

烟草烤烟工作总结 烟草个人工作总结 (精选7篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

烟草烤烟工作总结 烟草个人工作总结篇一

□

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！

烟草烤烟工作总结 烟草个人工作总结篇二

总结

结,我们主要做了以下几方面工作。

一、强素质、抓规范、内部管理再迈新步

今年是《行政许可法》颁布实施之年。这部法的出台，极大地规范了行政执法单位的执法行为，也对我们行政执法单位提出了更新更高的要求。而我们专卖管理工作是一项长期艰苦的工作，既要求我们有丰富的业务知识、娴熟的业务技能，又要求整个团队有团结一致的精神。因此，我们借这次《行政许可法》颁布实施的机遇，在专卖管理人员中间开展了强素质、抓规范的内部管理工作。

末进行了法律法规及真假烟识别考试。这次培训参训人员24人，培训形式为业余时间自由组合、自由学习，不集中培训。通过这次培训考核，辞退了2名综合成绩过低的管理人员，优化了人员组合，提高了管理人员的整体业务素质；同时，通过在培训时队员之间的互帮互助活动，提高了中队内部的凝聚力，形成了团结一致的氛围。

（二）、优化组合，实行人员重组

烟草专卖管理所成立几年来，各中队的管理人员，除了自动退出专卖管理队伍的外，其余人员一直没有变动，一直在各自所辖区域内执法，因而有的队员与卷烟零售户比较熟悉，有的甚至因相处时间比较长而关系比较好，从而出现在日常执法中不规范或或违规执法的情形。为防止这种情况的发生，在考核过后，我局借辞退人员的时机，对各中队的人员按照以老带新的原则进行了重新组合，重新分配。

（三）、规范执法，加强队伍形象建设

文明执法、规范执法一直是我们行政管理机关追求的目标之一。《行政许可法》出台后，我局立即组织专卖执法人员进行了培训，并专门参加了市法制办组织的《行政许可法》培训班。针对《行政许可法》提到的问题，如许可证收费、不予行政许可需出具决定书等，我局专卖进行了研究，并对有关问题进行了补正：7月1日起，烟草专卖零售许可证不再收费，对不予受理、不予行政许可等将出具决定书。经过一系

列的努力，现在我局在许可证办理方面，已完全符合《行政许可法》的要求，我局的行政执法工作更文明、更规范了。

二、依法从严治烟，努力净化卷烟市场

（一）、抓常效管理

卷烟市场的日常管理是一项面广量大的基础工作，是我们开展一切工作的基本。基础打牢了，其他工作才能事半功倍。针对今年专卖工作出现的新情况、新问题，我局及时调整思路，以变应变，以适应新形势的需要。今年，根据上级局的工作部署，我局在全市卷烟零售户中开展了换发新许可证工作。换证工作不仅繁杂，而且因为涉及间苗工作，一些零售户有些抵制情绪，所以工作开展的比较艰难。但是专卖管理人员不畏艰难，还是一如既往的抓卷烟市场的常效管理，对a□b□c□w类零售户的检查数量、次数不减少、质量不减。

（二）、抓信息，查处大要案

挖掘信息、获取情报，是我们办案的源泉。针对违法大户经验丰富、行动诡秘的特点，我们一是充分发掘来自线人的举报；其二是利用案中案进行侦破；三是积极调动和发挥110联动的作用；四是最大限度地兑现奖金。1-6月份通过举报信息，共查处无证运输案件10起，罚没款达29万余元。

（三）、抓重点，继续打击“外来违法户”

止违法行为，而是更加隐蔽，有的甚至是白天关门，晚上营业。针对这些情况，我局加大了打击查处力度，改变行动方式（增加晚上集中检查的次数），尽量把这些外地户在我市的活动减少到最少。上半年，与兄弟单位组织联合执法行动3次，晚上集中检查行动10次，出动人员130余人次，查处贩假售假案件6起，没收假冒烟500余条，收缴卷烟回收牌14块，使一度与我们公开对着干的3户外来户关门撤离。

（四）、抓热点，联合查处“无证户”

