

# 最新烟草行业个人年度总结报告 烟草新进员工个人年度总结(优秀13篇)

竞聘报告是在竞聘岗位时写作的一种书面材料，它能够全面展示个人的能力和经验。以下是一些开题报告的模板，供大家参考和使用。

## 烟草行业个人年度总结报告篇一

20xx年11月6日，在xx市烟草局（公司）的统一部署下，全市的9名新员工齐聚市局会议室，进行了为期两天的新员工培训。这两天里发生的每一个片段、每一个细节都让人无穷回味、难以忘怀，恰似用激情、真诚与实力激起的一朵朵美丽的浪花，奔腾着青春、挥洒着真情、飞扬着梦想，在这里我们不仅收获了知识，更收获了友谊。更增强了我们战胜困难的信心和勇气，使我们尽快地融入企业文化，进入了工作状态。

### （一）收获知识

通过两天的学习，我对黄山烟草的发展历史、管理体制、总体规划等概况有了大体的认识，并且对公司的运营管理职能有了初步的了解，明确了它们之间的关系。通过对公司的行为规范及人事管理等相关制度的详细学习，从公司性质、用工制度、专卖管理、营销常识、工资分配、劳动保障及选人用人机制等方面，对将面临的职业道路提供了明确的远景认识。

### （二）收获友情

对烟草相关知识的掌握是这两天的主要学习成果，而另一项重要成果就是，这两天，身处这个团体之中，让我结交了很多朋友。虽然两天时间，转瞬即逝，短暂得甚至留不下多少回忆，但两天却真真切切地留给我很多东西，虽然每个人有

着不同的生活、学习、工作背景，但做为新同事，大家赤诚以待，力将自己最热情、最精彩的一面展现给大家。

在第一天的自我介绍和课前的游戏中，大家就已经很好的展示了自己，也发现了在这个团体中藏龙卧虎，有的人通过了英语专业八级，有的人是声乐专业出身，还有人有着多年的市场营销经验……，而今天大家有幸齐聚一堂，怀着雄雄壮志，期待着在不久的将来能够成就一番事业，为烟草的建设发展奉献自己的一份力量。

（一）加强烟草专业知识的学习。俗话说“干一行，爱一行”。既然选择了烟草行业，就应该对烟草行业的知识进行全面地、系统地学习。在公司培训中，我做到“本不离手、问不离口”，把培训中的要点、难点进行记录，并通过积极提问、网上查询的方式，进行了解。在今后的工作中，我会时刻加强行业理论及行业技能的学习，努力成为一名理论水平高、专业技能强的黄烟人。

（二）脚踏实地，从细节做起。培训中，通过与公司领导和同事的交流。我觉得他们有很强的工作能力和丰富的工作经验。而这些才能都是一个大学应届毕业生所缺乏的，今后的工作中，我会以他们为师，虚心学习，工作中，无论事情大小，都踏踏实实去完成，力争在最短的时间内成为一名合格的管稽人员。

（三）尊重领导，勤于思考。尊重领导在一定意义上就是尊重和爱护整个公司。在今后的工作中，对上级领导的决策要进行认真思考，领会其意图，明确自己的工作在整个决策方案中的地位和作用，自觉地、主动地予以执行，提高工作效率。

（四）继续发扬艰苦奋斗、勤俭节约的光荣传统。勤俭节约是我国的一项优良传统，况且我国是一个人均资源较少的国家，社会勤俭节约的风气需要每一个黄烟人从自身的'一点一

滴做起，从下班关电脑、上厕所少抽点纸做起……。同时，黄山烟草有今天的成就，也是和老一辈艰苦创业的精神密不可分。现在公司壮大了，工作条件变好了，但公司的传统不能丢，只要我坚持这种精神，无论面临多大的困难，都会化险为夷。

“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。短暂而收获颇丰的岗前培训结束了，但我们的学习却是长期的。培训班结束后，我要在工作中不断学习、不断实践、不断进步，不辜负领导对我们的期望，在自己的岗位上踏踏实实，认真学习专业知识，总结经验教训，勇于创新，不断实践。我相信，在公司的培养下，通过自己的努力，我一定能够不断提升自己，完善自己，为将来的职业道路做良好的铺垫。同时，这次培训也让我感受到了公司务实、严谨的工作作风和对人才培养的重视，也使我们对公司有了客观的认识，有助于我们在今后的工作中树立全局观。

行业在成长、黄烟在成长、黄烟人也在成长。我坚信，在公司领导和广大职工的共同努力下，黄山烟草的明天一定会更好。

## 烟草行业个人年度总结报告篇二

今年以来，在市局党组和河曲县委政府的正确领导下，在各兄弟单位和相关部门的大力支持、配合下，我局以国家局提出的“卷烟上水平”为主要任务，以“国家利益至上、消费者利益至上”的行业共同价值观为准则，大力加强市场监管，严厉打击贩假售假违法行为，狠抓内部监管，认真落实行政许可，建立健全各项制度，从而推动了专卖工作的顺利开展，并取得了一定的成绩。

为了构建和谐烟草、实现烟草行业持续健康发展营造良好的法制氛围，创造良好的法制环境，让广大的人民群众更加了解我们行业、理解我们行业、支持我们行业的发展，真正懂

得我们行业开展的“两个维护”的深刻内涵和重大意义。我局利用“3.15”和“6.29”两个特殊日期，在局领导的带领下，全体专卖人员走上街头，开展了以“营造和谐卷烟消费环境”为主题的宣传活动，重点宣传了新的《许可证管理办法》、《行政复议法》、《烟草专卖法》、《烟草专卖法实施细则》、《行政诉讼法》等法律法规以及真假烟辨别知识、烟草专卖零售许可证的申领条件和审批程序等相关内容。

通过悬挂横幅、张贴标语加大对内部员工的宣传、教育，引导广大干部职工牢记《烟草专卖法》立法宗旨，执好法、用好权、依法行政、潜心服务为民；掀起普法新高潮，并通过在繁华街道、居民社区等地设立宣传点等方式，使法制真正走进社区、走进家庭、走进群众，同时散发宣传单、解读《烟草专卖法》及相关法律法规、讲解卷烟打假新形势、开展真假卷烟识别培训等，切实增强了广大人民群众的法制意识和自我保护能力，全面提高普法宣传的实效性和针对性。

根据市局“关于开展肃清20xx专项行动的通知”精神，结合我县卷烟市场的实际情况，为确保我县卷烟市场秩序的稳定，以实际行动体现我忻烟人“两个切实维护”的光荣使命。我局领导班子和全体专卖人员认真学习和领会文件精神，积极响应市局的“通知”要求，在“挖掘20xx”“狩猎007”、“亮剑20xx”“挖掘20xx”等历年专项行动的基础上，认真总结经验，吸取教训，制订了周密的、切实可行的河曲县局肃清20xx专项行动的实施方案。

今年以来，我局专卖专卖人员在局领导的正确领导下，在市局稽查支队和公安等相关部门的大力支持和配合下，加大了市场监管的力度，并组织了河、保、偏三县专卖人员进行了四次季度联查行动。共查处涉烟违法案件4起，捣毁了个3储藏假烟黑窝点，查获假冒伪劣卷烟4050条，标值3万多元。此举有力地打击了不法烟贩的嚣张气焰，保障了我县卷烟市场经营秩序的健康发展。

自“河曲县烟草专卖局烟草制品零售点合理布局规划”实施以来，我局严格按照“规划”执行，截止目前，对不符合本规划的.15户客户办理了注销手续，并按照市局规定进行了公告，对106户到期的许可证及时办理了延续手续。对符合条件的27户经营户办理了烟草专卖零售许可证。并按照市局有关行政许可方面的规定，对本局的行政许可工作进行了“回头看”，经检查，主要存在以下问题：

1. 纸质卷宗中，新办、延续资料归档时未将负责人、店面照片附纸张粘贴于实地核查记录后。电子版的照片全部都有，但都没有进行冲洗粘贴在实地核查记录后。此项工作已于6月底前完成。

