

# 2023年烟草公司烟叶站职工工作总结(优秀8篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 烟草公司烟叶站职工工作总结篇一

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”可能会变成一本现代版的《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。

## 烟草公司烟叶站职工工作总结篇二

安全工作事关企业平稳发展、责任大、任务重。08年以来我

们本着对企业高度负责的精神，坚持围绕经营抓安全，抓好安全保经营的指导思想，把安全工作摆到了新的高度。在当前行业整体工作正在深入地开展，各项工作千头万绪的情况下，明确了“安全无小事，安全是效益”的思路。做到了年初有部署、有要求、有目标；实施中有检查、有整改；半年有总结、有评比、有奖惩；坚持宣传与教育相结合；人防与技防结合的工作思想，确保安全工作常抓不懈，我们从增强全局干部职工安全意识入手，围绕企业卷烟经营开展了不间断的安全教育，实施安全工作全员参与，全员发动，为确保安全工作顺利开展打下了基础。今年初，市局工作会议之后，参照市局安全稳定责任书模式，我们迅速行动，局党组与各部门科室签了2008年安全稳定工作责任书，进一步明确责任，细化目标，做到责任到人，分工明确，确保了今年安全工作深入开展。由于领导重视，组织得力，宣传到位从而为我局安全工作上台阶打下坚实基础。

1、为确保“百日安全活动”的顺利和有效开展，专门召开了动员会议，对该项工作进行了专题研讨和部署，确定了具体活动方案，成立了以局长、经理任组长的“百日安全活动”领导小组，全面负责活动的组织和领导工作。为营造浓厚安全舆论氛围，进行了大力宣传和教育，分别在办公区悬挂横幅、张贴标语、开辟专栏，印发安全宣传资料，并组织职工进一步学习《消防法》、《中华人民共和国安全生产法》等有关法律法规，观看安全教育宣传片，组织全体人员进行安全知识测试，考试成绩予以公布，并纳入月底“两个至上”在岗位比争活动评比考核。通过一系列宣传与教育活动的开展，进一步增强全员安全意识，丰富安全知识，营造了浓厚“百日安全活动”舆论氛围。

2、立足实际，认真开展交通安全专项治理，组织传达贯彻豫烟安（2008）5号文件精神，结合隐患查找活动与警民共建活动，将我单位交通安全工作抓紧抓实：组织全体驾驶人员，集中进行专题培训，联合市交警大队进行业务培训，认真学习单位2008年车辆管理办法，对驾驶员进行重新资格认定，

严格把关，登记备案；与驾驶人员签订安全责任书，进一步强化责任，增强责任意识和安全驾驶意识；坚持每月交通安全例会，搞好与交通部门的警民共建活动。

3、广泛开展安全宣传教育和发动，分部门、分科室进行安全培训教育，今年分别进行了机关、专卖、营销、配送等人员专项安全教育，集中领会贯彻盛市局安全文件，真正使安全意识入脑入心，促使全体干部职工时时刻刻绷紧安全弦。

今年以来，我们围绕“认真贯彻盛市局安全文件，完善基础设施建设，抓好隐患查找，提高全员综合安全素质”的重点，开展了不间断的安全隐患查找与整改，加大安全投入，确保安全无隐患。

继续坚持安全隐患科室部门上报制，每月底由各科室部门自行进行安全隐患自查，填写安全隐患自查报告表，由部门主要负责人签字后上报保卫科备案，保卫科、办公室定时进行安全检查，对发现隐患不及时上报的参照“2008年安全管理规定”进行处罚，并将安全工作纳入比争活动和评比考核之中，在本局范围实行安全工作一票否决，较好促进了安全工作，安全氛围日益浓厚，全员参与安全工作，保安全，抓安全的自觉性得以提高。此外，北京2008奥运会在北京举行，按照市局统一部署，为了在奥运会召开期间营造良好的安全氛围，局党组高度重视安全生产工作，通过一把手亲自抓，全员全参与的形式，提高警惕，加大力度对存在的各项安全隐患进行摸底排查，绝不放过任何影响安全生产的蛛丝马迹。同时，进入七月份以来，实施重点部位24小时值班巡逻，每天由值班负责人、值班人员、值班司机落实到人，全体班子成员和中层领导通讯联络保持全天候畅通。