[推荐]市烟草专卖局专卖工作半年度总结

烟草烤烟工作总结 烟草个人工作总结篇三

20xx年的春天我走进了烟草行业，成为一名普通的电访员，时光飞逝五年过去了，在领导的关怀，同事的帮助下，我从一个刚出校门的小姑娘成长为一名合格的访销员。

作为一名合格的电访员首先就是要保质保量的完成访销工作，在我的工作记录里从没有过投诉，虽然也受过很多委屈，但是在我们眼里那只是工作中的一个小插曲，换个角度看问题，多站在客户的角度想想，什么事情都好理解。

礼貌善待每一位客户是我们工作的基本要求，记得有一次访销我遇到了前郭农村的钉子户双春超市，他有些故意刁难我，把订货速度压的极慢，让我核对两次订单，我用平和的语气语速完成了订单。中午休息的时候我向以前走访过他的访销员了解情况，知道他这样是因为几年前和以前的访销员发生过争执，听完她的介绍我想要让这个客户转变对我们的态度，要让他了解我们，成为我们的朋友。和其他电访员沟通后，我们发现，这位客户其实就是有一点点小小的虚荣心，顾客就是上帝，我们这位上帝就是要我们给他十足的面子，我们总结，在给他订烟的时候要保持平和的语气，舒缓的语调，有关服务上的要求，尽量满足他。这样，我们终于感动了他，今年年末，由于货源紧张，客户能分配到的卷烟不多，我还以为他会不依不饶的和我理论呢，没想到，当他听完我的解释，表示很理解，还说我们的工作不容易。最后还把余额订购了几种我介绍的，但平时不太畅销的烟，挂断电话后，我从心底里笑了，因为我们的付出没有白费，得到了他的认可。

像这样的事每位电访员都会遇到，每当得到客户理解，或听到他们一两句贴心的话语是我们最欣慰，最自豪的，在我们

心里这就是对我们工作最大的肯定，我们的付出得到了认可，只有心里装着客户才能和客户心意相连，才能在工作中提高服务客户的能力。点滴的重视，可以换来真情般的反馈。

虽然现在品牌推介工作主要由客户经理做，但是由于我们面向全区的客户，推介面广，我们也承担起辅助介绍工作，每当有新品上市或退市品牌退市我们都会按照要求介绍给客户，既使卷烟上市、退市工作做到位，又给每位需求的客户带来一定的经济利益。

电访员的工作总是这样看起来很简单，可是想要做好真不是一件容易的事。全区的经营指标全在我们这完成，所以关心销售情况就成了我们每天必做的事了。做好需求量的采集，关注订单满足率，品牌的存销比等。

从20xx年开始部分商户实行了网上配货，由商户管理库存，自主订货，这样我又开始学习网上配货的流程，做为一名烟草企业的职工，无论在思想上、知识上、行动上都必须跟上时代发展的要求，不然就会被淘汰，为了做一个合格的烟草人，我不断告诫自己，“学习、学习、再学习”，自觉养成勤于学习、勤于思考的良好环境，在学习中加强自身修养，不断提高自己适应改革发展的能力，增强个人素质。

在这五年里我学会了很多，是松原烟草给我这个学习的平台，是各位领导给我各种锻炼的机会，让我不断的成长，积极参加公司组织的各种文体活动，并连续三年参加市公司知识竞赛取得了优异的成绩，连续两年被评为市公司优秀员工，这些成绩的取得与领导的关怀和同事们的帮助是分不开的，她们是我工作中的良师，生活中的益友。

我们的队伍是团结的队伍，是向上的队伍，西汉刘向的《后汉书》中有段话说：“与善人居，如入芝兰之室”，在电访这个大家庭里我在不知不觉中成长，用大家开玩笑的一句话就是“不用看书，考中级营销师都没问题”。

我们公司不缺规定、不缺标准，每个人都知道，但要真正执行起来又会有所偏差，我们应该有“信心、信念、坚持”，的精神，不混日子、找准目标，从每天做起，从小事做起、一路坚持不言放弃，好好工作，成为松原烟草的优秀员工。

我只是沧海一粟，我们每个人都是优秀的，我们这个朝气蓬勃的团队正在成长，让我们共同奋斗，在“两个至上”的引领下实现公司的目标和个人的理想！加油20xx□成功20xx□