2. 一部分行政许可卷宗未及时归档，此项工作在10月底前已整改完毕。

以上就是我局在行政许可工作“回头看”中发现的问题，并根据存在的问题，规定了整改时限，今后的行政许可工作一定要严格依据省局、市局相关规定进行实施，使我局的行政许可工作更完善。

为了进一步提高专卖队伍的整体素质，完善专卖队伍管理制度，增强依法行政、文明执法的意识，切实提高执法水平，树立良好的社会形象。首先，我局组织全体专卖人员参加了由市局组织的“专卖信息系统培训”，对专卖信息系统内各模块的功能进行了反复练习，使全体专卖人员都能够熟练掌握，通过考试全部合格，大大提高了我专卖人员的专业技能。其次，我局根据省局下发的《关于在全省专卖队伍中开展加强职业道德教育、规范文明执法活动的通知》精神，结合市局“关于近期专卖工作安排”的邮件，认真组织全体专卖人员学习了《关于在全省专卖队伍中开展加强职业道德教育、规范文明执法活动的通知》精神，并就如何开展好执法教育活动，制定具体的活动实施方案，通过丰富多彩的学习和教育活动，保证了专卖队伍整体素质的提高，树立了良好的社会

形象。

## 20xx年专卖工作计划

自“肃清20xx”卷烟打假专项行动开展以来，截止目前，我局的专卖稽查任务完成占总任务的90%。当前，正值卷烟销售旺季，通过近期的市场监管发现，客户库存普遍较小（尤其低档烟相对短缺外），贩假售假行为有明显上升趋势，但贩假售假侥幸分子的违法活动更加隐蔽，这就增加了我专卖人员的市场稽查难度，从而也增加了我们下一步市场打假破网工作的难度。

但是，通过近期学习部分兄弟县市在卷烟市场打假破网方面的成果后，觉得与之相比我们的差距还很大。我们专卖队伍的战斗力和不比他们差，各种打假机制我们也健全，为什么打假的成果相差这么大呢？全体专卖人员经过认真学习，反复讨论后，存在问题的根源找到了，与此同时我们下一步的打假破网工作思路也就清晰了。

第一、彻底转变我们全体专卖人员的打假工作方针，要从以前那种只打数量不打质量的打假工作中转变过来，要以端窝破网为重点，切实提升我们的卷烟打假质量，学习先进县局经营案件的经验，要屏弃以往那种有案就办，办完就了事的简单工作方式，要多一点经营案件的意识，对市场查获的假烟来源进行追跟摸底，用心经营。

第二、多渠道获取“涉假”信息，要由单纯靠举报向主动上市场摸排转变，根据日常市场检查中摸到的线索，有重点的进行经营。

第三、加大联合打假的“宽度”，我们要和公安、检察、法院建立四部门联合打假的工作机制，下一步我们还要和工商、质检等部门建立一个联动机制，共享市场打假信息。

20xx年即将过去，综观全年工作，虽然取得的了一些成绩，但和市局的要求还有一定的差距，尤其是卷烟打假、打网络方面，但是，“卷烟打假”毕竟是一项长期而艰巨的任务，只要我专卖人员时刻保持卷烟打假的高压态势，通过全体专卖人员的真抓实干，一定能完成市局下达的任务，并从根本彻底改观我县卷烟市场的秩序，为我县、乃至我市20xx年的卷烟销售提供强有力的市场保障。

## 烟草行业个人年度总结报告篇三

为深入贯彻落实“依法行政、执法为民”为主要内容的文明执法行为，并对工作开展情况进行了归纳分析，现将工作情况总结如下：

### 一、主要工作和措施

#### （一）组织开展法制宣传，加强对专卖执法人员的法制教育

充分利用“六五”普法、“3.15”等时机组织开展了烟草专卖法律法规宣传活动。我局以“六五”普法为契机组织全体员工学习《宪法》、《行政许可法》、《烟草专卖法》、《烟草专卖法实施条例》等法律法规，普及烟草法律知识，为检测学习的成果，还举行了普法考试，通过这些措施，有力地提高了全员的法律素养。“3.15”“12.4”活动日期间，与工商、质检等职能部门一起向消费者提供咨询，宣传烟草专卖法律法规知识，宣传假冒伪劣卷烟的危害性，使其能学会正确辨别假冒烟草制品，维护自身利益。

#### （二）领导重视，分工明确，责任落实

为了确保我县20xx年度专卖执法工作的顺利开展，经县局研究，调整充实了专卖执法责任制领导小组和行政复议委员会组成人员，由县局分管专卖管理工作的局长任组长，专卖监督管理部部长、纪检部部长任副组长，专卖、纪检部门的工

作人员为成员。按照《xx县烟草专卖局烟草专卖执法评议考核制度》要求的考核评议的具体范围、内容、标准和组织实施程序，负责每年的执法质量考核评议工作。形成了组长负总责，分管领导全面抓，业务部门具体抓的工作格局，确保了烟草专卖执法评议考核工作落到实处。

### （三）建立和完善各项执法责任制度

有依法治理完善的制度是工作平稳运行的保障，我局为提高管理水平，实现依法治局，在20xx年市局和各县（区）局先后制定和建立了《烟草专卖执法责任制实施方案》、《烟草专卖执法评议考核制度》、《烟草专卖执法责任追究制》、《执法监督制约制度》、《案件移送制度》、《烟草专卖案审制度》各项制度的基础上20xx年，进一步补充和完善了《执法检查制度》、《专卖车辆管理制度》、《业务培训考核制度》等，随着制度的规范，全市系统依法治理工作有较大的进展。

### （四）强化培训，提高队伍素质

为了提高我市专卖稽查人员的监督管理和执法工作水平，我们以全省全面推行技能鉴定为契机，注重强化对专卖稽查人员的基础知识、法律法规、业务技能的培训，通过培训达到再提高的目的。专卖执法人员持证上岗率为100%20xx年派出了人参加全省专卖技能鉴定培训考试，人通过技能鉴定，合格率达到。

### （五）对烟草行政执法质量进行检查评议和案卷的评查，提高行政执法质量

为了规范行政执法行为，维护行政相对人的合法权益，我局分别在对全市系统专卖管理工作情况、烟草专卖执法情况、行政处罚案卷进行检查，所辖的检查结果看，案卷基本符合要求，对行政相对人的违法事实的认定、处罚依据的选择基



本准确，通过检查评议，督促了专卖人员学习法律知识，提高其执法水平。

#### （六）提高打击涉烟违法犯罪力度，切实维护消费者利益

实现了“巩固成果，严防反弹”的工作目标，有力地打击了制售假烟违法犯罪活动，遏制了制售假烟活动的蔓延。

#### （七）严格执行案审分离，认真做好案件审核工作

为规范办案程序，确保办案质量，案件审核工作要严格按照《烟草专卖行政处罚程序规定》《案件审核程序》和《案件移交制度》规定执行，严格移交手续，监督和督促稽查部门对行政处罚案件和行政许可申请的办理。在案件审核中，坚持把好事实关、证据关、定性关、适用关、程序关，从细节入手，认真谨慎的审核每一起案件，并提出相应的核审意见，对审核不规范的办案文书及时进行纠正，使执法人员的'办案水平进一步的提高，同时要规范案件审理的工作流程。通过对案件的审核，提出案件审核法规意见，做到案件件件有核审，核审率为100%。案件做到事实清楚，运用法律法规适当，程序合法，法律文书使用规范，无一起行政复议和行政诉讼案件发生。

