

2023年烟草稽查工作总结(大全9篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

烟草稽查工作总结篇一

二是信息化建设实现了由功能单一型向信息共享型转变。以电话订货为契机，在信息化建设方面取得较快发展，卷烟分销与专卖管理系统软件的成功运行，达到了信息集中管理的目的，实现了物流、商流、资金流、信息流的实时共享，使经营工作和专卖管理实现了“一网通”。为专销结合及客户关系管理向纵深发展提供了技术支持。

三是管理方式实现了由被动接受向主动思考的转变。在新旧模式交替的关键时刻，在电话订货的运行、货源的分配、三员的沟通、客户经理职能的发挥等方面，积今年，我局（营销部）在市局（公司）、县委、县政府的正确领导下，在各有关部门的大力支持配合下，始终遵循“以规范促发展，以服务增效益”的企业理念，以“四个一流”和“两个不坏”为目标，以规范经营为工作重心，狠抓结构调整，企业效益持续、稳定地提升，较好地完成了今年工作任务。

几项主要经济指标完成情况

2. 销售卷烟7266.9箱，较上年同期增加339箱，增长4.89%；实现销售收入6755.82万元，同比增加1172.82万元，增长21.01%。

3. 今年实现毛利1298.42万元，较上年同期934.3万元增

加364.12万元，增长38.97%；综合毛利率为19.24%，与去年同期16.73%相比增长2.51个百分点；单箱毛利为1786.76元，与去年同期1348.6元相比，增加438.16元，增长32.49%。

回顾半年来的工作，我们主要是从以下几个方面努力的：

一、进一步维护组织结构调整成果，注重学习，加强培训，强化监督，全力创建学习型企业，保障持续、健康、稳定发展。

为全面落实国家局“深化改革、推动重组、走向联合、共同发展”的主要任务，今年我局在正式取消县级公司法人资格，成立营销部以来，局（营销部）党组高度重视，多次召开会议进行研究、及时调整思路、研究对策和办法，并以此为契机，加强对局（营销部）人力资源的整合，利用召开会议、专题讨论、个别谈心等形式，完善和加强对月工作任务完成的考核，进一步增强全体员工危机意识、责任意识和效率意识，以饱满的热情投入到工作中去，确保“人心不散、步子不减”。因此，半年来，单位干部职工情绪稳定，始终保持敬业爱岗、兢兢业业的精神风貌。

以人为本抓党员干部职工的思想教育。一是分层次及时传达、学习上级纪检监察会议精神；二是狠抓党员干部的职业素质教育，包括发放一些相关的书籍、组织专题党课教育等；三是注重正反事例的宣讲，重点收集了行业内发生的部分案例在局务会、党务会和职工大会上讲解；四是经常性地开展党纪规章制度的学习。5月初组织全体员工学习了“身边先进党员”感人事迹，并开展认真讨论，增强了员工的成才意识，掀起一股学先争先赶先的竞争热潮，使员工深刻体会到先进模范人物既可敬可爱，又可学可比。全体干部职工政治素养的不断提高，为我局（营销部）顺利完成今年经济指标任务提供了有力的思想保障。

持续加强对员工业务技能的培训。今年，我们开支几千元购

买营销、管理类书籍发给全体员工，利用双休日对员工进行客户关系管理、卷烟营销、专卖管理等方面的培训，并结合工作中的实际案例进行讲解，使之融会贯通。并推行痕迹管理，要求职工每天填写工作日志，在工作中发现问题，用所学的知识去解决问题。认真组织职业技能鉴定的申报工作，鼓励和支持员工参加学习，提高素质。同时，通过政策、经济形势教育，市场环境分析，营销工作点评等多种形式的交流学习，使全员综合素质有了一定的提高。

不断完善单位内部管理制度，强化监督考核。为了形成企业良好的工作氛围，员工良好的工作习惯，我局（营销部）在原有的规章制度上进行了进一步的修改完善，建立健全了责任到部门，内部考核细则细化到个人，考核结果与工资奖金直接挂钩的企业员工考核制度，编集成册，发放到人，并严格按细则要求加强对各项制度及任务完成情况的监督考核力度。同时，成立了考评领导小组，小组条块结合，分工明确，每月根据考核细则对各部门进行常规性或突击性的检查，发现问题，严格扣分，决不留情。并将每月的考核情况在职工大会上通报讲评，使各项规章制度落到实处，较好地起到了奖勤罚懒、奖优罚劣的作用，促进了员工责任意识和效率意识的提高，增强全体员工的工作自觉性。为企业的持续发展提供了秩序保障。

另外，单位还注重人力资源的梯级培养，给素质较高的年轻人压担子，勤督促，严要求，使其自我加压，自我约束，能尽快适应岗位需要，进入角色。今年机关党支部又将一名积极要求进步、工作能力强的入党积极分子吸收到组织中来，为单位的可持续发展提供人力资本支持。

烟草稽查工作总结篇二

上半年，我局(分公司)在**市局(公司)和**市委、市政府的正确领导下，以党的十八大和“两会”精神为指导，认真贯

彻落实全省、**烟草系统工作会议精神，围绕“走在行业前面，展现一流水平，全面建设现代烟草”和“四个引领”的目标要求，深入“三大战略”，不断巩固优秀基层单位创建成果，通过文化管理和创新管理，加快了**烟草整体工作上水平、创一流的步伐，顺利实现了“时间过半、任务过半”的既定目标，为全面完成全年目标任务奠定了坚实基础。

一、**年上半年主要工作业绩

1-5月份，对系统外销售卷烟21087箱，同比上升4.12%；销售收入49441万元，同比上升9.61%；实现税利13900万元，同比上升10.12%，其中利润8678万元，同比上升3.05%；未发生一起客户投诉，客户的满意率达到98%以上。1—6月，我局共出动市场检查人员6645人次，查获各类涉烟案件159起，其中：案值万元以上案件36起，五万元以上案件7起，捣毁非法卷烟窝点96个；查获各类违法违规卷烟16841.8条，其中假冒卷烟4367.2条，移送公安案件7起，上缴财政罚没款11.45万元，市场净化率95.99%。不法烟贩被刑事拘留3人、判刑3人。

上半年，认真践行“创商业品牌”战略，进一步深化“与客户共创成功”的服务理念，大力开展“我就是品牌”活动，始终把品牌培育作为第一要务，不断加强零售终端建设，促进了卷烟销量和经济效益的稳定增长。

一是以“第一要务”为抓手，积极创新品牌培育模式，大力开展建功立业活动。不断加大对重点品牌尤其是“532”大品牌的培育力度，密切关注市场需求的发展变化，把优化结构与引导消费、调整状态有机结合，重视低焦油品牌的市场培育。针对卷烟市场销售疲软，考核品牌任务繁重这一现状，以“农村包围城镇”、“以点带面”、“全面开花”、“突出重点”等一系列品牌促销的方式和方法进行推广，极大地带动了各品牌的销售，为完成好各考核品牌销售指标奠定了基础。抓好客户经理的服务质量，充分运用移动工具，保证服务时间、服务频次、服务质量的落实，切实履行服务承诺，

推进服务品牌建设;用卓越服务赢得客户的满意，推进“同心”服务品牌建设;以“四率三度”(客户对省局投诉电话知晓率、货源供应办法知晓率、客户投诉咨询率、客户毛利率和客户满意度)为主要衡量指标，考评各客户服务部、各客户经理的客户意度、客户对服务人员的满意度、客户对货源供应满意服务水平。以知名品牌培育争创“明星团队”和“明星个人”活动为契机，积极开展“服务客户零距离、服务质量零差错、服务对象零投诉”服务活动，使每一名员工都行动起来，从我做起，从细节做起，争当岗位创新主体，争当“明星个人”。

二是以市场为导向，不断完善信息采集功能，确保年度目标任务的全面完成。以“终端信息管理系统”为平台，不断充实信息点基本信息，充实信息采集手段，经常性地开展与信息点的沟通交流，提高信息点的信息采集配合度，为信息采集奠定坚实的基础。在以零售客户的进、销、存、价为基本采集信息的情况下，进一步拓展、完善信息采集内容，把地方经济发展、行业政策变化、社会消费动态、消费者消费习惯等内容纳入信息采集的范畴，定期进行收集、归纳，充实信息内容，夯实信息分析基础。强化信息分析应用，对采集的信息，在归纳汇总的情况下，通过对信息价值的挖掘，将信息充分应用于指导市场需求预测，最大程度满足零售户的经营需求。

三是以功能终端建设为基础，大力开展样本客户扫码工作，深入探索卷烟现代流通管理模式。围绕“发展同向、工作同心、服务同步、利益同体”的目标，推陈出新，大力推进卷烟零售终端建设。采取集中培训、上门指导、网络交流、专题讲座等形式，对零售终端客户讲授烟草专卖法律法规、明码标价、卷烟存销比、品牌推介、卷烟陈列等系统、专业的营销和服务知识。抓好终端pos系统的推广应用工作，努力实现客户经营的智能化、客我互动的信息化、营销管理的现代化，有效激发客户使用系统和主动扫码的内生动力。全面加强现代零售终端运行管理，坚持和深化“标准店”的“六个

一”管理工作，深入挖掘终端资源，实现分类统计、动态管理、有效利用，认真制定终端资源管理办法。将功能终端客户管理列入日常工作重点，定期举办功能终端客户培训，使功能终端客户对自身责任和义务充分认识，加强商、零协同营销，加强功能终端客户规范经营管理。