值班期间坚决落实责任追究制，完善交接班制度，实施“谁在岗、谁负责”，增强责任心，做好安全防范。

## 烟草公司烟叶站职工工作总结篇三

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来了。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充分的了解了，我会在今后的工作中努力的继续做好。xx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！

xx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xx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。自己做为一名汽车驾驶员，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xx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，能够熟练撑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，工作比较有特殊性质，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xx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xx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 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 新的一年里，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xx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xx年的工作做好！

## 烟草公司烟叶站职工工作总结篇四

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进行通报讲评，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。

## 烟草公司烟叶站职工工作总结篇五

一、敬业爱岗，视单位为家

自从20\_\_\_\_年进入烟草公司至今已过了三年多的时间，作为一名客户经理，我深深知道爱岗敬业的重要性和一份工作的来之不易，从进入公司以来我对烟草公司怀着一份深深感激之情，也许正是这样，才使我对新的工作充满热情。正所谓隔行如隔山，对于从事烟草公司客户经理一职来说，我以前所学知识和工作经验完全无用武之地。现在要面对的是一个活生生的人，这就要求我重新做起，从头再来。我想尽一切办法，利用业余时间向一些同事请教，但随着卷烟销售网络的改变提升，再加上这项工作在我县起步较晚，也算是一种新生事物，实在是没有太多现成的经验可学，一切几乎全得靠自己摸索，包括怎样搞好同客户的关系，怎样培育新的卷烟品牌，怎样调剂卷烟品种来满足不同的消费地域和群体等等。

总之，学这学那只有一个目的。就是抓紧一切时间学习业务知识，充实头脑，提高工作技能的同时，我更注重与单位的同事之间保持一种亲密的兄弟关系，作为一个基层单位，一个单位就是一个家，单位里的同事就是自己的弟兄，而一个人的成绩也不仅是靠一个人就能取得的，每个人实际上就是所有的工作链条中的一环，哪一个环节出了问题都不可能把工作干好，所以与同事之间的团结协作也是很重要的，不管是稽查员、送货员还是司机师傅，都与我的所谓成绩密不可分，而我作为集体的一员，单位效益的好坏直接影响到我的既得利益，对此我有切身体会，而单位要想有好的效益，又与每个员工的一点一滴的积累不无关系，所以我在单位就像在自己家里一样，就像为家里人做事一样，认真负责、殚精竭虑、不遗余力。这样我与同事们的关系非常融洽，为我在工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

## 二、加强对客户的沟通，维护客户利益

作为烟草公司的客户经理，同我每天接触最多的就要算是卷烟零售客户了，没有他们的支持，我所做的一切全是无用功，通过三年的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情和友

情关系。其实卷烟与药品一样，都是属于国家垄断的产品。烟草公司是属于专卖专营的商业批发企业，虽然其体制与一般的商业批发企业有所不同，但有一点是完全相同的，那就是所面对的市场及商业批发企业的立足之本就是客户。

因此我必须把他们的利益放在第一位，设身处地为他们的利益着想，这样做的目的也正是为了使他们成为我公司忠实的客户。把我们作为商品的第一供应商，自觉地抵制假冒伪劣卷烟的冲击，更好地保护好消费者身体健康、维护好消费者利益的同时，无形中也为公司创造了效益，在客户能获得最大利益的时候他们也就真正成为了烟草公司的销售终端，为今后烟草公司的可持续发展提供了充足的网络保障。

进入20\_\_\_\_年，随着卷烟销售网络的进一步提升，我们客户经理的工作职能也在发生转变；而我同卷烟客户的关系也进入一个新阶段，我对他们可说是已经很熟悉了，谁最爱卖什么样的卷烟，谁最爱老品牌，谁最爱新品牌，谁几天该补一次货等，我都了如指掌，对于他们提出的一些问题我也能够及时处理并提供帮助。对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自己的手机号给每个客户都留了一份，他们谁有问题可以随时同我联系，对于该补仓而未补的情况，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都非常感谢，把我当成知心人，有什么事全对我说，而我在卷烟品牌的调剂方面尽量做到紧俏烟户户有，断档卷烟一定会告知他们一个合理的理由。