## 二、工作计划

五是继续完善我局的各项制度，并对已建制度的落实情况进行评估；

六是开展案卷检查评查，切实提高案卷质量；

七是加大对烟草行政执法质量评议评查力度。

20xx年xx月xx日

## 烟草行业个人年度总结报告篇四

今年，县局加强对专卖所的管理，且高度重视，舍得投入，使\*\*专卖管理所的标准化建设有了很大进步和提高。一是健全了各项规章制度，规范了办案程序，并实行网上办案。二是加强软硬件设施建设。给我所配置了电脑、打印机和扫描仪以及电视、电话、桌椅床具和必备的生活用品，大大的改善了办公环境，调动了全员工作积极性；三是努力学习“一法两条例”和业务知识，提高整体素质。我们按县局要求认真记好三个笔记，坚持每周一、五学习日制度，组织全所人员学习党的路线、方针、政策和行业有关法律法规及业务知识，并采取经验交流的形式，熟练掌握了识别假冒卷烟的方法，全所人员在思想上服从上级领导，在工作中埋头苦干严格要求，秉公执法、不徇私情，不分白天黑夜严寒酷暑工作在一线，以实际行动树立了烟草专卖管理人员的良好形象。

20\*\*年，我们利用各种机会向全社会和广大卷烟零售商户大力宣传“一法两条例”，努力营造良好的执法环境，取得了良好效果。我们充分利用3.15消费者权益日，广泛宣传烟草专卖法律法规。在日常执法过程中，通过典型案例，特别是去年县局x.x案件，我们广泛宣传，对不法商户起到了震慑作用。针对今年市场上出现的“掉包烟”现象，我们还发通知向商户介绍不法分子掉包的手段，提醒广大商户在经营过程中提高警惕，预防此类现象的发生。通过多种形式的宣传活动，得到了商户的理解和支持，也增强了烟草专卖管理的知名度。

今年，一是我们依据有关商户合理布局的文件精神，及时组织全所人员对辖区卷烟零售商户进行了排查和梳理，对卷烟零售商户档案重新进行了补充和完善，对已办证的零售商户按照要求分步骤整整齐齐建档摆放在档案柜内。二是在县局实行大配送的新形势下，多次登门实地查看商户，并给商户介绍电话订货的呼入方式，为商户粘贴客户代码标签，还为他们讲解烟草形势和介绍适销卷烟信息。对无证经营户，我

们上门服务，发放整改通知书面38份，并分析商户布局，提出合理化建议，对符合办证条件的，及时予以办理零售许可证，并送证上门，商户的持证入网率达到98%以上。上述做法受到了商户的普遍认同，商户普遍反映，我们真正成了他们的贴心人，自觉守法诚信经营。

为了进一步巩固“两烟”经营成果，从重打击“两烟”经营活动的违法行为，切实维护消费者合法权益，树立县烟草的良好形象。今年我的相继参加了县局组织的四次专项行动，整体行动效果明显。这四次专项行动是：“卷烟打假、诚信维权”专项活动、清除假烟、严惩违法”为主题的百日大会战、把守路口，严厉打击烟叶二道贩子的堵查行动、“破网追刑、净化市场”的卷烟打假专项行动。

在卷烟零售商户的管理中，对于极少数受利益熏心、惟利是图，捣乱卷烟市场的不法分子，我们决不姑息迁就，为此，我们充分发挥基层所的作用，与专卖办、稽查大队、各检查所紧密联系，上下协调一致，与辖区客户部人员配合进行严密监控，及时反馈异常情况，定期交流市场信息，向专卖办每月定期汇报大户私批动向，登记商户库存卷烟情况。在打击制假售假工作中，摸准线索，严查重处，消除麻痹思想，深查细究，追根求源，使违法经营者切实受到应有的惩罚，进一步稳定了卷烟市场秩序，保证了辖区卷烟销售任务的完成。

在每年“打击二道贩子，维护烟叶收购秩序”的专项斗争中，我们的重点工作就是要打击烟叶贩子，遏制他们违法活动的器张气焰。8-10月份历时两个多月，我所全员吃住在车上，工作在乡间小道上，在\*\*\*\*路口防止烟叶外流，与乡政府、派出所联合办理烟叶案件5期，并多次劝阻烟农到外县售烟。特别是10月12日接到举报后，凌晨一点钟左右，我们和乡政府人员在闫庄核桃坪岭上蹲守堵截，查扣\*\*烟贩非法收购烟叶两车，当时11名烟贩手持木棒被制服。通过严把交通要道，打击烟叶贩子，维护了烟叶收购秩序。

回顾今年的工作，尽管我们做了一些工作，也取得了一些成绩，但我们还存在着很多不足，与上级要求有很大差距。我们的业务学习、网上办案、内部制度管理、工作纪律执行情况等方面还要进一步加强。为此，在新的一年里，我们将在县局党组的正确领导下，不断加强学习，开拓进取，创新实干，为振兴我县“两烟”事业做出应有的贡献。

## 烟草行业个人年度总结报告篇五

20xx年是充满新鲜和挑战的一年，在此期间也是我xxxx烟草集中电话访销的初期阶段，是具有创新的一年！电话访销，作为一种新型的烟草销售模式，节省了人力，提高了效率，同时提供了过去运营模式中无法实现的功能，极大方便了销售和管理工作。作为一名电话访销员，我接触此项工作也仅有半年时间，回顾总结前面的工作，大致有以下几点：

一、努力学习，进入角色。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。

二、礼貌耐心，认真对待每个电话。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。

三、遵守各项规章制度，努力完成访销任务。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。

更新观念，增强服务意识。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。

加强自身学习，提高业务素质。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。

尽职尽责，真诚工作。“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！

## 烟草行业个人年度总结报告篇六

(1)做好“20+10”重点品牌的培育工作

今年以来，严格按照市局下发的《重点品牌培育方案》开展重点品牌培育工作，按照方案结合实际我们主要围绕“销量增长率、卷烟上柜率、目标完成率”三个方面进行，具体将指标细化到各条线路的品牌培育工作指标中，进行量化考核；同时充分利用工业营销资源，以“两个延伸”为指引，开展品牌促销活动。

## (2) 二类烟的培育工作

把二类烟的品牌培育工作当做品牌培育的重点工作来抓，通过对客户经理品牌知识、营销技巧的培训，强化品牌培育的执行力，深入挖掘辖区市场潜力，提高二类烟的销售占比，为提高一、二类卷烟占比及单箱金额提供有力保障。

## (3) 做好品牌替代宣传

围绕今年新品导入较多，结合行业352、461品牌规划要求，在部分卷烟牌号退市的情况下，通过加强对零售客户经营指导、宣传解释，以做好重点骨干品牌市场集中度的提高，并实现“低三”向“高三”的转变，“低四”向“高四”的转变。

(一)、明思路、把方向。实践证明，没有明确的工作思路，工作就没有方向，没有动力。永福营销部全体员工要紧跟市局(公司)党组的工作思路，贯彻执行党组决策，在营销方面要注重量与结构的关系，抓好品牌培育，做好客户服务工作。

(二)、抓执行，干实事。好的指导思想或方案离不开人的支持，一流的方案、三流的执行取得的效果仍然是三流的；三流的方案、一流的执行取得的效果可以是一流的。因此，作为县级局(营销部)，日常的主要工作就是抓执行力，要采取科学的绩效考核模式确保各项工作落实地位。

(三)、带队伍、讲团结。永福局(营销部)领导班子以身作则，

率先垂范，努力营造团结和谐的工作氛围，搭建人人可干事、干成事的工作平台。团结和谐，奋发向上，相互传递永福局(营销部)发展的信心和心灵的沟通。

(一)、各部门各司其职，通力协作，保证2017年开门红顺利完成。按照市局(公司)党组的统一部署，以清醒的头脑，科学分析、全面认识新形势下的新机遇新挑战，抓紧抓好2017年卷烟销售的收尾工作，切实做好2017年“开门红”期间的卷烟销售、市场监管、安全等工作，确保永福营销部卷烟销售实现“开门红”。

(三)、进一步强化内部监管，夯实内部管理基础。要加强教育培训，提升员工规范意识。我们将从“严格规范是行业生命线”的高度对内部管理监督工作重要性进行再认识和再深化，继续开展多层次、多岗位的教育培训，进一步夯实内部管理监督工作的基础。