四是以“135”工作法为手段，加强员工能力建设，提高员工综合素质和服务能力。严格按照“135”工作法一条主线、三个要点、五个步骤的作业流程，认真查找工作中的不足，改进工作方法，不断提高客户服务能力和水平。通过“五步法”把客户服务、品牌培育等工作落到实处，履行服务承诺、确立服务标准、规范服务行为、提升服务水平，用心打造卷烟商业企业服务品牌。严格执行年度学习培训计划，组织开展各项培训活动，突出服务营销、品牌营销和市场营销知识的培训。1-6月份，培训时间为1752小时，人均学时为37小时/人，其中，客服科集中培训6次，人均18时/人。认真组织客户经理、送货员进行技能鉴定专项培训，截止6月份，获得营销师(卷烟商品营销)证书的营销人员47人，占总人数100%，其中高级12人、中级27人、初级8人。细化考核督查内容，加大考核督查奖惩力度，切实把二级考核和各客户服务部实施的三级考核有机地相结合，每月根据考核督查情况评选“明星团队”和“明星个人”，激发员工的工作热情，同时对存在问题进行通报整改，并将考核情况与当月工资进行挂钩，做到奖罚分明，进一步规范了服务工作流程、提升了服务质量和效率，从而有力地促进了各岗位工作职能的发挥和网络运行质态的提高。按照行业物流工作会议“精化流程、精确核算、精准运营、精到服务、精细管理”的要求，开展精益中转站建设，通过加强班组管理、送货服务、配送管理，人员优化，车辆安全管理，持续提升中转站物流运行效率和服务水平。

上半年，以“基础管理扎实、运行机制高效、特色文化浓厚、队伍建设精良”为基础，积极构建高效的市场监管体系，提高依法行政、文明执法的能力和水平，始终保持卷烟市场较

高水平的净化水平，持续巩固和提升优秀县级局创建成果，专卖管理各项工作取得明显成效。

一是明确主攻方向，深化协作关系，全力推进打假破网。围绕“建真网、建实网、建好网”工作思路，在物流、车站、邮政托运、社会等层面，发展可靠情报员、信息员，构建了横向到边、纵向到底的为卷烟打假破网服务的情报网络体系，依法查获“1.12”涉烟 23万多元非法贩销卷烟案件，此案尚在进一步经营中。3月22日，**市政府牵头召开了相关执法单位打击假冒伪劣产品联席会，围绕卷烟打假的现状、特征、难点、问题、形势分析、主要工作等方面，我局在会上作了专题发言，进一步拓展了与相关部门沟通协调的渠道和平台，促进了相互之间信息互通、资源整合、联动协作、成果共享，推进了行政执法与刑事司法的有效衔接，为今年打假破网工作奠定了坚实的基础。

二是强化日常监管，突出集中整治，市场基础明显加强。围绕“打击有力、管理到位、疏导及时、服务周到”市场监管体系，不断强化日常监管力度，提高对卷烟市场的掌控力、净化率。在强化日常监管上，按照345工作法和“1对1”市场监管模式，层层签订了市场监管责任书，将全年市场监管任务指标科学解码，责任到人，提高了日常监管的针对性和有效性，提升了对卷烟市场的掌控力。在突出集中整治上，相继组织开展了“冬季会战”、“闪电13号”卷烟市场集中整治行动，实现了专项整治与日常有效监管的紧密结合，有力维护了卷烟市场经营秩序，提高了卷烟市场净化率。在深化普法宣传上，借“3.15”活动契机，组织集中销毁标值21万元假冒伪劣卷烟，向社会展示了打假成果，组织召开了“局长接待日”座谈会，向不同层次的卷烟零售户征求意见，搭建互通平台，彰显责任烟草形象，通过**报刊“金叶之窗”、发送告卷烟经营客户书、烟草专卖法规进社区、进村组等宣传活动，进一步提高了普法宣传的广度和深度，提升了社会对**烟草的公信力和认知度。

三是规范执法行为，推行政务公开，依法行政阳光透明。始终围绕“合法行政、合理行政、程序正当、高效便民、诚实守信、权责统一”依法行政六项基本要求，规范执法行为，强化执法监督，倡导阳光运行，依法行政的能力和水平得到了有力提升。首先，规范执法行为，确保执法安全。认真抓好事前风险评估，围绕执法整体、执法环节、执法过程可能出现的问题，排查风险源，从根本上杜绝和预防执法人员不规范问题的发生。抓好事中违纪预警，通过“三卡一评”（行政执法监督卡、行政许可跟踪卡、专卖服务管理卡，季度综合评价）监督管理举措，定期分析和评估执法状况，对出现的苗头性、倾向性执法问题，及时发出预警，排查整改。其次，推进政务公开，倡导阳光运行。全面贯彻落实依法行政责任制，切实加强对依法行政工作的领导，从简化办事程序，缩短办结时间入手，努力提升行政效能；从完善行政权力事项网上全覆盖入手，努力提高公开透明程序；从完善相关制度入手，确保各项服务承诺兑现。真正把权力运行置于人民群众监督之下，扩大人民群众的知情权、参与权、表达权、监督权。第三，坚持依法办案，提高卷宗质量。按照行政处罚自由裁量基准，严格执行“调查、审理、罚缴”三分离制度，推进全程说理执法。上半年，共处理案件136起，结案率100%，无因裁量不当引起行政复议变更、行政诉讼败诉案件。按照《**市烟草专卖零售点合理布局规定》，严格执行“许可前一次性告知、受理、审查、复核、决定”五分离，坚持对行政许可全过程动态监管，规范准入管理，强化过程管控，加强后续监管。上半年，共审批发放211份卷烟零售许可证，无一起行政复议变更、行政诉讼败诉案件。同时，按照“一证一卷、一户一档”要求，对所有卷烟零售户档案进行整理，建设了证件管理档案室，提高了档案管理规范化水平。

四是加强作风建设，抓好学习培训，队伍素质不断提升。按照“打牢基础、强化功能、完善机制、增强活力”的基本要求，进一步加强作风建设，围绕“改进作风年”工作要求，每月坚持对执法人员进行督查考核，严厉查处在执法过程中是否存在以权谋私、吃拿卡要、行政不作为和行政乱作为行为。

上半年，共处理群众咨询举报投诉23起，无一起反映执法人员违法违规事项，专卖执法社会满意度明显提升。按照“点菜式”方式，缺什么学什么，差什么补什么，有力提升了培训的针对性。每周四集中今年参加技能鉴定考试人员进行重点辅导，提高学习质量，提高参考率，提高通过率。围绕对标评价指数，细化分解完善绩效考核细则，对标到中队、对标到人员，通过一些举措，彻底打破“大锅饭”，杜绝“搞摊派”，拉开收入分配档次，目前，此项工作正在试运行之中。

上半年，在内部监管工作中，按照更加“严格规范”的总体要求，以“自律意识更加牢固、卷烟经营更加规范、专卖管理更加到位、领导干部监督管理更加有效、纪检监察再监督更加有力”为主要任务，进一步加强内部管理监督长效机制建设，强化内控体系，努力构建“以内管促内控、以内控促自律”的良性机制。

一是狠抓办事公开、民主管理，全面落实“三项工作”各项程序规定。按照“规范权力运行、公开透明操作、确保监管到位、打造阳光烟草”的要求，充分发挥职工代表大会和“三项工作”管理、预算、薪酬等委员会作用，不断充实修订制度，优化程序流程，形成科学的决策、管理、执行和监督机制，进一步规范权力运行，保障职工的知情权、参与权、表达权和监督权，确保了权利在阳光下运作。

二是狠抓内部专卖管理监督工作。按照“全面覆盖、良性互动、注重实效”的内管模式，坚持开展日常监督、定期检查、定期报告等工作，真正做到重点检查定期进行、内管考核同步跟进，在深入检查、纠正、解决问题的同时，突出对销售、配送等环节的监督工作，坚持开展“家庭走访式检查”、“中途送货突击抽查”、“零售户调查反馈”三种举措，取得明显成效。同时，加强了中队内管职能建设，将标准店、明码标价、许可证后续监管纳入到专卖内管工作中，形成了全覆盖、全方位的专卖内管监督体系，并推出专卖内管

“1对1+1”工作模式，即中队专职内管员(或兼职)参与到线路稽查员、客户经理的“1对1”市场长效监管中，起到跟线考核、指导、监督的作用。采取卷烟配送中途突击抽查、三个百分百实地检查、零售户调查反馈等手段，对卷烟经营全过程进行了持续、动态、有效、实时监管。上半年，共处理有效预警2967起，其中黄色预警2659起、橙色预警302起、红色预警6起。开展卷烟配送中途突击查87车次，销售大户监管422户次，许可证后续回访147户次，处理不规范使用的卷烟零售许可证133份。