这些东西看来是微不足道的小事，实际上并不尽然，虽然多费些口舌，但对于他们来说却是一种信息的传达，使他们增加了对我、对烟草公司的信任度，不解释清楚的话，他会认为是烟草公司故意不给他烟，断他的财路，他就会转向别的地方寻求货源，对于烟草公司以后的发展造成不稳定因素。

## 烟草公司烟叶站职工工作总结篇六

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4.8;实现销售收入6755.8x元，同比增加1172.8x元，增长21.0。

3. 今年实现毛利1298.4x元，较上年同期934.x元增加364.1x元，增长38.9;综合毛利率为19.2，与去年同期16.7相比增长2.5百分点;单箱毛利为1786.7，与去年同期1348.相比，增加438.1，增长32.4。

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。

为全面落实国文秘写作网家局“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

大会上进行通报讲评，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。

二、以规范经营为工作重点，不断提高网络运行质量，保持销售平稳、结构优化、效益增长的良好发展态势。

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。今年共銷售省外名优卷烟163箱；增加89箱，銷售毛利同比增长12.x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。

### 三、严格监控，强化管理，创造良好的经营环境

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300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营销秩序。

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；二是专卖与销售人员的联动考核细则进一步细化，对“三员”实行捆绑考核；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x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2x余元)，今年共计出动检查车辆20台次，检查执法人员15x人，查处各类违法、违章案件1，扣押各类卷烟7473.6条，其中没收假冒烟3198.2条，罚没收入1080x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。

#### 四、严格整顿，安保工作警钟长鸣

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。

#### 五、后勤保障工作有条不紊，围绕中心工作紧密展开。

1. 顺利通过2019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。

## 六、仍需努力的方面

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。

## 烟草公司烟叶站职工工作总结篇七

今年以来，烟草专卖局(分公司)在xx县委、县政府的正确领导下，认真贯彻落实行业各级工作部署，面对“四大挑战”，我们围绕“稳中提质、内管外打、效率规范、正风肃纪”的工作思路，坚定信心、共克时艰，积极开展各项工作。

1-7月销售12395.16箱，完成计划15363箱的80.68%，同比减

少3774.86箱，同比下降23.34%；完成年度计划27280箱的45.43%；蒲城1-7月卷烟单箱均价为23512.21元/箱，同比减少697.96元，降幅2.88%；1-7月全国重点品牌销售8664.85箱，同比减少2786.43箱，降幅24.33%，占到总销量的69.89%。三类以上品牌销售7051.75箱，同比减少2923.76箱，降幅29.3%，占到总销量的56.89%。

1-7月份共查获各类涉烟违法案件137起，涉案卷烟44.264万支，案值28.3457万元，未在当地烟草批发企业进货案件134起。其中查获5万元以上案件1起，2万元以上案件3起。

面对经济发展新常态、区外市场冲击、品牌格局极不合理、行业考核导向调整带来的“四大挑战”，我们以“三个不变”开展卷烟营销工作，即坚持全力以赴狠抓销量的力度不变、坚持全员参与协同营销的模式不变、坚持依靠终端精准营销的策略不变。我们始终把完成卷烟销售任务作为第一要务，把全年的卷烟销售任务细分到每个客服小组、每位客户经理，按日、周、月监测任务进度，以日保周、以周保月、以月保季。坚持领导带班督促订单，继续坚持“5+2”、“白加黑”的工作状态，客户经理利用微信□qq群和电话，通知客户访销时间和货源供应政策，引导客户订货。充分发挥货源补单政策作用，积极联系客户进行补货发单，及时回收货款。用好考核指挥棒，优化协同营销考核方案，开展劳动竞赛，包联部门协同客服卸货送烟、下乡宣传政策，提升各包联小组的凝聚力和主动性。在培育品牌方面，我们通过制定科学的品牌培育政策，推行“3+x”品牌培育策略（“3”是好猫、黄鹤楼、云产烟3个系列□“x”指各组根据各自区域情况自选培育品牌），兼顾培育总量和个性需求，提升培育效果。强化工商协同，加大卷烟促销力度，先后协同陕西中烟、湖北中烟、贵州中烟等工业公司召开了5场推介会，开展了3次促销活动。做细做实市场调研，注重库存、价格、品牌等数据采集的真实性和科学性，为了解市场、制定营销策略提供可靠依据。上半年开展大的市场调研7次，召开“客户之家”座谈会9次，