## 烟草行业个人年度总结报告篇七

20xx年即将过去，在过去的一年中本人能够服从领导安排，团结同志，工作中高标准、严要求，不折不扣地完成上级交给的各项工作任务，现将具体情况小结如下：

一、认真学习国家的法律法规和公司各项规章制度，平时在检查中能够注意自己的形象，以说服教育为主，做到有法必依、违法必究，做好现场勘验笔录和谈话笔录，不吃请、不受礼、不搞人情案和人情证，遇险不退让、不畏缩，合理科学规范管理、文明执法。

二、在勘验新证工作中，严格按照领导的规定，做到严格按照市局公司关于烟草专卖零售许可证与烟草零售点布局管理规定的要求，不做人情事，不受人情礼，使得申办证的零售户非常满意。



三、新的一年已经开始，各项工作特别是烟草市场检查、取缔回收店等工作迫在眉睫，加强对市场的监管特别是提高市场净化率的工作显得尤为突出和重要。我决心在今后的工作中一是要认真仔细地走访市场，积极宣传专卖法律、法规。在大队长的'领导下，积极投身到市场检查的各项工作中去，确保辖区市场净化达到要求，努力完成领导下达的各项任务。

在今后的工作中不断学习，不断提高，跟上时代的步伐和工作的要求，爱岗敬业，严以律己，尽心尽职做好每一件工作，不辜负领导对我的关心和期望。

## 烟草行业个人年度总结报告篇八

作为xxx银行的大堂经理，在这个月的工作的前，我深入了解了自身在工作方面的各项情况，并对自己不足的地方进行了仔细的反省和改正，为9月的工作做好了充分的计划的和基础准备。如今，9月结束了，回顾这个月的工作，在领导的正确指导下，我充分的在工作中认识了自身，并努力的完成了作为大堂经理的工作目标，在工作中取得了较为出色的成绩。现对目前9月的工作的情况，我作工作总结如下：

在9月份的工作中，我认真的负责的在银行大堂中完成好自身的岗位职责，尽我所能的为可客户提供最优质的服务体验。

同时，身为大堂经历，我深刻的认识到在工作方面有着必须要坚持的事情。只有做好了这些基础要求，在的工作中才能让客户满意。

### 1、微笑服务

时刻保持着微笑是我们服务者最基本的要求和责任。优良的笑容能给顾客留下良好的初次印象，并加强自身以及xxx银行在顾客的心中的形象。这不仅有利于取得顾客的信任，更是安抚顾客情绪最好的方式之一。

## 2、察言观色

作为一名大堂经理，学会对顾客察言观色可以说是我们生存的  
的必要技能。对我来说，察言观色也氛围两个方面。

首先，是对整个银行的观察。对于客户群中是否有疑虑之色的  
的客户要及时的发现，并及时的去为客户解决忧虑。但同时，  
这个阶段中也要学会好好的安排。因为客户众多的时候，要  
处理的往往就不止是一两个顾客的问题。在这时，因该主动  
引导顾客至柜台来逐步解决问题。

其次，是对客户在业务办理时的观察。学会在服务中揣摩顾  
客的想法，但却不能以自己的想法为主导，要尽力去引导顾  
客，为顾客提供选择的道路。

在这个月的工作中，我除了在工作方面的'锻炼之外，我也通  
过一些学习提升了自我的能力。如在9月中我通过阅读了一本  
交流类的书籍来加强了自身的交流能力。尽管书中所讲的都是  
一些技巧，但通过在工作中的实际锻炼，我在交流方面也有  
了很多的提升。

总结这个月的工作，我在业务方面取得了较为优秀的成绩。  
但这不过是9月的工作而已，为了今后能有更大的提升，我的  
必须严格的要求自己!下个月的工作中，我会更加的努力的加  
强自己的工作能力，取得更加出色的成绩!

## 烟草行业个人年度总结报告篇九

按照县委、县政府“领导挂点、部门包村、干部帮户”的要  
求，我办挂包帮扶乡村。帮扶领导小组与乡、村一道共同研  
究，制定规划，确保帮扶户增收，该村社会和谐稳定。

按照上级安排，我办成立了帮扶领导小组，与该村村委会取  
得包系，号召部机关干部职工，特别是党员干部，结合本职

业务工作开展情况，采取“一帮一”、“几帮一”或“支部帮”等形式结对帮扶，在帮扶活动中兑现“创先争优”的承诺。切实把该项活动摆在突出位置，纳入重要议事日程，统筹安排，精心组织，防止走过场，杜绝流于形式。

我办紧紧围绕帮扶目标，根据帮扶对象需求，发挥自身优势，整合各方资源，突出工作重点，落实帮扶措施，确保活动取得实效。我办领导经常与村“两委会”成员一起座谈，研究落实“挂、帮、包”工作。按要求帮扶工作：要进一步明确好帮扶对象，搞好项目帮扶规划，确定好帮扶内容，制定出帮扶实施方案和实施计划，邀请村“两委会”成员列席我办同宣传部共同召开的帮扶会，扎扎实实地搞好帮扶工作。我办充分发挥烟草技术优势，加强政策、技术宣传引导，向帮扶群众宣传烟叶各项惠民政策和国家烟草法律法规，促进活动扎实、有序、深入开展。

一是选准帮扶对象。我办经过与乡上沟通，指派专人及时与村支部开会讨论，确定了村的等7户农户为我办的重点帮扶户。二是选派帮村干部。我办选派作风好、能力强，熟悉、热爱农村工作的干部到村开展帮助工作。三是制定帮扶方案。帮扶干部尽快深入帮扶村和帮扶户，摸清基本情况，明确帮扶思路，结合我办实际开展的情况，制定帮扶措施，对帮扶对象形成三年帮扶具体规划。四是明确工作方式。挂点领导带头深入包系点开展工作，随时跟踪了解包系点工作情况，帮助协调解决突出问题，帮村干部围绕帮扶规划，集中精力抓落实；帮村干部督促帮扶村用好帮扶资金，建好帮扶项目，搞好跟踪服务。五是做好上下的沟通包系工作，及时反映情况；热心基层、安心基层，主动有为、务实高效地开展工作。

一年来，我办通过集中力量整合资金和项目，并积极争取项目，尤其是在烟区烟水烟路维修管护上，结合单位实际，积极帮助引进带动经济社会发展的项目和资金，为帮扶群众致富确立新的经济增长点，为全村经济发展提供有力保障，为建设社会主义新农村做出应有的贡献。

# 烟草行业个人年度总结报告篇十

中国烟草是一个实行专卖制度和“统一领导，垂直管理，专卖专营”体制的特殊行业，多年来为国家做出了突出的贡献，但目前的形势也不容乐观，一是国内买方市场全面形成，消费者对产品的选择居于主要地位，所要解决的矛盾主要是有效需求的问题；二是在入世以后，国内市场国际化日趋显现，中国的市场将逐步对外开放，烟草行业将最终要面临跨国企业的竞争；三是控烟运动在不断推进，烟草的发展将受到进一步的制约等问题。我们在看到行业蓬勃发展的同时，也要居安思危。

从营销的角度来讲，烟草行业由传统商业向现代流通的转变主要体现在行业自身定位的转变，即由“坐商”向“行商”的转变。卷烟产品是一个特殊的产品，感觉和文化色彩高于理性的辨识，产品本身就是对消费者的服务，这就需要把服务意识贯穿于市场营销的全过程，把服务作为产品本身的重要内容，把服务营销和客户关系管理作为产品增值的重要手段。

## （一）对烟草营销工作的感悟

一要不断创新工作方法。著名管理大师德鲁克在《管理：任务、责任和实践》一书中指出，企业的两项基本职能就是：市场销售和创新。创新意识虽然是贯穿企业的各个环节和各个部门，但在营销体系中更显得直观重要。创新是企业繁荣与振兴的致胜法宝。任何一个企业，没有不断的永续创新，企业就不能发展和生存，甚至走向倒闭的危险境地。所以，一个优秀的烟草企业营销工作者，必须具备的是极具活力的创新精神，热爱自己企业如生命的神圣责任感，在实际工作中脚踏实地，一步一个脚印的开拓烟草营销工作，创新性地去研究营销方法，只有自己研究出的方法才能铭刻于心，才能使自己对烟草营销工作有更深入的认识，才能为企业占领市