三是狠抓反腐倡廉各项工作的落实。认真贯彻落实中纪委、省、市纪委和行业各级纪检监察工作会议精神，围绕党风廉政建设主题，紧扣纪检监察工作“上水平、创一流”主线，着力开展党风廉政警示教育、预防职务犯罪宣教、民主评议政风行风和效能监察等工作。5月份，在全市廉政公益海报评选工作中，我局提交的4幅作品全部获奖，分别获得一等奖1幅，二等奖2幅，三等奖1幅，其中有1幅获得全省二等奖，目前已被省检察院提交到国家最高人民检察院评选。6月份，举办了一次道德讲堂廉政专场教育活动，邀请市检察院预防科负责人作了题为“廉政风险防控机制建设”主题教育，重点讲解了前期预防、中期监控、后期处置的“三道防线”措施，增强了员工法制意识和防范能力，提高了抵御风险的能力。上半年，我们组织观看警示教育片1次，开展廉政专题讲课1次，听课60人次，形成会议纪要1期；开展廉政文化活动1次，参加33人次。签订党风廉政建设责任书5份。主动公开的各类党务、政务、企务事项共计16项/次，其中，通过公示栏公开党务政务事项14项，利用局域网和政务公开网公布重要事项2次。

进一步深化“总成本领先战略”，以全面预算管理为主线，以对标、贯标、校标为主要抓手，以创新创优为动力，以队伍建设和绩效考核为保障，全面提升基础管理水平。

。按照“目标、对标、贯标”三位一体的要求，进一步完善

了各项制度标准，梳理了我局(分公司)基础管理方面存在的突出问题，查找了管理制度中存在的盲点或不足。不断完善和规范了各项规章制度，从而有效提升了管理水平。进一步完善了工作流程，将质量方针目标有效的科学细化，对各项工作流程不断补充和优化，确保了各项工作流程均能在体系文件中体现。进一步完善了管理运行机制，始终保持企业内部运行的持续改进、不断完善，并在企业总体工作要求内，持续修订企业标准，发挥标准化体系自我完善的功能，从而建立了全面长效的企业自我提升的管理机制。

按照省、市局“加强成本费用管理，进一步实现降本增效”的主要工作目标，坚持“总成本领先战略”，严格执行“没有预算，不得开支”的要求，围绕降本增效做文章。按照国家局财经秩序专项整顿的要求，结合行业审计工作，认真对**年会计报表进行了全面审计。我局(分公司)经会计事务所的系统审计，从出具的审计报表来看，没有违反会计制度的现象。同时，认真执行烟草企业成本费用管理办法，加强预算费用管理，开展降低运行成本活动，科学、客观地编制预算费用报表，严格执行内部审批制度，局(分公司)费用水平同比有所下降。

上半年，认真贯彻落实《江苏省烟草专卖局(公司)系统**年安全生产工作要点》，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，将职业健康安全管理体系工作作为安全管理的切入点与落脚点，对各类工作流程、各项规章制度进行了再学习、再培训，对各项危险识别源进行修订、梳理、定位，进一步确定了安全管理标准，进一步明确了部门、岗位职责权限，并使其制度化、常态化。同时，坚持每季度安全大检查不动摇，领导班子分别带队下基层，对中转站、办公楼、各基层网点等重点部位的消防设备设施、摄像监控报警系统、用电气设备线路、特种设备等进行隐患大排查，对查出的安全隐患，及时形成并下发了安全检查通报，落实责任，及时整改。在6月份“安全生产月”活动中，先后开展了交通安全知识专题讲座和消防演练两项活动，增强了全体员工的安全

防范意识和应急处置能力。

上半年，按照市局“素质提升年”的要求，努力在“全面提升企业整体素质”方面发挥“引领作用”，坚持“以人为本、人才强企战略”，不断推动队伍建设全面发展。

一是加强机关作风建设，不断提高机关工作效能。严格贯彻落实中央“八项规定”，进一步强化对重点领域和关键环节的监督，重点加强业务接待管理、公务用车治理，反对大手大脚、奢侈浪费，倡导低调朴实、勤俭节约的作风。6月份，制定出台了《**市烟草专卖局(分公司)关于进一步改进机关作风建设的实施意见》，进一步严明工作纪律，坚持挂牌上岗，杜绝纪律松弛、上班迟到早退、有事不请假、办事推诿拖拉、中午喝酒、上班时间打电脑游戏、看网络电影电视、串岗溜岗、上班办私事、酒后驾车等现象，特别在公款接待、公车使用上作了进一步规定，真正以铁的纪律约束和规范“两公”事项，在今年市效能办、纠风办的数次明查暗访中，没有出现违反“十项规定”的情况。

二是加强“四好班子”建设，不断增强班子领导力。扎实开展“两个至上”行业共同价值观，坚持物质文明、精神文明、政治文明“三个文明”同步谋划、同步发展，在6月份省文明单位创建考核验收中，受到了考评组的高度评价。上半年，坚持“三会一课”制度，党组学习制度化、组织生活正常化、民主生活会定期化。同时，固化了领导每月下访调研制度，切实将问政于民、问需于民、问计于民“三问作风”落到实处。在民主管理上，严格执行议事规则，坚持集体领导、分工负责，相互支持、积极配合，企业重大决策、重大项目、工程招标、物资采购、大额度资金运作和重大人事任免坚持集体讨论、科学民主决策，不搞“一言堂”，实行“阳光”操作。

三是加强教育培训，不断提高全员素质。在教育培训中，针对自身特点，先后开展了“2.3.5”、“阳光心态”、“中国

梦”等主题教育实践活动，通过活动的开展，铸造了全体员工满腔热情、富有激情、充满智慧、奋力创新的良好精神，呈现了学习教育大推进、办事效率大提高、服务品牌大创建、机关作风大提升的良好格局。同时，开展了破除“到顶论、饱和论”和“四破四出、四有四优”活动，通过两项活动的开展，打破了部分员工“小富即安、小胜即满”的思想，消除了队伍中的浮夸风、拖拉风、闭塞风，全员的整体素质明显提升。

上半年，始终把企业文化建设作为一项事业来办，一手抓理念体系的构建和完善，一手抓对员工的宣教和灌输。在具体实践中，“两轮驱动、两翼齐飞”，切实将**烟草系统素质提升年与**烟草企业文化建设提升年同步开展、有机融合，以文化引领、文化管理提升全员整体素质，增强企业的凝聚力、向心力、战斗力。

首先，着力打造“学习型企业”。建立“学习型企业”是企业文化建设的重要课题，是企业发展的动力源泉。因此，我局建立了纵横交错的互动式学习网络，借助举办各类培训班、学习阅览室、图书室等阵地，为职工提供良好的学习场所。根据干部职工的年龄结构、文化程度和不同岗位等实际情况，开展全方位、多层次学习和专业培训，在形成高等自学、集中培训和个人自学相结合的基础上，以对话、反馈、反思等互动方式为主，提高学习的趣味性和有效性，打破以往念文件，众人听，僵化无味的学习方式。同时，开展了小组讨论、读书心得交流、讲座和观摩等学习活动，切实做到“学习工作化，工作学习化”，实现了学习与工作的融合，“学习型企业”模式、氛围、成效凸显。

其次，充分发挥自身特色的“家文化”建设。首先，在去年率先建立企业文化室的基础上，结合新形势、新要求，对企业文化室进行了更新与升级，拓宽了江苏烟草企业精神、廉政文化等新的理念，进一步加强了企业文化活动阵地建设；其次，开展了深化“家文化”百日教育主题活动，进一步拓

宽“团队、责任、执行、奉献、感恩、和谐”六大内涵，倡导大家阅读《阳光心态》、《中国梦》两本书籍，同时开展“忠诚为本，感恩奉献”演讲比赛，进一步打造了健康、感恩、进取、创新的阳光心态；第三，开展了以“上党课、讲党史、颂党恩”为主题的建党九十二周年系列活动，先后组织了“红歌嘹亮、激情飞扬”演唱、“党在我心中”征文比赛、党课主题讲座、红色教育、党员义工服务等活动，展示了我局(分公司)全体党员干部职工昂扬向上的精神风貌。同时，还通过开展乒乓球、拔河、棋牌类、长跑等项目比赛，以及撰写企业文化小故事、书画摄影作品征集、递送生日蛋糕等各项活动，进一步员工的归属感和企业的活力。

一是队伍的整体素质参差不齐，员工的创新能力、理论素养、业务水平与素质提升年还有一定差距。

二是财务预算的前瞻性和科学性不强，运行过程中有效控制的手段不太细微和具体。

三是企业精神未能真正转化为自觉行动，部分员工在具体工作中，仍有浮躁心理，超越自我能力不够。

烟草稽查工作总结篇三

今年，我局（营销部）在市局（公司）、县委、县政府的正确领导下，在各有关部门的大力支持配合下，始终遵循“以规范促发展，以服务增效益”的企业理念，以“四个一流”和“两个不坏”为目标，以规范经营为工作重心，狠抓结构调整，企业效益持续、稳定地提升，较好地完成了今年工作任务。

几项主要经济指标完成情况

2、销售卷烟7266.9箱，较上年同期增加339箱，增长4.89；实现销售收入6755.82万元，同比增加1172.82万元，增

长21.01。

3、今年实现毛利1298.42万元，较上年同期934.3万元增加364.12万元，增长38.97；综合毛利率为19.24，与去年同期16.73相比增长2.51个百分点；单箱毛利为1786.76元，与去年同期1348.6元相比，增加438.16元，增长32.49。

回顾半年来的工作，我们主要是从以下几个方面努力的：

为全面落实国家局“深化改革、推动重组、走向联合、共同发展”的主要任务，今年我局在正式取消县级公司法人资格，成立营销部以来，局（营销部）党组高度重视，多次召开会议进行研究、及时调整思路、研究对策和办法，并以此为契机，加强对局（营销部）人力资源的整合，利用召开会议、专题讨论、个别谈心等形式，完善和加强对月工作任务完成的考核，进一步增强全体员工危机意识、责任意识和效率意识，以饱满的热情投入到工作中去，确保“人心不散、步子不减”。因此，半年来，单位干部职工情绪稳定，始终保持敬业爱岗、兢兢业业的精神风貌。