烟草烤烟工作总结 烟草个人工作总结篇四

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机关工作人员，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“勤于学习、勤于思考”的良好习惯，做到了“四个坚持”：一是坚持主动学习政治理论知识，坚持用“三个代表”邓小平理论和毛泽东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”，提高对市局(公司)党组各项方针、决策的认知和领悟能力，树立以良心、事业心、责任心”为基础的“三心”理念；二是坚持充分利用空余时间，丰富和完善自己的知识结构。一年来，自己精读各种书籍十余本，并自学了《烟草专卖法》、《经济法》等各项法律法规；三是坚持多渠道、全方位的学习。广泛搜集和整理了各种学习资料，或是虚心向他人求教，或是上网查询，只要是工作中涉及到的都努力去学习；四是坚持理论与实践相结合，用理论指导实践，达到了学以致用目的。通过一年多的努力，自己无论在思想、知识、行动上都得到了完善和提高，能正确把握行业发展的脉搏，责任意识也明显提高，已经完全适应了岗位的变化和要求。

今年6月13日，省局局长在“两个维护在岗位”大讲台上做首席发言，明确提出了每一位烟草员工都要“遵循职业道德，

体现岗位价值”达到用实际行动回答“两个至上”在“心”里，在“行”里的效果。自己现在的工作岗位虽然普通平凡，但自己从来没有因为工作平凡降低工作标准和要求。一年多来，自己在工作岗位上，诚实做人、认真做事、脚踏实地的干好本职工作，用实际行动践行了“两个维护”的诺言。

物流配送的日常管理需要做的工作很多，但无论大小事，自己都能认真对待。管理工作，制度是基础，我首先在规章制度上下功夫，与科长一起修订和完善了各项管理制度、物流车间操作规程及物流人员百分制考核管理办法，并负责日常的落实和监督考核。同时，积极配合科长协调解决各种问题和矛盾。可是总的来说，科里的工作大多是些杂碎的小事，但小事不小，自己总是坚持把小事当作大事去办，每次着手之前，总要仔细想想事情前后的每一个环节，从细小入微处入手，力争每项工作都完美无缺。

由于物流配送管理的特殊性，经常需要加班加点，有时才下班回家，科长一个电话又叫回单位，可不管有多大的困难，我总提醒自己在工作中不能讲条件，不能有怨言，不论领导分配给自己什么工作，只有认真细致完成好工作，才能算是尽了职责。

市局(公司)人事改革，减员增效，很多工作都是从各部门抽调人员兼职开展。今年四月，我被借调到全市运动会会务组工作，八月，又被借调到“党章知识竞赛”做节目主持人……在此期间，我一方面要做好自己的日常业务工作，一方面还必须加紧编排演练，嗓子有时都喊哑了，忙得不可开交，楼上楼下多少个来回，自己都数不清了。但是，我非常愿意参加市局(公司)组织的这些活动，能多干事、干好事、全面提高自己各方面的能力正是自己所追求的。

一年很快就过去了，虽然是高标准、严要求地干了不少的工作，履行了自己的岗位职责，但仍有不足之处：一是和其他同事相比，自己仍存在一定的差距；二是服务意识不够超前，

开拓创新精神略有欠缺;三是个人综合素质有待进一步提高。在新的一年里,我将继续保持良好的工作作风和高昂的工作激情,保持干一行,爱一行,干一岗,爱一岗的积极心态,摆正自己的位置,发挥自己的优势,扬长避短,开拓创新,为烟草的稳定和谐发展做出自己应有的贡献。

烟草烤烟工作总结 烟草个人工作总结篇五

为确保监管效能进一步提高,为此,我局为使内管人员和相关部门人员全面掌握和熟悉当前内管相关工作,树立依法经营、依法行政的法律意识、自律意识、监管意识、责任意识,我局采取形式多样的教育、培训方式,今年共进行了8次学习、2次考试,学习内容主要组织全员学习国家局、省市局下发关于对违规单位的违规经营问题查处情况的通报、各级领导关于规范经营主要讲话及卷烟经营行为“八条禁令”,将规范经营意识内化到全体员工的思想中,深刻认识卷烟规范经营的重要性、必要性和紧迫性,树立规范意识,坚守规范底线,切实提高规范经营的自觉性和坚定性,自觉规范经营;组织专卖及相关人员学习真烟非法流通简报、规范真烟案件办理工作通知及要求,使全体专卖人员充分认识到治理真烟非法流通的紧迫性,切实做好真烟非法流通的治理工作和真烟案件信息上报工作。