场和提高经济效益作出更大的贡献。

二要善于剖析与总结。在实际工作中，烟草营销人员常年活跃在访销一线，面对千差万别，形形色色的广大业户和广大消费者，由于烟草行业的营销人员的素质高低不同，工作效果各有千秋，难免出现这样或那样的偏差，所以，一名优秀的烟草营销人员，必须善于剖析与总结，吸取成功的经验与教训，坚定信心，认清形势，科学判断，不断总结，不断提高，使自己成为烟草行业的市场营销行家里手。

三要善于观察和汲取经验。一个人的知识和水平是有限的，光靠自己是不够的，要想真正搞好烟草营销工作，烟草营销人员就应该用一定的时间专心研究各类营销高手的创新性工作方法，详细观察业界动态，竭力打造学习型烟草营销人员。古为今用，洋为中用这句话至今仍然具有极大的真理性，尤其是对烟草营销人员来讲，要善于汲取经验，提高自己的理性思维，不断把烟草营销工作推向新的台阶。

烟草营销人员是烟草行业光荣的一员，时代赋予了其神圣的责任，忠诚是每一个烟草人所不可或缺的必备素质，忠诚地为企业服务是其第一行为准则，所以，必须全力以赴地、最大限度地维护国家利益、广大业户和消费者利益，践行“两个利益至上”的原则，最大限度地发挥烟草营销人员的积极性。

## (二) 当前国内卷烟营销现状及趋势分析

中国烟草行业卷烟营销，已经经历了20多年的发展。经营模式从早期的大量坐销批发、少量门市批发到访销配送、访送分离，再到电话订货、电子结算等。经过历次变迁，中国卷烟营销模式已逐步向科学、有效、合理、可控的方向发展和完善，并正在由以“我”为中心向以客户为中心转变。

1994年，全国开始农村卷烟零售网络的建设，1997年，全国

城市卷烟零售网络建设拉开帷幕。到目前为止，全国的卷烟流通，已形成以省级烟草专卖局(公司)为管理主体，州市级烟草专卖局(公司)为经营主体的格局。全国各地市级烟草公司已基本完成了470多万个卷烟零售户的网络建设。电话订货、电子结算的经营方式，已涵盖所有的城市卷烟零售户，以及农村部分卷烟零售户。

随着经营模式的转变，对卷烟经营客户的定位也随之转变。在此前，无论是工业企业，还是商业企业，都仅仅是把客户当作销售的对象，随后又上升为服务的对象。随着行业形势的变化，客户作为工商企业赖以生存和发展的资源，受到重视的程度越来越高。从国家局连续出台的几项政策中，可以看出对营销终端的重视。如：“两个利益至上”的原则，由于烟草行业的特殊性，国家烟草专卖局提出国家利益和消费者利益是烟草工作的出发点和归宿点，国家利益最终要通过消费者利益的满足才能实现，离开了消费者的利益，国家利益不可能变成现实；“三个满意”，工业企业在经营运行中，要以消费者为中心，以烟草公司、卷烟零售户为纽带。烟草公司、卷烟零售户和消费者满意是卷烟销售工作的目标和方向。工商职责划分全国烟草实施了又一次重大改革：工商分离，工业主要负责卷烟的生产，商业负责卷烟的流通。这为中国烟草大企业、大品牌、大市场的形成奠定了基础。建立以州市级烟草公司为经营主体的卷烟流通模式。

### (三)控烟公约生效对烟草营销产生重大影响

随着消费者健康意识不断提高，反吸烟浪潮逐渐高涨，西方发达国家吸烟人口呈下降之势。随着《烟草控制框架公约》的生效和中国批准加入《公约》，卷烟的广告宣传等将受到严格的法律限制。《公约》中明确要求烟盒包装上扩大健康警语面积，卷烟包装需要进行新的设计，以符合《公约》规定。其次，《公约》对烟草广告和促销进行了严格的限制。烟草广告和促销途径越来越少，推广产品的途径受到限制。

当前，我们要认清形势，努力做到以客户为中心，以市场为导向，在烟草专卖专营的体制之下，积极探索卓有成效的市场营销道路。通过深入细致的市场调查和研究分析进行市场细分，一方面结合自身的优势；另一方面加强与零售商的合作，科学而合理地利用专卖专营，保证商业渠道的通畅及其功能的发挥。大力加强营销培训，改变我们的思想观念，丰富我们的营销知识，提高我们的营销技能，使我们能更加清醒地认识到当前卷烟销售的形势和市场营销工作的重要性。

#### (四) 加强对零售终端的控制与培训

零售终端直接接触消费者，零售户在卷烟的销售中具有举足轻重的作用。大型消费品厂家几乎无一例外地将竞争触角延伸到了零售终端。尽管烟草销售渠道的唯一性制约了卷烟企业对零售终端的直接影响力，但是所有大的卷烟企业都在积极服务零售终端，影响零售终端，利用零售终端。所以，通过一定形式和渠道，对零售终端进行培训，在帮助他们认识企业，认知品牌的同时，使其掌握的商业零售知识，以建立长期互信的伙伴关系。

在烟草营销领域，深度营销指的就是关注终端，让消费者从零售终端接触产品，认知；并接受品牌。所以，零售终端是传递品牌文化的主阵地。对终端进行一定形式的培训和交流，是当前卷烟营销的重要内容。

市场的稳定和发展必须有高质量、高效率的营销体系的支持。营销体系中最核心的三大功能是跟踪调控、品牌推广和交流服务。对内培训应始终贯穿于这三大功能之中。

培训就是要调动员工的积极性、挖掘出员工的潜力。有两个因素使员工能够做好工作：技巧和态度。通过培训，员工得到技巧，通过激励，员工可以建立他去做好工作的意愿。营销人员的基本目标是推销产品，建立商誉和良好的客户关系，维持高效率的工作。

市场营销是一项复杂的系统工程。它涉及到的因素和内容很多。如何让我们的营销队伍和人员更加全面系统地掌握营销理论知识，丰富他们的营销技巧，有利于更好地开展工作。

团队精神的构建是市场营销活动的重要内容，要取得更大的市场和广泛的品牌传播，需要互相帮助、互相支持、互相关心、团结、向上，加强群体意识和协作能力。可以说营销活动中的每一件事都必须认真对待，并加以贯彻、落实。

市场营销活动很复杂，受环境因素的影响很大。环境一旦发生变化，就必须及时调整和改变营销策略，甚至重新制定营销战略。故而，必须对国家的经济政策、行业政策和行业发展趋势作系统的了解。

## 烟草行业个人年度总结报告篇十一

烟草属草茄目，茄科一年生或有限多年生草本植物，烟草公司做好总结，利于工作的开展，今天本站小编给大家整理了烟草公司个人年度思想工作总结，谢谢大家对小编的支持。

201x年是烟草稳步提升、快速发展的一年，在这一年里行业各项工作都在有条不紊、逐步深入地展开。就自己而言，今年的工作更充实、更有意义，在各级领导和同志们的关心和帮助下，我顺利地完成了各项工作任务，同时，思想认识上得到了很大提高，工作上得到了很大启发，现将的工作小结汇报如下：

### 一、不断学习，提高个人素质

烟草行业的快速发展使得各个岗位的任职要求也在不断发生着变化，虽然自己是一名普通的员工，但是也已经明显感觉到了压力，感觉到如果不学习就有可能被淘汰。一年来，我



始终把坚持学习作为检验个人能力和素质的首要标准，把“学习、学习、再学习”作为自己的座右铭，自觉养成了“随时学习、岗位学习、终身学习”的良好习惯，用思想武装自己的头脑。

提高自己的思想觉悟，树立正确的“人生观、世界观、价值观”，严格遵守工作单位的各项规章制度，坚持一切从我做起，实事求是。以工作力求仔细、岗位坚决坚守为原则，积极主动做好自己本职工作，随时准备接受局领导的检验与考核。