以人为本抓党员干部职工的思想教育。

一是分层次及时传达、学习上级纪检监察会议精神；

四是经常性地开展党纪规章制度的学习。

5月初组织全体员工学习了“身边先进党员”感人事迹，并开展认真讨论，增强了员工的成才意识，掀起一股学先争先赶先的竞争热潮，使员工深刻体会到先进模范人物既可敬可爱，又可学可比。全体干部职工政治素养的不断提高，为我局（营销部）顺利完成今年经济指标任务提供了有力的思想保障。

持续加强对员工业务技能的培训。今年，我们开支几千元购

买营销、管理类书籍发给全体员工，利用双休日对员工进行客户关系管理、卷烟营销、专卖管理等方面的培训，并结合工作中的实际案例进行讲解，使之融会贯通。并推行痕迹管理，要求职工每天填写工作日志，在工作中发现问题，用所学的知识去解决问题。认真组织职业技能鉴定的申报工作，鼓励和支持员工参加学习，提高素质。同时，通过政策、经济形势教育，市场环境分析，营销工作点评等多种形式的交流学习，使全员综合素质有了一定的提高。

不断完善单位内部管理制度，强化监督考核。为了形成企业良好的工作氛围，员工良好的工作习惯，我局（营销部）在原有的规章制度上进行了进一步的修改完善，建立健全了责任到部门，内部考核细则细化到个人，考核结果与工资奖金直接挂钩的企业员工考核制度，编集成册，发放到人，并严格按细则要求加强对各项制度及任务完成情况的监督考核力度。同时，成立了考评领导小组，小组条块结合，分工明确，每月根据考核细则对各部门进行常规性或突击性的检查，发现问题，严格扣分，决不留情。并将每月的考核情况在职工大会上通报讲评，使各项规章制度落实到实处，较好地起到了奖勤罚懒、奖优罚劣的作用，促进了员工责任意识和效率意识的提高，增强全体员工的工作自觉性。为企业的持续发展提供了秩序保障。

另外，单位还注重人力资源的梯级培养，给素质较高的年轻人压担子，勤督促，严要求，使其自我加压，自我约束、能尽快适应岗位需要，进入角色。今年机关党支部又将一名积极要求进步、工作能力强的入党积极分子吸收到组织中来，为单位的可持续发展提供人力资本支持。

1、提高认识，规范经营，严格自查自纠，坚决杜绝卷烟体外循环现象的发生。随着国家局、省局对规范经营、治理卷烟体外循环工作的逐步深入，我们深刻认识到这是关系到烟草行业生存和发展的“饭碗工程”，必须按照规定狠抓落实。在不断调优结构、尽量满足辖区内经营户需求、努力提高企

业效益的同时，我们对今年的卷烟规范经营方面存在的问题进行了认真的自查自纠，加强了对销售人员的培训，在思想上高度重视，不断规范卷烟经营行为，认真按照上级有关部门的规定做好卷烟销售工作。

2、整合营销，优化结构，实现三个转变。

一是经济增长方式实现了由数量效益型向结构效益型的转变。表现在低档卷烟不能满足供应的情况下，积极引导消费，利用有限的紧俏烟资源，科学投放，加强对终端市场的调控。同时，在卷烟购进上一至三类卷烟比例明显上升。今年共购进一至三类卷烟3677大箱。此外省外名优卷烟的市场培育和銷售力度也有所加强。今年共销售省外名优卷烟163箱；与去年同比增加89箱，销售毛利同比增长12.4万元。

二是信息化建设实现了由功能单一型向信息共享型转变。以电话订货为契机，在信息化建设方面取得较快发展，卷烟分销与专卖管理系统软件的成功运行，达到了信息集中管理的目的，实现了物流、商流、资金流、信息流的实时共享，使经营工作和专卖管理实现了“一网通”。为专销结合及客户关系管理向纵深发展提供了技术支持。

三是管理方式实现了由被动接受向主动思考的转变。在新旧模式交替的关键时刻，在电话订货的运行、货源的分配、三员的沟通、客户经理职能的发挥等方面，积极出主意、想办法，超前性地开展工作，进行有益的探索，比如为配合客户经理职能的转变，我们自行设计印制了《客户工作日志》、《经营户信息采集表》等三种表格，取得了良好的效果。

4、不断加强客户服务职能，力争实现“三员”有机结合、无缝对接，构成完整的客户服务管理系统，增强服务的针对性和时效性，不断提高客户的满意程度。

一是充分发挥呼叫中心在客户关系管理中的火车头作用。我

们在强化电话订货员普通话培训的基础上，制定了一套服务规范用语，让广大的卷烟零售户在温馨、和谐的气氛中完成卷烟的订购工作。

二是利用客户服务热线架起与客户的“连心桥”。目前我们所接办的热线电话向客户提供申告、投诉等多项服务，基本满足了客户的需求，受到广大卷烟零售户的好评。不但扩展了监督的主体范围，也必将推动整个营销工作的规范化，理顺销售的业务流程。下一步我们计划要在服务热线电话接办的规范上下工夫，使之制度化、程序化，在零售户与烟草企业之间架起一座沟通的桥梁。

三是寓服务于网建工作之中。我营销部当前进行的一系列网建改革，是按照国家局提出的“电话订货，网上配货，电子结算，现代物流”的目标和要求进行的。在网络建设的过程中，我们把服务贯穿到全过程，不搞形式，不走过场，扎扎实实地做好各项基础性工作，把服务顾客的意识放在首位，提高客户的满意度，夯实网建基础，使卷烟销售网络真正经得起时间和开放的考验。

四是制定了客户经理考核办法，督促他们加强与零售户的感情联系，帮助零售户进行市场分析和市场预测，引导他们销售卷烟和调整结构，从而使零售户的利益得到保障。同时，我们还针对客户的规模、性格及家庭情况，开展差异化、个性化服务。对社会弱势群体，我们常常让客户经理上门了解需求，帮助其解决实际困难。这样既提高了工作效率，又体现了我们的“便民”思想。

1、增强服务意识，加强法律宣传，优化执法环境。利用“3.15”消费者权益保护日和“4.25”送法律下乡活动，发放宣传资料3000余份，制作板报、悬挂宣传横幅、开展假冒卷烟识别咨询以及日常的检查走访，加强对与烟草相关的法律法规的宣传，使经营户和消费者《烟草专卖法》有了进一步的了解；同时加强专卖自身形象建设，通过学习《行政

许可法》及相关法律条文，进一步改进工作方法，寓管理于服务之中，积极寻求其他部门的配合，为其他各项工作的顺利完成创造出良好的执法环境。

2、认真开展卷烟体外循环的专项治理工作，切实规范经营行为。认真落实国家局和省、市局的会议精神，强化内部运行机制管理，加强内部卷烟销售、规范管理，专卖内勤员每日通过卷烟营销网络对每个客户经理的销售与专卖管理工作进行监督管理，对于出现的不规范行为，发现一例严惩一例。另外，专卖检查人员坚持每日对辖区市场进行检查。特别是在春节期间，专卖人员每天都保证了一人跟随送货车，既保证了货物、货款的安全，又对卷烟市场进行了监控。同时，我们还结合本地实际情况，协调好与相关部门的关系，建立了密切协作、互通信息、反应快速、联合行动的办案工作机制，充分发挥各自优势，紧密配合，有效地遏制了违规经营行为的反弹，维护了正常的卷烟市场经营秩序。

3、加强专销结合，着力提高辖区市场净化率。

一是每月坚持召开两次专销结合会，相互通报情况，找准问题，对症下药；

三是实行了“专卖员与客户经理一一对应”的方式，对专卖管理考核细则进一步细化，明确了各片区管理责任并落实到人，有针对性地制定了从专卖分区划片、责任到人、量化考核股长到内勤管理员工作质量考核表和日常工作流程表，从市场管理、规范办案、精神文明建设、专卖综合信息内勤等方面确定目标任务，促使访销员、配送员更加重视辖区市场、专卖员更加关注辖区销量。

同时，专卖人员在走访市场中对出现的不正常情况能及时掌握、结合周边价格变动等情况进行综合分析，采取对违规的经营户进行不定期检查、有效监控等措施，提高了对辖区市场的监管能力。今年今年通过线人举报我们共查获两起涉案

金额较大的案件，并移送司法机关追究其刑事责任。其中一起是4月份查获的无证运输案件（涉案金额6万余元），一起是5月份在市局的支持配合下查获的销售非法生产的烟草制品案件（涉案金额达23万余元），今年共计出动检查车辆20台次，检查执法人员150余人，查处各类违法、违章案件17起，扣押各类卷烟7473.6条，其中没收假冒烟3198.2条，罚没收入10800余元。辖区市场的净化率得到不断提高。

4、加强素质教育，专卖执法水平不断提高。我们把切实提高专卖人员的素质、规范执法行为、提高执法水平作为加强烟草专卖管理的首要任务来抓。组织全体专卖人员深入学习了《烟草专卖文明执法行为规范》，并将其与《行政许可法》结合起来，认真分析当前在专卖执法中存在的问题和不足，进一步转变执法观念和工作作风。同时制定了《管理服务诚信公约》，根据烟草专卖法律法规和服务管理体系建立了一套诚信等级考核体系，专卖部门根据这套体系在日常检查和服务中如实记录经营户的相关信息，采取记分的方式按月对经营户进行诚信等级评定，充分调动了经营户自觉守法的积极性。