1、加强经营监管工作,规范卷烟经营。

一是按照工作规范要求,严密监管,重心下移,狠抓落实。通过采取内管预警系统监控、市场调查、商户走访、资料核查等工作方式,内管人员根据信息预警系统下发的预警信息进行逐户调查落实,详细了解市场销售动态和商户经营信息,通过对市场的监管做到可疑信息不放过、调查落实无遗漏,同时加大对重点市场、重点商户和重点品牌的监管调查力度。20xx年预警系统共下发预警1054起,其中:零售户单次订购数量预警157起、多次订货预警294起、零售户单次订购价格结构预警23起、零售户月订购总量预警70起、全县日销量

总量异常预警18起、零售户违规订货预警64起、属性频繁变动预警428起。针对以上异常情况，监管人员对异常预警通过实地调查和电话调查的方式核实信息267户，经过调查走访和与营销部门核实，未发现违规经营现象。

二是进行规范经营承诺和规范经营情况自查自纠，强化营销人员自律意识，保障规范经营工作积极开展。第一，签订《卷烟规范经营承诺责任书》，做到有据可凭，从而加强员工对卷烟规范经营工作的全面理解和整体把握，明确严格规范的各项纪律要求，落实到人；第二，制定了《卷烟规范经营自查自纠情况表》，要求相关人员每月填写一次，实时反映卷烟规范经营问题，以备分析总结，为今后卷烟规范经营工作奠定基础。

三是对零售大户进行监管。根据业务提供的每月购进卷烟前20名商户明细，针对每个月销量前20名的商户开展实地走访。为预防大户出现违规经营情况，对这部分零售户的订货小票及库存情况进行核查，详细询问商户的经营情况，对这部分商户进行全面、实时监管。

四是对市局下发的真烟非法流通督办函反映的真烟外流情况，逐户进行实地走访，核实情况，归纳外流原因，找出不足。以真烟非法流通治理为突破口，加大源头治理和防范力度，完善监管机制，强化监管举措，狠抓落实，从根本上解决不规范经营问题。

2、加强执法监督工作，继续推进依法行政。

一是走访商户，填写回访调查表。每月走访客户，抽查询问专卖执法人员在执法过程中是否亮证和两人以上执法、是否滥用职权，以权谋私，行政不作为现象发生；营销人员是否存在不规范经营卷烟行为。截止目前共走访填写回访调查商户138户。

二是对真烟案件办理工作情况进行监管。通过前期学习培训，提高思想认识，认识到真烟非法流通治理工作的重要性，层层落实责任，严格监管问责，确保真烟案件严格规范办理，真烟信息及时准确录入；明确办案要求，做到“六个严禁”；加强数据管理，规范条码录入，对32位条码严格按照要求填写《卷烟来源地信息认定表》和《卷烟来源地不详备案表》。

今年我局的内部专卖管理监督工作虽然较之往年有一定的提升，规范经营工作效果显著，基础工作做得较为扎实，但仍存在一些问题和不足。主要表现在以下两个方面：一是在监管工作中存在着老好人思想，问题解决不够彻底，工作监管中主动监管意识差，发现问题能力弱。在基础工作方面能够非常好的完成，但在完成基础工作之上，主动发现问题，挖掘问题根本的精神欠缺。二是分析问题的能力不足。新形势下需要新的工作方法，目前还是主要沿用之前的出现问题之后再解决的工作方法，不足以应对现在更高的工作要求。

今后的工作中，为不断提高内部专卖管理监督工作水平，巩固已经取得的成效，我们将继续推动内部专卖管理监督工作持续开展，做好以下几个方面的工作：一是不断加强内部专卖管理监督机构。进一步明确岗位职责，加强对内管工作人员的思想教育培训和数据分析能力的培养，切实提高监管能力。二是继续完善内管新模式。强化思想认识，切实做到敢于监管、善于监管、有位有为、守土尽责，扎实推动内管工作深入开展；夯实管理基础，积极完善内管工作体系。进一步夯实专卖内管工作基础。

在今后的内管工作中，将着重进行以下工作：

（一）规范思想教育是落实规范经营工作的前提，要作为一项制度坚持下来，加强规范经营培训，始终把规范经营的理念贯穿于卷烟经营的整个过程，打牢规范经营的思想基础，提高规范经营意识，增强业务工作水平，促进我县卷烟市场健康、和谐、持续发展。