## 二、立足本职，干好每一天，做好每件事

在工作方面以兢兢业业、克勤克己、坚守岗位的心态，一切以工作为重，服从领导安排，认真完成领导交给的每一项任务；虚心向同事们学习业务知识，注重与同事们的团结协作，与同事们相处融洽；工作认真主动，按时按质完成本职工作任务。现将我的工作情况简述如下：

1、今年1-12月份，共学习培训次，学时个小时，学习培训1688人次，其中烟草专卖法律法规学习xx次，以会代训xx次，配送及营销人员培训xx次。本年度共进行xx次书面考试，参考人xx次。新增专卖执法人员执法证件考试参加人，通过人，及格率%；市场管理员资格考试，初级参考人，通过人，中级参考人，通过人，通过率%。通过不断变换培训方式、方法，提高了员工的学习兴趣，在上级组织的多次考试中取得了较好的成绩。

2、本年度审核专卖处罚案件起，均为一般程序案件。审核行政许可案件新增，暂停户，注销户。

3、本年度市场执法监督次数xx次，严格按照“六条禁令”进行监督考评，通过实地走访、电话回访相结合的方式，确保执法人员依法行政、文明执法。

4、现有专卖人员xx人，系统在编xx人，社会招聘xx人。执法证件总数xx个，其中专卖检查证件xx个，行政执法证件xx个，听证资格证xx个，无证人员xx人，建立健全执法检查证管理制度，实行执法人员检查证档案管理方式，确保证件管理及时有效。

5、本年度处理举报投诉案件3起，均通过实地调查，取得零售客户及消费者的谅解，建立健全举报投诉制度，成立举报投诉咨询受理服务小组，公开举报投诉电话，更好的发挥社会监督和舆论监督的作用。

6、本年度筛选出可疑数据户，处理上级交办异常数据28户，全部得到了零售户的确认，随机电话回访738名零售户，随机抽查了177辆配送卷烟车辆，抽查走访了743户卷烟零售户，对零售户经营地址是否发生改变、是否收到订单上显示的卷烟、配送人员服务是否到位等问题进行核实落实，了解卷烟送货确认和落地销售情况。

8、法规科内资料、文件等，并完成相关资料归档工作；

### 三、高调做事、低调做人

在自身建设方面，“高调做事、低调做人”是指导我干工作的宗旨。我一直注重自身业务知识和专业知识的积累与完善，努力以不断更新的知识理论武装自己，以期能不断以新的方式和理念适应工作中遇到的每一个问题，能够真正做到与时俱进。努力提高自身修养、完善自身素质建设。

### 四、存在的不足和今后努力的方向

回顾一年来自己的总体工作，工作中虽然干了不少事，但还存在不少问题：一是离本单位工作高标准要求，自己还有差距，有待于在今后的工作中提高标准。高质量地去完成各项工作；二是在做好各项服务工作中，应当树立超前意识；要有

开拓创新的工作精神，努力使各项工作有新的起色。要不断研究新问题；三是还需加强理论知识与专业知识的学习，提高个人素质，提高自己的工作能力。多请教、多请示，工作不拖时，努力做到不怕苦、不怕累，克服懒惰思想，遵守企业的各项规章制度，扎扎实实干好领导交给的各项工作。

在以后的工作中，我将一如概往地坚持上述工作原则，努力把本职岗位工作做“实”，做“细”，为烟草的发展做出自己应有的贡献。

20xx年即将过去，在这一年的时间中在公司和部门领导的带领下，在同事们的帮助和支持下，同时通过自己努力的工作，也有了一些收获，临近年终，有必要对自己的工作做一个总结，目的在于总结经验，提高自己，以至于进一步做好来年的各项工作。烟草营销是烟草行业工作在最前沿的营销人员，起着承上启下的重要作用，是企业和广大消费者之间的桥梁和纽带，是生产厂家品牌的直接推介人和宣传员，是开拓市场的急先锋和先行者。因此，作为一名烟草营销人员在实际工作中必须对烟草行业和营销工作有一个全面的了解，为做好烟草营销工作和提高企业经济效益打下良好的基础。现将烟草的营销工作总结如下：

## 一、烟草行业的认识

中国烟草是一个实行专卖制度和“统一领导，垂直管理，专卖专营”体制的特殊行业，多年来为国家做出了突出的贡献，但目前的形势也不容乐观，一是国内买方市场全面形成，消费者对产品的选择居于主要地位，所要解决的矛盾主要是有效需求的问题；二是在入世以后，国内市场国际化日趋显现，中国的市场将逐步对外开放，烟草行业将最终要面临跨国企业的竞争；三是控烟运动在不断推进，烟草的发展将受到进一步的制约等问题。我们在看到行业蓬勃发展的同时，也要居安思危。

## 二、营销工作

从营销的角度来讲，烟草行业由传统商业向现代流通的转变主要体现在行业自身定位的转变，即由“坐商”向“行商”的转变。卷烟产品是一个特殊的产品，感觉和文化色彩高于理性的辨识，产品本身就是对消费者的服务，这就需要把服务意识贯穿于市场营销的全过程，把服务作为产品本身的重要内容，把服务营销和客户关系管理作为产品增值的重要手段。

### (一)对烟草营销工作的感悟

一要不断创新工作方法。著名管理大师德鲁克在《管理：任务、责任和实践》一书中指出，企业的两项基本职能就是：市场销售和创新。创新意识虽然是贯穿企业的各个环节和各个部门，但在营销体系中更显得直观重要。创新是企业繁荣与振兴的致胜法宝。任何一个企业，没有不断的永续创新，企业就不能发展和生存，甚至走向倒闭的危险境地。所以，一个优秀的烟草企业营销工作者，必须具备的是极具活力的创新精神，热爱自己企业如生命的神圣责任感，在实际工作中脚踏实地，一步一个脚印的开拓烟草营销工作，创新性地去研究营销方法，只有自己研究出的方法才能铭刻于心，才能使自己对烟草营销工作有更深入的认识，才能为企业占领市场和提高经济效益作出更大的贡献。

二要善于剖析与总结。在实际工作中，烟草营销人员常年活跃在访销一线，面对千差万别，形形色色的广大业户和广大消费者，由于烟草行业的营销人员的素质高低不同，工作效果各有千秋，难免出现这样或那样的偏差，所以，一名优秀的烟草营销人员，必须善于剖析与总结，吸取成功的经验与教训，坚定信心，认清形势，科学判断，不断总结，不断提高，使自己成为烟草行业的市场营销行家里手。

三要善于观察和汲取经验。一个人的知识和水平是有限，光

靠自己是不够的，要想真正搞好烟草营销工作，烟草营销人员就应该用一定的时间专心研究各类营销高手的创新性工作方法，详细观察业界动态，竭力打造学习型烟草营销人员。古为今用，洋为中用这句话至今仍然具有极大的真理性，尤其是对烟草营销人员来讲，要善于吸取经验，提高自己的理性思维，不断把烟草营销工作推向新的台阶。

烟草营销人员是烟草行业光荣的一员，时代赋予了其神圣的责任，忠诚是每一个烟草人所不可或缺的必备素质，忠诚地为企业服务是其第一行为准则，所以，必须全力以赴地、最大限度地维护国家利益、广大业户和消费者利益，践行“两个利益至上”的原则，最大限度地发挥烟草营销人员的积极性。

## (二) 当前国内卷烟营销现状及趋势分析

中国烟草行业卷烟营销，已经经历了20多年的发展。经营模式从早期的大量坐销批发、少量门市批发到访销配送、访送分离，再到电话订货、电子结算等。经过历次变迁，中国卷烟营销模式已逐步向科学、有效、合理、可控的方向发展和完善，并正在由以“我”为中心向以客户为中心转变。