1、领导高度重视，时刻强化安全意识。无论大、小会议，局（营销部）党组总是反复强调“安全管理无小事”，坚决杜绝麻痹大意和侥幸心理，反复叮嘱全体员工时刻注意货款、车辆、人身等安全，发现隐患及时处理。单位今年内没有发生任何安全责任事故，较好地保障了单位效益。

2、认真开展落实专项整顿工作。五月份，为认真落实省局（公司）两个专项整顿工作，进行了认真的自查自纠，对存在安全隐患的一律整改。针对出租门店线路混乱、私自乱接电线的问题，加强对其的检查管理，令其限期整改，尤其是对维修家电门面的氧气、液化气使用加强了管理。

3、加大检查监督力度，防止各类事故发生。坚持每月对配送分部进行一次不定期的综合检查和目标考核。主要包括配送

资金核对、车辆行车登记等。在检查中严格把关，认真核对并做到善于发现问题。对发现不按程序存款、手续缺失以及未按规定时间转款的，一律按照规定给予相应的处罚，决不姑息。从而进一步及早杜绝了事故的苗头，保障了货款资金及时、安全回笼，防止了各类交通事故的发生。

1、顺利通过20xx年档案工作检查。今年，我们完成了对上一年档案的归档工作，并顺利通过了相关部门的检查，因整洁、完备和准确受到检查组的好评。

2、完善报账制度，加强费用管理。财务上完成好了各项日常工作，按时向国税、地税部门上缴各项税利。严格依照报账制度，对原始发票认真审核，以“该报的一分也不少，不该报的一分也不报”的原则，严把资金关口，确保营销部财经秩序的稳定有序。

3、热忱服务，为职工解除后顾之忧。生活服务中心始终遵循“全心全意为职工服务”这一原则，想职工之所想，为单位职工提供优质的生活服务。一日三餐准备清洁可口的工作餐，及时为职工准备了防暑降温用品，保持整洁优美的工作与生活环境等等细致入微的工作，为全体员工解除了工作上的后顾之忧，安居乐业。

1、员工综合素质相对滞后，有待提高；

2、对员工所投入的教育和培训力度不够；

3、内部绩效管理机制不够健全。

总之，今年通过全体员工的艰苦努力，我们基本上完成了既定的目标，但仍要针对不足之处继续努力，着力改进，使今年效益更上一层楼。

烟草稽查工作总结篇四

□

烟草行业对我来说原来是一个陌生的行业，而电话访销对我来说更是一个陌生的职业，初一接触，我必须努力学习专业知识，尽快进入状况。电脑操作对我来说自然不在话下，但我要熟悉烟草行业的特点，了解电话访销员的工作职责。实行电话访销的其主要目的，一是以较低的经营成本方便快捷地与零售户电话订单，使经营户对我们烟草产生信任和依赖，起好桥梁和纽带作用；二是用最快时间为零售户提供的优质的订货服务。因此，访销员要紧紧围绕公司当前的总体安排和工作部署进行访销，不能有私心，要有团结合作的“蜜蜂”精神，同时尽可能为零售户提供完美的服务，赢得零售户的信任和满意，使我们的“双赢”尽快上轨。有了这些认识，使我明确了工作目标，给自己有了一个定位。

作为一名电话访销员，在接通零售户的电话后，时刻要注意规范自己的访销用语、处事态度，因为它对此次订货的成功与否起着关键作用。首先，我从开场白到订货结束自始至终的言语礼貌是不可缺少的。其次，我对由于零售户年龄层次、文化素质等方面的参差不齐，加之电话交流的局限性，所产生的在沟通上的困难，从不心烦急躁，甚至埋怨挂断，而是始终礼貌待人、耐心解答，要做到百拨不厌、百听不倦、百问不烦，给零售户建立了一个美好的印象，也为公司保持了一个完美的形象。

认真学习公司的各项规章制度，服从工作安排和管理，严守纪律。同时，坚持“客户至上”，统筹兼顾，缓解供需求矛盾，做到紧俏货源的合理分配、名优卷烟的宣传以及卷烟消费结构的提高，最大程度的在满足客户需求的同时也让我们的利益达到最高。为了使货源能给经营户更合理的分配，让经营户在最大程度上的满意，我们现在实行了半月轮访制，每半个月换一次访销路线，这为我们下一步的“滚动式”访

销奠定了良好的基础。追求卓越，是我们永恒的目标。

经过近半年的烟草访销工作，也发现了我很多的不足之处，在今后要不断完善和改进，做到扬长补短。新的一年，我将继续努力，做好访销工作。

作为电话访销员，我们直接面对的是零售户。零售户作为烟草商业企业与消费者的中介，它可以直接反馈消费者的消费倾向，有助于我们划分不同的消费群体。所以我们的任务不仅仅是访销与订货，还要宣传产品、维系与零售户的关系、进行售后服务，增强服务意识。要像其他优秀的服务行业一样，以零售户为“上帝”，摆正自己的角色，尤其成为wto成员后对烟草业的卷烟专卖的影响，我们要逐步扭转烟草职工内部和社会上对烟草行业是“官商”的认识。作为烟草人，我们应有感为人先的“蜘蛛”精神，加强与零售户的交流和沟通，听取他们的意见和需求，不断地改善自身的工作，只有这样，才能使相互间的关系变得融洽。

作为电话访销员要具备敏捷的思维应变能力、高效的工作节奏、过硬的业务知识、娴熟的访销技巧。这些也只有通过其自身不断的勤奋努力、狠下苦功才能得以锻炼和提高。我认为在今后要做到：一要“勤学习”，电话访销员不能仅满足于已掌握了卷烟营销业务知识和电访基本技能，还要加强对统筹知识、语言技巧、心理学等边缘学科的学习，不断提高访销水平。同时，根据不同的时期紧急“充电”，如新品牌上市，就需要“突击”学习，对新品卷烟的口感、价格、包装、档次等熟练掌握。二要“勤思考”。在访销过程中遇到访销工作流程、方式方法上存在的一些问题和零售户反映的一些好的建议，要充分利用我们目光锐利的“老鹰”精神，勤于思考，具有一定的市场洞察力，勇于创新，认真对问题进行分析研究，查找原因，做好整改，不断提高访销成功率，做到精细化和标准化。

“真诚到永远”。由于电话访销工作特点，更需要真诚的心

态为零售户服务，只有真诚才能得到业户长期的认可、支持和信任。真诚交流，信息互动，认真打造诚信烟草网络，让真诚感动客户，从而赢得市场，赢得信任，赢得效益。本着“一切从客户出发，一切为客户着想，一切对客户负责，一切让客户满意”的原则，为客户提供快捷高效的服务，继续推进沟通多元化，服务个性化，结算快捷化和配送智能化。以客户为中心，使真诚成为我们的营销法宝，有力推进晋中烟草的持续发展。我相信，晋中烟草在能力强、高素质领导的带领下有辉煌的昨天，更会有灿烂的明天！同时今后我将会在各级领导的关心指导，同事们的热情帮助，再加上我个人的努力，将继续立足本职工作，踏踏实实，兢兢业业，从我做起，从小事做起，从实事做起，尽自己最大努力，为客户提供接近完美的服务。本着“客户的需求是我们永恒的追求”为目标争做一名优秀的电话访销员！

烟草稽查工作总结篇五

一、在学习上，注重提升个人修养

1、经过杂志报刊、电脑网络和电视新闻等媒体，认真学习贯彻党的路线、方针、政策，不断提高了政治理论水平，加强政治思想和品德修养。

2、认真学习财经、廉政方面的各项规定，自觉按照国家的财经政策和程序办事。

3、努力钻研业务知识，进取参加相关部门组织的各种业务技能的培训，严格按照“勤于学习、善于创造、乐于奉献”的要求，坚持“讲学习、讲政治、讲正气”，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自我的准则；始终把增强服务意识作为一切工作的基础；始终把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地工作。

4、不断改善学习方法，讲求学习效果，“在工作中学习，在

学习中工作”，坚持学以致用，注重融会贯通，理论联系实际，用新的知识、新的思维和新的启示，巩固和丰富综合知识、让知识伴随年龄增长，使自身综合本事不断得到提高。

5、全力融入单位组织开展的各项业务技能活动，在领导的带领和同事们的帮忙下挖掘了自我的潜力，增长了业务知识，开阔了自我的视野，提升了政治业务本事。

二、在思想上，认真履行廉政建设

作为一名财务工作者，我在工作中能认真履行岗位职责，坚守工作岗位，遵守工作制度和职业道德，做好财务工作计划，乐于理解安排的常规和临时任务，如完成单位领导离任审计、廉政专项治理、自查自纠情景报告及清房相关事项等。

三、在工作上，扎实做好本职工作

一年来，本人以高度的职责感和事业心，自觉服从组织和领导的安排，努力做好各项工作，较好地完成了各项工作任务。由于财会工作繁事、杂事多，其工作都具有事务性和突发性的特点，在财务战线上，本人始终以敬业、热情、耐心的态度投入到本职工作中。对待来报账的同志，能够做到一视同仁，热情服务、耐心讲解，做好会计法律法规的宣传工作。在工作过程中，不刁难同志、不拖延报账时间：对真实、合法的凭证，及时给予报销；对不合规的凭证，指明原因，要求改正。努力提高工作效率和服务质量，以高效、优质的服务，保障单位的后勤财务工作顺利开展。