发放宣传材料1600余份。

今年以来，随着卷烟市场销售压力不断增大，区外尤其是省外卷烟流入更加猖獗，卷烟市场空间不断压缩。面对这一情况，我们通过重点摸排线索，采取错时检查，重点对四大镇及城区的名烟名酒店、外地人开办的商店进行了检查，开展了专项整治行动，严厉打击区外卷烟流入。深入开展全员专卖，大张旗鼓地宣传案件查处奖励政策，出台了专销结合、信息互通两个考核办法，进一步强化专销结合。充分运用“apcd”市场检查工作法，根据零售户守法情况，调整监管巡查频率，带着问题和线索下市场，提高检查监管的针对性和有效性。积极发展情报人员，拓宽案件线索来源，提高了案件侦破率。落实持双证上岗要求，专卖人员全部通过执法资格考试。迅速落实新户入网“231”工作模式要求，对符合条件、有办证意愿的客户办理证照，缩短客户入网访销时间。今年以来，新办83户，注销150户，暂停供货144户，恢复营业20户，现有零售户2694户。

开展了“庸懒散奢”和“深化‘两个责任’持续改进作风”教育整顿活动，不定期抽查工作纪律及工作牌佩戴、人员流向牌使用情况，发放督查通报5期，促进作风纪律进一步好转。及时部署“两学一做”学习教育，开展了省委党校教授讲党课、夜间党校、手抄党章等活动，为包联社区制作了“两学一做”手绘宣传墙，落实了“六卡一台账”党员规范化管理。扎实开展了第九个廉政教育月活动，层层签订了党风廉政建设责任书，每天利用电子显示屏滚动播出廉政和安全警示提醒语。开展了廉政风险防控自查，上半年共排查高风险10个、中风险11个、低风险4个，及时化解了廉政风险。集中登记排查了50名党员基本情况，及时足额补缴了20xx年以来的党费，支部建设更加规范。坚持与省委党校、渭南师院、蒲城党校等院校的合作，聘请高素质的专家教授为全员授课，上半年共开展法律法规、两学一做、党风廉政等方面培训16次。协助审计科完成前任局长贺会彬同志的离任审计工作，及时完成了营业执照负责人变更和“三证合一”工作，变更了10个

领导小组成员组成。按照地方要求，积极参与了“国卫复审”、义务植树和“爱国卫生月”等活动。层层签定安全责任书，落实三级安全责任制，做好安全标准化岗位达标及各岗位手指口述工作，加大卷烟库房安全巡查力度，及时整改安全隐患，以“人防、物防、技防”确保安全无事故。

今年，蒲城卷烟市场不容乐观。虽然蒲城近两年工业企业得到了较快发展，但从就业人口来看，仍然是一个农业大县，县域内主产的小麦、西瓜等农产品售价仅略高于成本价，有的甚至赔本销售，农业经济相当低迷。城乡客户比例为1:3，要完成任务，就必须紧紧依靠农村中小客户，但这部分客户受今年农业经济低迷影响，资金并不充足，订货能力普遍不强。虽然经济形势较为严峻，但从企业发展的角度来看，我们又有以下优势：一是拥有一支素质较高、敢打必胜的员工队伍。事在人为，只要我们咬定目标、滚石上山，把本职工作做实做细，就一定能取得成绩、做出贡献。二是专卖管理基础扎实，市场监管较为规范。在面临较大销售压力的同时，市场监管的力度没有放松，通过持续高压打击“假私非”，案件任务有望在三季度末提前完成。三是内部管理保持规范。要求1个周期内卷烟配送到位，每月前10个工作日完成上月货款清算，确保货款安全。在上半年大量补发补货订单的情况下，千条大户占比仍然控制在行业规定范围内。内管监督、规范作用得到进一步发挥。