1994年，全国开始农村卷烟零售网络的建设，1997年，全国城市卷烟零售网络建设拉开帷幕。到目前为止，全国的卷烟流通，已形成以省级烟草专卖局(公司)为管理主体，州市级烟草专卖局(公司)为经营主体的格局。全国各地市级烟草公司已基本完成了470多万个卷烟零售户的网络建设。电话订货、电子结算的经营方式，已涵盖所有的城市卷烟零售户，以及农村部分卷烟零售户。

随着经营模式的转变，对卷烟经营客户的定位也随之转变。在此前，无论是工业企业，还是商业企业，都仅仅是把客户当作销售的对象，随后又上升为服务的对象。随着行业形势的变化，客户作为工商企业赖以生存和发展的资源，受到重

视的程度越来越高。从国家局连续出台的几项政策中，可以看出对营销终端的重视。如：“两个利益至上”的原则，由于烟草行业的特殊性，国家烟草专卖局提出国家利益和消费者利益是烟草工作的出发点和归宿点，国家利益最终要通过消费者利益的满足才能实现，离开了消费者的利益，国家利益不可能变成现实；“三个满意”，工业企业在经营运行中，要以消费者为中心，以烟草公司、卷烟零售户为纽带。烟草公司、卷烟零售户和消费者满意是卷烟销售工作的目标和方向。工商职责划分，，全国烟草实施了又一次重大改革：工商分离，工业主要负责卷烟的生产，商业负责卷烟的流通。这为中国烟草大企业、大品牌、大市场的形成奠定了基础。建立以州市级烟草公司为经营主体的卷烟流通模式。

### (三)控烟公约生效对烟草营销产生重大影响

随着消费者健康意识不断提高，反吸烟浪潮逐渐高涨，西方发达国家吸烟人口呈下降之势。随着《烟草控制框架公约》的生效和中国批准加入《公约》，卷烟的广告宣传等将受到严格的法律限制。《公约》中明确要求烟盒包装上扩大健康警语面积，卷烟包装需要进行新的设计，以符合《公约》规定。其次，《公约》对烟草广告和促销进行了严格的限制。烟草广告和促销途径越来越少，推广产品的途径受到限制。

当前，我们要认清形势，努力做到以客户为中心，以市场为导向，在烟草专卖专营的体制之下，积极探索卓有成效的市场营销道路。通过深入细致的市场调查和研究分析进行市场细分，一方面结合自身的优势；另一方面加强与零售商的合作，科学而合理地利用专卖专营，保证商业渠道的通畅及其功能的发挥。大力加强营销培训，改变我们的思想观念，丰富我们的营销知识，提高我们的营销技能，使我们能更加清醒地认识到当前卷烟销售的形势和市场营销工作的重要性。

### (四)加强对零售终端的控制与培训

零售终端直接接触消费者，零售户在卷烟的销售中具有举足轻重的作用。大型消费品厂家几乎无一例外地将竞争触角延伸到了零售终端。尽管烟草销售渠道的唯一性制约了卷烟企业对零售终端的直接影响力，但是所有大的卷烟企业都在积极服务零售终端，影响零售终端，利用零售终端。所以，通过一定形式和渠道，对零售终端进行培训，在帮助他们认识企业，认知品牌的同时，使其掌握更多的商业零售知识，以建立长期互信的伙伴关系。

在烟草营销领域，深度营销指的就是关注终端，让消费者从零售终端接触产品，认知并接受品牌。所以，零售终端是传递品牌文化的主阵地。对终端进行一定形式的培训和交流，是当前卷烟营销的重要内容。

市场的稳定和发展必须有高质量、高效率的营销体系的支持。营销体系中最核心的三大功能是跟踪调控、品牌推广和交流服务。对内培训应始终贯穿于这三大功能之中。

培训就是要调动员工的积极性、挖掘出员工的潜力。有两个因素使员工能够做好工作：技巧和态度。通过培训，员工得到技巧，通过激励，员工可以建立他去做好工作的意愿。营销人员的基本目标是推销产品，建立商誉和良好的客户关系，维持高效率的工作。

市场营销是一项复杂的系统工程。它涉及到的因素和内容很多。如何让我们的营销队伍和人员更加全面系统地掌握营销理论知识，丰富他们的营销技巧，有利于更好地开展工作。

团队精神的构建是市场营销活动的重要内容，要取得更大的市场和广泛的品牌传播，需要互相帮助、互相支持、互相关心、团结、向上，加强群体意识和协作能力。可以说营销活动中的每一件事都必须认真对待，并加以贯彻、落实。

市场营销活动很复杂，受环境因素的影响很大。环境一旦发

生变化，就必须及时调整和改变营销策略，甚至重新制定营销战略。故而，必须对国家的经济政策、行业政策和行业发展趋势作系统的了解。

关注终端、抓住终端、谁能与终端形成良好、互信的合作关系，谁就能通过终端，把握复杂的动态市场。对外培训，就是为了直接向终端传递品牌的优势和价值理念，有利于消费市场的培育及消费文化的普及。

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。

## 一、20xx年度个人感悟

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。

## 二、20xx年工作回顾和总结

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”可能会变成一套现代版的《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：

(1)信息反馈不及时，专销双方难以达成全面的共识，专销结合效果不理想。三员缺少直接交流，信息时效性不能保证。在新的订货模式下，专卖难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。

### 三、本年度工作中存在的问题

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。

#### 四、来年工作计划

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。

## 烟草行业个人年度总结报告篇十二

银行可以提供所有付款服务，对多数公司、个人以及政府而言，银行帐户是必备的。今天本站小编给大家为您整理了银行业个人年度总结，希望对大家有所帮助。

在过去的一年里，我在大堂经理岗位上围绕岗位职责主要开展了以下工作：

一、负责分流、引导客户，根据客户需求，引导客户到相关的业务区域办理业务，向客户推荐使用自助设备办理业务，并鼓励客户长期使用适当的服务渠道；指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道。

二、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题，根据客户需求，主动宣传推介各种新产品和特色服务。

三、识别优质客户，根据分层次服务的原则，给予特别关注和优先服务，向客户经理推荐可能的优质客户。

四、遵守大堂服务标准，及时、耐心、有效地处理客户意见、批评和误会，保障网点内外现场服务的有效性、高质量和高效率，提高客户满意度。

五、利用大堂物理空间和空闲时间向客户推荐产品，共营销理财产品2340万，基金330万，保险xx3万，信用卡217张，新增日均存款630万。

在上述工作开展中，我认为做得不足的地方还很多，主要有几方面需要改进：

一、由于在大堂经理的岗位上工作时间较长，在接待客户时虽然很熟练但很多时候偏于表面，没有更深地挖掘客户的需求，推荐产品不够主动。

二、日常工作中处理杂务时间偏多，以致对优质客户关注度不够，与客户经理和理财经理的互动不足，潜在客户推荐不多。

三、对客户提出的意见建议重视程度不够，很多时候只是单纯为了解决问题而解决，没有从源头上杜绝问题的发生，从而降低了客户满意度。

四、在客户交往与关系维护时手段简单，技巧有待提高，沟通营销效果不明显。

在今年的旺季工作中，针对以前工作的优势劣势，我主要做好以下几点：做好本职工作，以饱满的工作热情和专业的态度迎接客户；注重团队合作精神，与柜员和值班经理配合做好柜面客户服务工作，与理财经理配合做好优质客户转介工作；加强自身业务知识学习和客户关系处理能力，更好为客户解决碰到的各种问题，把客户牢牢系在我行；加大产品推荐营销力度，完成各项营销任务。

光阴似箭时光如梭，转眼间一年又过去。回顾在胡市支行一年来的工作。可以说成绩尚可，但也存在不足。为了更好地做好今后的各项工作，现对一年来保安工作总结如下两点：

一、银行安全保卫是一项特殊的、并具有很大危险性的工作，可我没有因此而胆怯、畏惧。我们必须秉承严肃认真的工作态度，干好日常看似平淡的工作，要想得到，做得全。坚决完成上级领导和银行交给我的每一项任务，做到让领导放心，让银行安心，让储户有信心。随着农行胡市支行安全保卫工作的不断开展，我经常思索：如何才能更进一步地做好安全防范工作，如何提高我的自身的素质和工作能力！