四、下一步工作思考

(一)经过这次全面总结，让自我又一次认识到自身在工作中、意识上存在许多不足。基于这个目的，回想这一年工作，再和其他单位财务人员相比，还存在一下几个的问题，期望在__年的工作中能够不断改善，不断提高。

1、财务工作距财务管理的要求还有很大的差距。单位财务工作更多的还是会计工作，目前财务仅仅停留在事中记帐、事后算帐，对事务发展的预见性不够，不能将工作做在前面，往往是碰到问题解决问题，而不能做到防患于未然。

2、会计工作中仍有许多待改善之处。今年财政局组织我们学习了财政部《会计工作基础规范》及《行政事业单位财务制度》对财务制度中新的变化做出了调整和指导，也对我们的会计工作提出了具体的要求。但在实际工作中还存在许多不足之处，尤其在一些小问题的执行上不够坚决，在对一些已构成习惯做法的问题处理上，改变起来还有必须困难。

3、管理工作的形式化、表面化。有很多的日常管理工作的还不够细致、深化，往往只拘于形式或停留在表面，没有起到真正的管理作用，对照制度的要求，还存在问题，针对这种管理中存在的问题如何将管理工作做细作深，应是今后工作中的又一重点。

4、缺乏沟通，对相关信息掌握不到位。财务工作是对单位经济活动的反映、监督，对本股室以外的信息应及时了解，而目前就是对财务暂时没用或是不相关的信息、知识没有主动与其他股室进行沟通、了解；另外和领导的沟通还存在问题，对领导的工作思路及对财务工作的要求还不能完全掌握，以至于使自我的工作有时很被动。

1、在做好日常会计核算工作的基础上，还是要不断学习业务知识，针对自我的薄弱环节有的放矢；同时向其他单位做的好的财务人员学习好的经验，提高自身的综合业务本事。另外，认真做好财务计划工作，坚持与领导及时沟通，确保所有事项顺利进行。

2、力求会计核算工作的规范化、制度化。

按照财政部《会计工作基础规范》和《财务管理制度》的要

求，做好日常会计核算工作。仅有按照《工作规范》、《财务制度》做好日常会计核算工作，做好财务工作分析的基础工作，才能为领导供给真实有效的、具有参考价值的财务分析及决策依据。

3、做深、做细日常财务管理工作。

在接下来的一年，我计划多花一些时间，多研究研究财务软件及其他相关软件中的功能模块，尽可能使现有的功能得到充分利用，让单位的财务管理工作更上一个台阶，起到真正的控制、管理作用。

最终，作为一名合格的财务工作者，不仅仅要具备相关的知识和技能，并且还要有严谨细致耐心的工作作风，同时，无论在什么岗位，哪怕是毫不起眼的工作，都应当用心做到，哪怕是在别人眼中是一份枯燥的工作，也要善于从中寻找乐趣，做到日新月异，从改变中找到创新。在今后的工作中，期望领导能一如既往地大力支持财务工作，我也会在工作中尽我所能，不遗余力地作好财务工作。

烟草稽查工作总结篇六

烟草在线专稿 时间过得真快，转眼间20xx年即将逝去，新的一年正在走来。回顾这三年来的工作历程，才发现自己一路走来并非坦坦荡荡，而是充满着坎坷和挑战。然而，这三年的客户经理工作，对于笔者而言，不但是一种磨砺，更学到了很多与人交往的道理，也在失败中不断成长。下面就个人方面以及对今年的工作做一下回顾和总结。

工作的目的并不仅仅是赚取生活的砝码，更重要的是通过工作赢得社会的尊重和认可，从而获得工作带来的成就感和满足感。然而在这个竞争激烈的环境下，能找到一个让自己发挥能力的舞台是不易的。自从进入烟草公司以来，非常感谢

同事们在工作上以及生活上的帮助，更离不开广大零售户对工作的支持。然而在服务零售户方面，与其他同志相比，还有很大的一段差距；在工作任务的执行方面没有明确的侧重点；对低消费以及人均分布较稀地区的消费群体没有灵活的应对措施等种种因素的影响，通过深刻反思这段成长空间，我越发要摆正位置和心态，明年创造出更优异的成绩。

1、随着网上订货工作的深入开展，网订客户数也逐步上升，网订客户数为141户，占总客户数的61.1%，占的比例并不高，仍有很大的发展空间。在网订客户的选取方面，主要先从乡镇街道及主干道入手，让新增入网户感受到网上订货的便捷性，以逐步吸引周边的零售户加入网上订货。这样不愿意买电脑的零售户也渐渐地开始委托其他的零售户代订，有的直接将订烟的事情交给了家中的子女。

2、自“135”工作法实施后，工作模式逐渐发生了改变，工作方向也逐步明确。随着“月计划”、“周安排”、“周总结”、“日拜访”、“月总结”的实施，工作模式渐渐固化，工作方向也随之明确。这五项内容大致是这样的：在月末安排好下月的工作计划，有利于工作计划的开展；每周及时的安排、总结，有利于工作的回顾；在每次走访之前事先安排好要拜访的对象，这就节约了拜访时间，有针对性的关注异常客户；而月总结则可以将发现的问题及时的归纳汇总。

然而“135”并不是一套万能公式，它需要每个人灵活运用。通过工作让客户最大程度的满意，进而增进与客户之间的关系。良好的客情关系的最大的好处就是得到广大客户的衷心支持，最终获得良好的市场效益。比如，在拜访的过程中指导客户卷烟经营，加强与零售户的沟通，有针对性的对新品牌进行培育。否则，“135”可能会变成一套的《四书》、《五经》了。

3、工作中的“狄德罗效应”。比如当客户经理在走访市场的过程中遇到客户通常的提问：“为什么有些烟别人订到，自

己却订不到？”、“为什么有些烟自己总是比别人订的少？”，请不要过于笼统回答道：“国家对卷烟实行计划生产”之类的话了。因为客户关心的不是总体的市场环境，而是经过与别人比较后自己的切身利益，这是就有必要向客户说明不同的客户类别之间的区别了（比如在卷烟销量、卷烟陈列、柜台展示等方面），从而让客户争相做类别高的客户群了，这就是狄德罗效应了。

4、专销联动工作

目前专销结合还存在的一些问题：

免在检查中与零售户发生摩擦，不利于维护烟草形象。

（2）专销日常工作缺少监督或监督不力。有时顾于情面，难免在日常工作中出现相互推委现象，很不利于专销结合工作的正常开展，也不利于专销联动工作的健康发展。

有效做好专销结合应从几方面着手：

（1）市场走访方面。专卖、营销两支队伍不仅要在日常工作中各司其职，而且要在日常走访中相互监督，比如每月组织一次客户经理随同市管员进行走访。市管员在市场检查中、在对违法户的打击中发现问题，要及时告知客户经理，以便在客户经理在货源上加以控制。

（2）信息反馈处理方面。信息既是做好营销服务的基础也是做好专卖管理的基础，以信息共享为基础，建立一种专销共同参与的动态市场分析机制，是专销结合的核心内涵。通过综合信息平台及时传递，做到发现问题传递及时，部门即时落实，责任人限时解决。同时专卖、营销应该共同遵守规章制度，共同遵守行纪行规，保持一种良好的工作态势。

5□20xx年片区卷烟销售分析

(1) 主要指标情况：本区域总销量与去年基本持平，省产烟需求有所增加，条均价也有所提升。20xx年共计销售卷烟977.87箱，比去年同期相比减少了30.26箱，减幅为3.00%。其中省产烟本年度销售850.13箱，与去年同期相比上升10.18%。本年度条均价为85.66元，去年同期为73.93元，增幅为15.865%。

(2) 各类烟销售情况对比：

一类烟75.47箱，比去年同期增长49.18%；

二类烟236.39箱，比去年同期增长21.35%；

三类烟211.98箱，比去年同期相比下降1.95%；

四类烟392.78，比去年同期下降7.49%；

五类烟61.22箱，比去年同期下降49.782%。

可见低档烟的销售数量在各类烟中占的比例是最小的，同时低档烟的降幅也是最大的。

现将低档烟的下降做如下分析：

(1) 健康意识的提高。由于吸烟与健康问题越来越受到人们的关注，低焦油、低危害卷烟也逐步被人们所接受。然而五类烟一般不包括低焦油卷烟，出于对健康的考虑，会导致越来越多的消费者退出低档烟市场。

(2) 零售户无利可图。现在卷烟的批发价市场透明度过高，一般情况下无利可图，大多为了吸引客户前来购买零、副食品，所以这部分客户的售烟积极性并不高，但这部分客户却能影响周边地区的卷烟销售结构。

(3) 消费结构在提升。随着人民生活水平提高，消费者在卷烟消费方面也提高了档次，如现在一般出于三线以下城市的郊区办喜事一般档次都是13元以上的卷烟，而去年用的较多的仍是10元以上价位的。

