定期开展客户服务需求调查，倾听客户心声，顺应客户期盼，切实理顺标准化服务、个性化服务、亲情式服务和增值服务的内容和流程，提高服务的针对性和有效性。二是切实增强客户服务能力。一线人员的素质能力直接影响行业对客户服务的质量和水平，必须始终坚持狠抓队伍建设。要通过反复实践和磨炼，打造一支知识技能过硬的内训师队伍；要持续深化“两个大培训一个大比武”活动，促进基层干部和一线人员转观念、提素质、强本领；要优化“135”工作法流程和表单，减轻文案工作负担，真正把精力用在客户身上；要完善一线岗位绩效管理，增强队伍工作主观能动性；要规范开展岗位练兵和劳动竞赛，激发队伍活力和积极性。要通过队伍素质能力的提升，使客户服务中存在的片面化、简单化、表象化问题得到根本解决。三是全面提升客户服务质量。要以现代终端建设为抓手，促进客户服务模式的转型升级。要抓紧解决好终端信息系统功能不够完善、运行不够稳定等问题，增强客户使用信息系统的信心。要重视抓好现代终端功能的发挥，特别要使终端在培育品牌、引导消费上发挥更大作用。要加强自律互助小组建设和明码实价监督工作，不断提高终端盈利水平。要持续深入开展全覆盖式的客户培训，增进客户对行业发展思路的感知，对现代经营理念的认知和对品牌特色卖点的熟知。要积极研究、探索新形势下客户“共同价值观建设”这个新课题，解决好客户与烟草“一条心”的问题。