二、回顾一年来的工作,在取得成绩的同时,我也清楚地看到自身存在的差距和不足。突出表现在:

1、思想上依赖组织性较强,关键时刻缺少敢拍板决断的大将风格,显得不够自信与畏怯;

2、有时候办事不够机动圆练,太过墨守陈规;

5、我的工作方法还有待进一步的创新和改进;

6、工作上还存在一些不如人意的地方。所有这些,我们将在今后的工作中痛下决心,加以克服和改进,全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。来年及今后的工作要求将会更高,难度将会更大,这就对我的工作提出了新的更高的要求。我一定正视现实,承认困难,但不畏困难。我们将迎难而上,做好工作。

### 一、重学习,提高政治思想素质和业务水平

作为银行的管理人员,我深刻认识到学习的重要性;任职以来,我都坚持在工作中学习、把学习当作工作的原则,严格端正学习态度。一是加强政治理论和业务知识的学习,提高理论素养;坚持以“三个代表”重要思想和xx大精神为指导,深入学习贯彻党的各种政策法规,边学习边做读书笔记,边写心得体会;20xx年共完成万多字读书笔记和万余字心得体会;xx大期间,积极主动地观看了全场报道,认真系统地进行了学习,并联系实际进行深入思考。二是学习总行的各种会议精神和工作部署,并结合支行实际,认真贯彻落实;在抓好自身学习的同时,全力搞好职工的政治思想和业务学习,组织开展员工培训教育活动,为把支行建设成为学习型组织不懈努力。三是围绕分管的工作学习,提高业务能力。我分管的工作涉及面广,综合性较强,每一项工作都有特定的要求和程序,只有不断学习,掌握方方面面的规定、制度、办法,才能有效指导工作。因此,我认真学习相关业务知识,认真对待每一项工作,认真负责地去做好做到位,从而使其他行领

导能够把主要精力投入到银行的主业务中去。

通过学习，一定程度地提高了我的政治思想理论，进一步树立了正确的人生观、世界观，提高了业务能力，为更好地完成本职工作打下了坚实的基础。

## 二、带班子，恪尽职守起好表率

为全面加强员工“以客户中为心”的服务意识，有力地促进支行持续健康发展□20xx年，我努力进取，积极创新，进一步加强了班子建设力度。

一是坚定信念，维护大局。自担任支行副行长以来，我能从严要求自己，摆正自己同组织的关系，顾全大局，始终把工作摆在首位，坚定信仰，积极向上，始终保持着亢奋的精神状态，思想上求进步，工作上求成效；在处理工作关系上，十分注意摆正自己的角色位置，自觉维护集体领导、集体利益和集体荣誉，做到宽容待人、公正办事；敢于讲真话讲实话，敢于负责任。

二是加强党风廉政建设。在紧抓业务的基础上，我以身作则，并严格规律员工，坚持以高标准、严要求作为工作的出发点和落脚点，加大纪检监察工作力度；对重点部位、重点窗口加强检查，规范员工的工作行为；制定相关廉政制度，从苗头上杜绝吃、拿、卡、要、报等不良问题在我行发生，使我行的党风廉政建设工作上了一个新台阶。

三是激进意识，促进发展。一方面围绕支行业务经营等重大事项，提出对银行发展具有前瞻性、决策性的好建议。另一方面为激发职工工作的积极性、创造性，竭尽全力争取政策，提高职工福利待遇，维护职工利益，切实使员工感受到单位大家庭的温暖。四是强化服务；规范了支行内部管理，制定和完善了支行的会计、信贷、财务、机房设备及安全保卫方面的规章制度和岗位职责等，时刻提醒服务宗旨，积极提



倡“以客户为中心”的服务理念，严格要求员工做到“来有迎声、问有答声、走有送声”。五是紧抓教育工作，紧紧围绕业务经营这个中心，从维护支行改革和发展大局出发，教育员工认清形势，时刻端正经营思想，正确处理好业务发展和风险防范的关系，坚持发展与管理并重，自觉做到爱岗敬业，恪尽职守。六是组织开展保持共产党员先进性教育活动。按照总行的安排部署，认真抓好党支部建设工作，抓好先进性教育活动的组织实施，以使党员的先锋模范作用得到充分发挥。20xx年，支部共发展了x名新党员，开展了教育活动，有力地增强了党组织的凝聚力和战斗力。

### 三、勤工作，竭尽全力干好本职

我的岗位是分管营业部、科技保卫、后勤、工会等等，管得很多，也管得很宽，这对我提出了要求和考验。

(一)强化保卫安全教育。为全面促进支行安全保卫工作，我狠抓了安全保卫制度建设，加强监督检查，以办专栏、制作宣传横幅等多种形式，积极宣传安全保卫工作的重要性，并配合社会上的“严打”斗争广泛宣传大造声势，起到了很好的教育效果，进一步使员工增强了安全防范意识；并在此基础上加强了临柜人员及保卫押运人员应知应会知识的学习，做到抓防范、促安全、抓业务、促效益，收到了明显的效果；20xx年，未发生一起差错事故或刑事案件，受到了总行领导的充分肯定。

(二)在全面构建和谐单位的前提下，我带领着工会成员，坚持以人为本的原则，结合实际积极为职工办实事、做好事，全力保障职工应该享受的教育、保障等各种权益；以“岗位练兵、技术比武、评选生产标兵”等形式，努力提高职工的岗位技能，提高职工的工作积极性；引导职工扎根支行、热爱支行。为深入提高员工业务能力，进一步凝聚团队力量。xx月xx日，组织支行全体员工观看《成为企业最受欢迎的人》读书活动，要求员工好好读，好好领会，并要求每一位员工上交

读后感;活动后,共收到读后感x篇,对改善工作理念、改善员工团队精神起到了良好的作用□20xx年,支行共开展各类培训x次,举办各类文娱活动x次,有效地改善了员工的精神面貌,营造了支行和谐健康发展的良好氛围。

## 烟草行业个人年度总结报告篇十三

烟办领导班子高度重视防震减灾工作,成立防震减灾领导小组,并将防震减灾工作纳入工作议事日程。积极落实防震减灾应急工作,建立健全领导组织机构,明确应急分队和人员职责,完善“三网一员”建设,并组织员工进行应急演练,随时具备为应对突发事件、自然灾害提供保障能力。

为确保地震等突发性自然灾害的应急措施,尽可能减少受灾损失,我办认真贯彻落实《县破坏性地震应急预案》,制定完善了《县烟办地震应急预案□□□20xx年地震应急工作方案》,做到年初有计划、年中有检查,年底有总结,确保“谋略在先,有备无患,临震不乱,救灾有序”。

全年召开专题会议4次以上进行防震减灾知识学传教育,在“5.12汶川特大地震”五周年、防震减灾宣传周、国际防震减灾日之际举办防震减灾科普知识讲座,积极组织员工学习防震减灾法律法规及地震科普知识(全年开展3次以上)。全年利用防震减灾宣传横幅和宣传板报(4次以上),开展了一般地震知识、地震预报知识、地震灾害知识、地震减灾知识及地震法律、法规与政策等知识的专题教育,进一步增强了员工抗震减灾的意识,提高了员工的自救能力。

严格按照“建设工程抗震设防要求管理”,要求单位及职工凡是涉及新建房屋必须办理抗震设防要求审批手续,并严格按审批意见组织抗震设计和施工,为防震减灾保障工作打下了基础。

及时上报年度工作总结和宣传工作简报，积极收集地震应急基础数据，认真填写表格并按时上报，按年度监理防震减灾工作档案，按时完成县上交办的其他各项防震减灾工作任务。

在今后的工作中，我办将在上级相关部门的领导下，认真贯彻《中华人民共和国防震减灾法》，切实将本单位的防震减灾工作落到实处，并做好县烟办防震减灾的保障工作，圆满完成县防震减灾任务。