1、农村市场小户为大户代订货现象严重，影响对客户真实销量的核定，建议专卖部门加大检查力度，对代订货的小户给予取缔。

2、“三员”之间扭曲了相互监督的实际意义，情面工作时有发生，导致很多隐藏问题的不能被发现，影响公司整体形象。

3、由卷烟供货引起的客户满意度下降，投诉率降低，但服务客户的能力有待加强。

4、低档烟销售形势仍然严峻，未能实现时间过半任务过半。

5、绩效考核有待进一步提高。

6、未能通过初级、中级职业技能的报名。

1、密切注意在新的客户评价执行后的卷烟市场动态，重点走访农村中小型客户，了解中小型客户的真实需求，提高核量准确率。

2、扎实开展品牌培育。以市公司品牌为主线，重点在辖区内构建面向零售客户和消费者的营销体系，提升品牌结构，拓展品牌宽度。

3、按要求逐步开展“135”工作法的一条主线，三个要点，和五个步骤进行工作，有针对性地开展服务营销工作，能力提高片区的卷烟销量。

4、做好零售户基础信息维护工作。主要做好订单指导，让零

售户尽快消化库存和维护卷烟标价。

5、关注零售户的销量波动情况。对卷烟销量波动较大的零售户，及时沟通，并及时与片区专卖管理员联系，防止其违规行为。

6、加强学习，重点学习卷烟职业技能相关教材，争取明年通过卷烟营销师中级考试。自觉养成勤于学习、勤于思考的良好习惯，在学习中加强自身修养，增强个人素质。

最后，由衷的感谢这一年来领导和同事们一如既往的关心和帮助，在来年的工作中笔者会加倍努力的工作，为今后烟草的可持续发展贡献一份力量。

烟草稽查工作总结篇七

20xx年度，兖州市局稽查三中队在局(营销部)领导班子和专卖科及稽查大队的正确领导下，在各部门大力支持和配合下，认真贯彻落实市局(公司)烟草工作会议精神，紧紧围绕局(营销部)年初确定的总体部署，结合辖区实际，狠抓市场管理，强化市场监管力度，开展了市场检查、市场检查、案件侦办、信息摸排等工作，取得良好成效。

20xx年，稽查一中队共查获各类涉烟违法案件74起，其中无证运输案件4起，卷烟45条，无证经营案件11起，卷烟158·8条，渠道外案件40起，卷烟528·6条，烟叶烟丝案件8起，烟叶烟丝942·8公斤，假冒卷烟案件11起，卷烟80·2条□20xx年稽查一中队共计查获卷烟811·9条，行政拘留10人。

一、20xx年工作情况。

为加强辖区卷烟市场管理，提高市场净化率□20xx年稽查一中队在专卖科及稽查大队的带领下集中力量开展了以整治宾馆酒店、大型工地、名烟名酒店、奶茶店、娱乐场所、重点户、

违法大户、息马地市场、兴隆矿市场等区域加大了整治力度及重点打击。

二、存在的问题及不足

回顾20xx年的工作，对案件信息线索摸排不够完善、案件信息培养等方面还有较大差距和不足，打假破网能力及案件经营水平需要进一步加强。

三、20xx年工作打算

1. 继续对重点户、名烟名酒店、非法经营大户以及有违法经营嫌疑的零售户进行重点整治，联合公安、工商等执法部门，对已经掌握的仓库、车辆及其它可疑场所进行全面检查，对于前期重新梳理有价值的线索进行跟踪摸排加大打击力度确保完成打假破网工作任务。

2. 积极联合公安、工商、交通等职能部门，进一步加大路堵路查、形成执法合力，对涉烟违法分子加大打击力度、加强网络案件侦破力度，深入分析市场动态，加强联合协作机制，深入开展各项行动，建立健全长效性机制，保持对卷烟市场的高压态势。着力于加强对高档卷烟经营场所、名烟名酒店、物流货运站、违法大户、重点户、快车道、日东高速兖州出口处以及城乡结合处加大整治力度，保证各项行动开展确有成效。

3. 围绕打假破网工作的开展稽查一中队全体人员确保在20xx年度完成一起符合国家局网络案件。

一、加强学习宣传，增强自律意识

各办事处真正把协会工作落到实处，从思想上提高会员守法经营意识，树立正确的经营理念，引导会员自觉遵守烟草专卖法律、法规和协会《章程》，自觉服从烟草专卖管理人

员依法检查，积极配合管理；共同打击违法经营卷烟行为，保护广大卷烟零售户的合法经济利益，规范卷烟市场，维护国家烟草专卖制度。今年，各办事处高度重视对会员的学习培训。积极开展学习培训工作，加强学习协会章程、公约及相关法律法规知识。一是通过每月各片区组织小组会议以及协会工会活动组织会员不断学习、反复学习协会章程，全面认识协会的宗旨、性质、方针。学习烟草专卖法律法规及各小组自律公约，不断增强自我约束、自我管理的经营行为。二是每逢重**制宣传日（“、”），各办事处都要组织协会办事人员、大小组长、会员代表等参加法制宣传、消费者维权、假烟焚烧现场教育等活动，进一步增强了广大零售户守法经营意识。

各办事处真正把协会工作落到实处，通过召开理事会、大、小组会，对协会的发展、会员的吸收进行全面、科学的分析和讨论，制定了具体的吸收计划和措施，有针对性地开展协会会员发展工作，采取逐户宣传和媒体宣传等多种途径，按照成熟一批发展一批的原则，积极稳妥地发展协会会员。

xx年xx市烟草零售协会工作经过近三年的努力，各项

工作运行规范，促进了卷烟市场向着更加健康、稳定的方向发展，对卷烟市场的规范经营，市场监管起到了极大的促进作用，彰显出协会的市场效力。给广大卷烟零售户营造了一个公开、公平、公正的市场大环境，极大地维护了广大卷烟经营户和消费者的利益，受到广大会员的真诚拥护，截止xx年十一月底，已拥有会员xxx人，占正常营业经营户总数xxx户的xx%□

一、加强学习宣传，增强自律意识

守法经营意识。

单 位 xx年十一月底 会 员 数

大组 小组 会员 占正常营业经营户比例

正常营业经营户 %

xx年 xx 增或减

xx区 5 15 720 739 +19 964

xx 5 21 641 707 +66 989

xx 30 998 1038 +40 1430

xx 12 350 397 +47 518

xx 10 226 275 +49 513

xx 7 13 318 370 +52 580

xx 4 17 445 457 +12 653 70

xx 2 5 108 108 0 214

二、协会工作良性开展，协会干部认真履行责职

作的基础上，及时召开大、小组会议，把一些有思想、有能力、敢负责、信心足、能管事的会员选拔到管理层面上来，从而大大提高了协会工作效率，并此上了一个台阶。

三、明码标价，切实维护广大经营户的合法利益

xx年，各办事处加大了明码标价工作力度，不断强化市场管理，深入宣传，使经营户了解明码标价对稳定价格和维护其合法利益的重要性，从而自觉维护卷烟市场的稳定，创造一个公平竞争、和谐有序的零售终端。市协会于年初对部份区、

县的明码标价情况进行了明查暗访，同时对检查结果进行了及时通报。通过宣传、检查、告诫、协会自律等形式引导会员规范经营，抵制低价倾销，保障了经营户的合法利益，其经营利润大幅增长，彻底扭转了过去卖烟不赚钱的尴尬局面。明码标价工作的有效开展，对实现消费者满意、经营户满意，维护国家利益等方面都起到了积极的作用。xx办事处多次联合县物价局、工商局对明码标价工作进行宣传、指导和检查，强化明码标价工作；xx办事处各小组还专门成立了价格督查小组，不定时对各小组会员自律的情况进行交叉检查；xx办事处主任、理事、大组长等协会干部定期不定期深入市场检查指导，各小组会员之间相互监督，经营户的盈利水平不断提升，卷烟零售市场日趋规范，网络基础更加巩固。

四、协会活动丰富多彩，和谐协会逐步形成xx市烟草零售协会成立以后，迅速成为xx市各协会中最活跃的一支力量，它始终坚持“自我教育、自我约束、自我管理、自我发展”的方针，充分发挥主观能动性，积极开展各项活动，充分发挥协会的组织协调作用，努力把协会建成温馨和谐的“会员之家”。

（一）定期召开会议，信息得以及时传递

全防范的宣传，提高客户自我防范意识；通报会员违法、违规行为和近期工作开展情况等。通过召开协会小组会议的形式，及时传递协会信息，会员们畅所欲言，共谋发展，增进了会员之间的交流和感情，为协会的健康发展奠定了坚实的基础。通过相互沟通，改善了供需关系，加深了友谊，化解了诸多矛盾。

一、加强学习宣传，增强自律意识

守法经营的意识。

质、方针。学习烟草专卖法律法规及各小组自律公约，不断

增强自我约束、自我管理的经营行为。二是每逢重**制宣传日（“、”），各办事处都要组织协会办事人员、大小组长、会员代表等参加法制宣传、消费者维权、假烟焚烧现场教育等活动，进一步增强了广大零售户守法经营的意识。