基于以上分析，今年下半年的工作思路是：以严格规范为前提，坚持市场调研、全员营销不放松，不断强化市场监管，打击流入卷烟，狠抓队伍素质提升，夯实企业基础管理，全力打好卷烟营销攻坚战，确保全年目标任务顺利完成。

一是优化线路，激发队伍活力。下半年，将对客服线路进行压缩调整，实现与专卖管理线路一一对应、无缝对接，为专销结合下一步工作打下良好基础。重新核定调整后的线路任务，对客户经理实行弹性薪酬管理，根据不同线路的任务量和客户数量，确定不同的薪酬等级，由各线路实行客户经理

竞聘上岗，以薪酬激励激发客户经理工作的积极性和主动性。二是注重调研，制定科学政策。在客户经理下乡拜访客户时，及时掌握客户购进、库存及零售价格情况，做好市场调研、分析、研判，制定符合市场规律的营销工作对策，特别是要关注农村客户提量完任务的基础性作用。三是强化考核，坚持全员营销。坚持考核导向，优化考核方案，更加突出考核的激励作用。继续坚持全员营销，积极发动一二线员工的主观能动性，为完成卷烟销量群策群力。

一是继续加大卷烟打假力度。更加关注市场变化，通过专销联席、市场检查等形式，积极宣传协查单位的奖励标准，继续发挥“小三联”和公安、工商联合打假机制作用，深化与乡镇市场监督管理所和派出所的合作，深入开展“雷霆风暴”百日市场整治专项行动，加大真烟非法流动、网络案件的侦办力度，力争完成网络案件任务。二是继续加大市场监管力度。活用“apcd”工作法，围绕名烟名酒店、卷烟回收店、物流运输、无证经营等突出问题，采取专项治理、错时检查、交叉检查、暗访检查等多种方式，严厉打击各类卷烟违法行为。提高对各交通要道的突击检查力度，拓宽信息来源渠道，严防真烟流入，提高市场净化率，为创造良好的卷烟销售环境构筑铜墙铁壁。尽快出台并实施全员专卖考核方案，并与全员营销进行对接，进一步推动专销结合工作。三是继续加大内部规范力度。针对当前卷烟销售压力较大的特殊时期，要加强内管对异常订单、异常品牌、异常客户实时跟踪，及时实地核查，严防虚拟订单、内部工作人员套购卷烟等违规情况出现，切实做到不违规、不踩线、不出事。

一是抓好“两学一做”学习教育。按照学习教育方案要求，在不打折扣完成“规定动作”的基础上，创新活动载体，在五城联创、全员营销等活动中充分发挥党员模范带头作用，把“两学一做”搞实搞活搞的有特色。二是不断夯实基础管理。以优化资源配置、提升效率为主要目标，降低费用开支，用好固有资产，强化后勤保障。扎实开展好廉政和法律两个风险防控工作。进一步完善卷烟营销、专卖管理、后勤保障等

质量目标体系，每月对各部门目标完成情况进行评价和监控，切实发挥目标引领的积极作用。三是着力提升队伍素质。以技能鉴定为抓手，把全员集中学、部门专项学与个人网校随时学相结合，不断提升员工的业务能力和素养。四是突出安全保卫工作。夏季是安全事故高发的季节，近期正值全员营销，车辆、库房、电路、食堂等部位容易造成安全隐患，要通过紧抓安全管理和宣传教育，树立“安全无小事”的思想，强化行政值班和安全值班，加大夜间巡查力度，落实安全标准化岗位达标，确保全年无事故。

## 烟草公司烟叶站职工工作总结篇八

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。

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次，以会代训次，配送及营销人员培训次。本年度共进行次书面考试，参考人次。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，公文写作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、现有专卖人员人，系统在编人，社会招聘人。执法证件总数个，其中专卖检查证件个，行政执法证件个，听证资格证个，无证人员人，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；

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。

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，我将一如既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。