（二）充分发挥行业内部管理监督的职能，扎实做好基础工作，加强市场走访工作，及时发现不规范经营、违法经营情况，并加以控制。发现问题于市场，解决问题在预警之前，而不是预警下发之后再进行调查处理，防患于未然。

（三）进一步用好内管信息系统，以信息化载体，以信息化促规范化。将预警信息与市局下发的一系列信息、业务部门反馈的卷烟销售信息等结合起来，综合分析，将信息分析真正转化为我们日常监管工作的一把利剑。

（四）把治理真烟非法流通作为当前内管工作的突出重点，对真烟非法流通采取“零容忍”态度，不仅要堵住卷烟非法流入，更重要的是防止卷烟非法流出。紧盯卷烟经营全流程监管，强化部门协同、齐抓共管，共同推进真烟非法流通深度治理。

烟草烤烟工作总结 烟草个人工作总结篇六

20xx年紧紧围绕创建优秀县级烟草专卖局和不断推进专卖管理上水平为中心工作，积极开展卷烟打假破网工作，严格内部专卖管理监督，加强市场监管，不断提高卷烟市场净化率，加强学习与培训，不断提高专卖管理队伍综合素质，全面推进依法行政。一年来始终保持卷烟打假的高压态势，有效地遏制了不法烟贩的售假行为，为维护卷烟市场的正常经营秩序奠定了良好的基础。

20xx年我局加大卷烟市场日常监管和打假破网工作力度，完善联合打假长效机制，开展打假打私专项行动，全面推进依法行政。今年我局积极组织召开了由烟草、公安、工商等部门执法人员参加的打假联席会议三次，分别就建立联合打假长效机制、组织开展百日清理整顿卷烟市场、清理取缔无证经营烟草制品行为和“飓风二号”等专项行动，以打击制售假冒卷烟、非主渠道购销卷烟和无证经营卷烟等违法经营行为为重点，有效遏制了制售、贩运假冒伪劣卷烟等违法行为

的发生，保护了守法经营户的合法权益，维护了消费者的合法权益，营造了良好的经营发展环境。

一是立足市场检查、广泛发动群众提供信息，查找、经营违法涉烟案件线索。

二是主动出击，积极联合公安、工商等部门开展专项行动，加强对交通运输要道、周边交界地带、配货站、火车站、长途客运站等重点区域、重要环节的检查，查找案源。三是打击制售假烟违法行为，查处违法案件。四是明确职责，制定考核办法，建立目标责任制。五是对无证户、配货站、外地送货车辆建立监管档案，并适时监控。六是专管员坚持晚间巡查，对省际间班车进行监控。通过对各个环节的全面监控，有效遏制了制售、贩运假冒伪劣卷烟等违法行为的发生，提高了市场净化率。

进一步强化内部监管工作，健全专卖内部监督管理的各项规章制度，按照“规范化、程序化、痕迹化”的要求，细化各项工作流程，为做到规范经营奠定基础。抓住零售户业态分类、货源分配、等重点环节，充分发挥专卖内管预警系统作用，变事后处理为事前分析，事中监控。20xx年全年共出现预警29458笔，处理预警5630笔，处理预警比例19.1%。加强与市局的沟通协调，强化日常监管和定期专项检查，始终坚持例会制度，定期交流、分析市场形势；内管股与营销部合作建立了卷烟营销部门内控自律制度，确定分管营销的副经理负责规范经营自律工作，客户服务部主任为专卖内管联络员。营销部门认真开展月度自查工作，并留有痕迹。经过内管方面的严格监管，目前我辖区内卷烟经营规范，做到100%入网、落地、落户，内部工作人员无违规、违纪行为发生，也没有被其他执法部门查处的本辖区真品卷烟外流的案件。今年，我局共对全员开展内管培训4次，认真学习《国家局、区局内部专卖管理监督工作规范》、《内管系统培训、内管工作实施细则》、《内部专卖管理工作程序与标准实施细则》等行业内部相关规定，培训累计达1x课时。

充分发挥内部信息传递系统功能，建立准确可靠的卷烟打假情报体系，每位辖区专管员至少建立20个以上信息户，每人发展社会各方面信息员不少于1x人。信息网的不断完善，使得信息渠道进一步拓宽、便捷，专管员经常与信息员沟通，及时分析、处理反馈的各类信息。采取公布举报电话、打假奖励办法、发放举报联络卡等多样式，多途径进行宣传。提升零售户的守法意识和自我保护意识，增强消费者的法律意识和维权意识。