单 位 xx年十一月底 会 员 数

大提高了协会工作效率，并此上了一个台阶。

三、明码标价，切实维护广大经营户的合法利益

展各项活动，充分发挥协会的组织协调作用，努力把协会建成温馨和谐的“会员之家”。

（一）定期召开会议，信息得以及时传递

了会员之间的交流和感情，为协会的健康发展奠定了坚实的基础。通过相互沟通，改善了供需关系，加深了友谊，化解了诸多矛盾。

烟草稽查工作总结篇八

大桥中队采取个人走访线路和集中检查市场两种方式规范管理辖区卷烟经营户，根据市场的特殊性，以宣传教育，规范经营，打击卷烟违法经营，提高市场净化率。我们坚持“守土有责、守土尽责”的工作方针，认真落实省市局专卖管理工作会议精神，积极开展“冬季会战”和“闪电11号”市场专项整治活动，始终保持了对卷烟市场打假打私的高压态势，以提高市场净化率为工作中心，把“端窝点，断源头，打网络”作为中队工作重点，使辖区卷烟市场净化率进一步提高。

在市场检查执法过程中，我中队全体队员能严格按照局（大队）有关规定，时刻注重自身执法形象，坚持文明执法，礼貌待人，着装整洁，佩证上岗；做到文明用语，态度和蔼，

依法办案，秉公执法，不徇私情，树立了烟草专卖良好形象。

我中队经常组织和线路访销经理、送货员的联系，并及时反馈相互工作中存在的问题，认真查找原因，促进了我们下一步更好的开展各项工作。我中队还利用“两员”反馈的信息，及时的查处了一些违法经营案件，净化了辖区市场环境。

按照大队的要求，我中队将辖区分成四条线路，每条线路由一名专管员深入延伸到农村的边角，每条线都呈放射性，真正做到横向到边、纵向到底，责任到人，认真检查，不留死角。对个别违规户我们还进行了专人管理和密切监控，并打破常规的市场检查方式，充分利用休息日、午间、夜晚进行突击检查。通过我队全体队员的共同努力和科学管理，使我中队的辖区市场上基本杜绝公开摆卖的现象。

卖法律、法规，使他们明白违法经营的限度，明白什么能做，什么不能做，从而增强了其守法经营意识，并能积极配合中队的稽查工作。通过大力宣传《国家烟草专卖法》、《烟草专卖许可证管理办法》等相关法律法规知识，促进了全辖区烟草专卖意识和消费者自我保护意识及零售户守法经营意识的提高，使全辖区卷烟零售市场经济秩序更加规范，营造打击制售假烟网络氛围，努力提升良好的社会形象。

严格按照专卖稽查队伍管理的规则加强管理，对照各项规章制度，严格执行“五条禁令”，严格遵守“五不准”、“四坚持”、“十不准”的规定，认真学习对照“明示承诺制度”，践行“两个至上”，从而规范工作方法、规范岗位职责、规范执法形象；树立“安全第一、预防为主”的方针，做到谁主管、谁负责的原则，切实落实安全责任制，加强自我防范和自我保护意识，及时消除事故隐患，确保人身和车辆的安全，防微杜渐、警钟长鸣。

1、中队整体工作需要进一步加强。队员存在工作责任意识不强，执行制度不够迅速，存在拖拉现象。

2、市场信息反馈机制方面需进一步提高。队员对市场动态的把握能力差，不能从市场反馈的信息中，挖掘线索；没有很好利用市场发展线人，培育耳目。

1-6月份，经过我中队的认真努力，辖区市场上的公开摆卖现象有一定的好转，但是离市局，大队的要求还有一定差距，我们将在下半年年的工作中，一要认真按照省市局专卖会议精神，把内管工作作为当前的首要任务来抓，必须认识到内部规范是生命线，严格对照“五不准、四严禁、十坚持”，狠抓规范，一着不让，务求实效；二要继续以市场为中心，认真加大市场检查的力度，认真查找违法经营线索，加大打击违法大户的力度，切实做好零售户管理工作；三要严格按照省局关于“每个地市局打掉12个较大规模制售假烟网络”工作要求，与公安机关做好协调，做好在手案件的侦破，争取办成网络案件；四要做好市场监管，加强责任心，切实提高市场走访质量和市场净化率；五要在中队队员当中积极开展“五比五看”活动，转变工作作风，以学习促提高，有力的推动中队的稽查工作向纵深发展。

烟草稽查工作总结篇九

自从我成为一名驾驶员，自从我成为烟草局的一名职工开始，我就一直本着安全第一，工作第一的态度投入到我的工作中。经过我在烟草局工作的3年多时间，我已经完全的适应了当前烟草局工作。可以说，我对我自己的工作业务都是十分的了解了，我会在今后的工作中努力的继续做好。20xx年已经走过，我在过去一年的工作还是非常的顺利，我相信自己在接下来还会做的更好！

20xx年在局党组和科室的正确领导下，结合岗位实际，树立为领导服务、为机关服务，为烟草局事业发展服务的思想，较好地完成了组织交给自己的各项工作。下面我就个人一年来的工作情况向大家做以汇报，不足之处敬请大家批评指正。

回顾20xx年的工作，自己能够勤奋学习，努力工作，认真完成各项工作任务，积极参加局机关组织的各项政治活动，努力学习，不断提高政治素质。自己作为一名汽车驾驶员，努力做到马达一响，集中思想，车轮一转，注意安全，车行万里路，开好每一步，十分把握七分开，留下三分防意外。平时总有一种责任感和安全感，在工作中始终保持一个清醒的头脑，虽然驾驶员的工作很单调，但是它确实能让人有一种自豪感，这种工作要求有很强的责任心，驾车中来不得半点马虎，集中精力，按章操作，十次事故九次快，思想麻痹事故来，因此自己能够时时把安全二字放心间，爱岗敬业，吃苦耐劳，行车时处处想到安全，工作中做好服务，重点突出为机关服务，以服务为本，决不让人等车，做到车在哪里人就要在哪里，行车中做到安全第一，中速行驶不开英雄车、不酒后驾车、疲劳驾车、赌气驾车，不抢超、抢会，集中思想行驶不闲谈，按章驾驶，做到礼让三先，牢记自己的责任，树立安全第一的思想，精心操作，谨慎驾驶，防止任何事故的发生，保证安全行车。行车中做到遇有情况不明，雨雪雾天气视线不清，以及通过交叉路口弯道，险道和繁华路段时，减速缓慢通行，避免事故发生和人身安全。

爱护车辆，勤俭节约。在20xx年的车辆维修方面，自己做到了先请示后修理，先报告再执行，做到维修和配件讲质量、比价格，到单位指定的汽车维修厂去修理，力争做到能小修决不大修，能自己修理的决不到修理厂去修理，勤俭节约降低企业费用，保证完成出车任务，全年安全行驶4万多公里。平时能够保持车辆整洁，卫生、干净，让每一位乘车者都有一种舒适感和亲切感，能够熟练掌握自己所驾车辆的性能，按章办事，搞好服务，随叫随到，不分时间、地点和休息日，因为驾驶员的工作很特殊，所以干一行爱一行，对外树立我们三门峡烟草企业的形象，文明做人，老实办事，优质服务，不怕吃苦，兢兢业业干好工作。

在做好本职工作的同时，我积极参加局机关组织的各种政治活动和公益性活动。自己作为一名驾驶员，工作比较有特殊

性，经常出车在外，局机关组织的集体活动有时不能及时参加。所以，在今后的工作中，要积极参加机关组织的各项集体活动，工作中要加强团结，服从管理，乐于助人，平时要能够团结同志，互相帮助，善待他人，热心帮助他人解决困难，求真务实、埋头苦干、自觉做到个人利益服从集体利益、局部利益服从全局利益。要紧跟形势，按照市局20xx年的工作方针及指导思想，并肩作战，齐心协力完成好今年市局提出的三个“力”字，即盈利能力、竞争实力和发展潜力，恪守经济效益、求真务实、长远发展“三个理念”，大力弘扬以人为本的原则，认清形势，开拓进取，加强学习，实事求是。要有一种良好的敬业精神，把企业的发展要视自己的生命一样在前进，要求求真务实，埋头苦干，不折不扣的贯彻落实好各项规章制度，从我做起，不图名不图利，始终保持和企业的发展一致，企业没有发展我们的员工就没有前途。要不断加强学习，努力提高自己的文化素质，多看书多学习，通过学习不断提高思想觉悟，勤奋工作，热情服务，步调一致，力争圆满完成各项工作任务。

回想20xx年的工作情况，找差距、比贡献，工作中还存在着这样或那样的缺点，如各种学习还不够好，服务质量还不是很很高，思想认识还有待进一步提高。再有就是自己平时个性比较强，说话有时不太注意措辞，容易发脾气，可能会给同志们带来了一些情感方面的伤害，敬请大家谅解。总之，在这新的一年，我要不断加强学习，提高自己身心修养，努力改造自己的世界观，克服困难，力争上游，改正缺点，搞好服务，加强团结，遵守纪律，按时上下班，不早退、不迟到，诚心实意接受批评。工作中要和科室全体同志搞好团结，协调工作，强化安全意识和服务意识，把安全责任落到实处，爱岗敬业，一丝不苟。新的一年工作要有新的起点，要高标准、严要求，看好自己的家门，做好自己的事，为烟草事业的蓬勃发展做出自己应尽的努力，为三门峡两烟振兴加油出力，搞好本职工作，要尽职尽责完成各项工作任务，争取做一名称职合格的好职工。

虽然我在工作中存在着这样那样的缺点，不过我一直在不断的努力的克服，我一直在不断的进步中。只要给我时间，我相信我会尽量的将我工作中存在的不合理的一面彻底克服的。展望20xx年的工作，我将会继续在烟草局工作，我还会在我的驾驶员工作上继续努力。时刻做到心中安全第一，工作第一，将接下来的20xx年的工作做好！