由于制假售假网络呈现组织严密，隐蔽性强等特点，面对制假、贩假的新形势，我局本着正确处理好“打假破网”“端窝打点”和一般案件处理的关系，强化了大要案件经营意识。20xx年我局共查处各类案件13起，其中销售非法生产卷烟案件6起，无证经营案件1起，未在当地批发企业进货案件6起，查获卷烟119.3条，罚没款0.59万元。正是由于我们全体专卖管理人员的无私奉献，保证了左旗卷烟市场的有序、规范运行，为全面完成各项工作任务奠定了坚实基础。

今年，我局始终把烟草专卖法律法规及行业政策的宣传放在突出位置。向社会宣传烟草专卖零售许可证管理办法及许可证办理程序，并对各项程序进行了公示。同时积极组织开展了“3.15”、“6·29”、“12·4”及“不向未成年人售烟”等法制宣传活动，出动人员32人次、宣传车辆8台次，发放各类宣传单3500张、举报卡1x00张。深入基层，面向社会，宣传行业政策，通过组织召开客户培训会、发放致零售户的一封信、悬挂宣传标语、组织秧歌队、设立展台和咨询台等形式进行法律宣传，使得烟草专卖法律和政策深入人心，进而提高了烟草专卖管理部门的公众形象。为全面推进依法行政工作。20xx年3月31日，我局邀请旗政府法制办主任进行法制讲座及行政执法知识的培训。通过此次法制讲座培训，统一了广大干部职工思想认识，增强了法制观念，为推进我局依法行政工作奠定了良好基础。

今年，我局认真组织学习了《烟草专卖法》、《烟草专卖法实施条例》、《宪法》、《行政许可法》、《行政复议法》、《行政复议法实施条例》、《烟草专卖许可证管理办法》、《物权法》等法律法规及职业技能知识。集中组织培训5次，共33课时。为满足职业教育培训和提高专卖管理人员职业技能的需要，我局将职业技能鉴定培训作为本年度专卖培训工作的重点，按照市局关于职业技能鉴定培训工作的要求，结合我局的实际工作，制定职业技能鉴定培训计划、方案、措施，采取了集中培训与自学相结合的方式，注重职业技能鉴定工作，最终在技能鉴定考试中取得了初级通过率100%、中级通过率50%的成绩。

今年，我局按照市局对创建工作的安排，围绕建设“严格规范、富有效率、充满活力”的左旗烟草的目标和要求，深入开展优秀基层单位创建活动，认真制定方案、建立组织，及时召开动员会进行研究部署，建立健全了各项规章制度。将优秀县级局创建工作与加强基础性建设紧密结合。投资改建服务大厅，实现了法律咨询、许可受理、投诉举报、假烟识别等一揽子便民服务，在行政许可和管理做到了程序规范，依法管理。今年，我局共受理行政许可23份，全部符合《零售许可证管理办法》及《零售户合理布局规划》，扎实推进优秀县级局创建工作。

烟草烤烟工作总结 烟草个人工作总结篇七

前段时间工作中不尽如人意，这段时间深刻反省，在这里既对自己前段时间工作批评，也是反省，总结如何做好自己的本职工作，亡羊补牢争取在日后的工作中能有好的表现。

以下是鄙人工作中总结的拙见，这里总结出来希望能对日后工作有所帮助。

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，现场技术服务也不例外。我认为售后服务工作的全局就是，“树立企

业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。”最大限度的保护客户的利益，是提高我们公司产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好售后服务工作，同时也是对公司产品的宣传，以及对公司产品能的情报收集，以便作出及时改进，使产品更好的满足现场的使用要求。

现场技术服务人员不仅要有较强的技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，一种产品很多时候是由于使用作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范作，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户满意就是对公司品牌形象的有力宣传。

随着电子行业的不断发展，竞争不断强化，如何做好电脑售后服务，也是加强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察、思考、多与同事交流，努力不断提高自己的业务水平。每次优秀的售后服务，代表了客户对本公司产品进一步的信任。

在过去的工作中得到了一些体会，在工作中心态很重要，工作要有，保持阳光的微笑，可以拉近人与人之间的距离，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作，积极的思想和平和的心态才能促进工作进步和工作的顺利，在售后中要有好的方法技术与判断力才能使工作顺利。