

最新烟草工作汇报(大全5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

烟草工作汇报篇一

下面，将我任职以来的学习、工作情况向大家作一简要述职，请予评议。

一、主要工作目标

- 1、根据集团公司整体部署，搞好调查研究，掌握上级政策和基层情况，抓好办公室拟办的有关信息刊物，为集团公司领导决策提供信息服务。
- 2、起草集团公司行政方面的、领导讲话、文件等有关材料。
- 3、对集团公司文件、会议决定事项及领导指示的执行情况进行督促检查。
- 4、组织秘书人员的业务和政治学习，不断提高秘书的工作质量和工作效率。
- 5、完成集团公司领导及办公室主任安排的其它工作任务。

二、工作措施和效果

一是加强文稿起草工作，进一步提高了文字质量。积极开展传、帮、带和岗位练兵活动，组织秘书班子完成了大量的写作任务。先后起草了劳模会报告、重点工程建设动员报告、

转变干部作风动员报告、向省委巡视组的汇报材料、全国煤炭行业人才工作会议经验材料、下半年安全、下半年工作报告、大中专毕业生就业动员报告、全国煤炭行业发展循环经济工作会议经验材料、集团公司现场办公汇报材料等等。

三是认真参与调查研究，积极为领导决策服务。根据集团公司领导指示，先后组织了两次关于机关作风建设的座谈会，分机关部门和基层单位对改进机关作风进行了调研，对最终形成《加强和改进机关作风建设实施细则》起到了重要的作用。8月中旬，积极参与了安全生产调研，摸清了九矿七厂今年后几个月的生产预计完成情况、明年的生产准备情况，以及各单位十年生产规划的制定情况，为领导正确决策提供了可靠的依据。

四是服务党政中心工作，协助领导处理日常事务。在集团公司的重大工作方面，积极协助范主任做好协调服务。先后参与了第七次党代会的会务组织工作、中央12家新闻采访的接待工作、周边农民封堵公路、铁路的处理工作、科技创新大会的筹备工作以及董事会秘书处的日常事务性工作，发挥了参谋和助手作用。

五是加强信息沟通工作，努力为领导、机关和基层提供服务。坚持加强信息建设，将集团公司领导的重要指示通过《信息》及时进行传达，对基层单位的工作起到了积极的指导作用。同时，通过相关的信息渠道，随时了解掌握方方面面的情况，特别是基层单位一些好的作法和经验，依托《信息》及时向领导反映，为领导把握全局、正确决策提供了依据。今年以来，《信息》已经编发23期。另外，还新编了《副处级以上领导干部通讯录》，为全集团公司提供了通讯联络方面的良好服务。

三、廉洁自律情况

四、自我评价

1、优点及不足。优点：（1）爱学习，肯钻研；（2）能吃苦，能奉献；（3）责任心和敬业精神强，对工作认真负责。不足：（1）管理经验相对不足；（2）用辩证法分析思考问题的能力还不强；（3）政策理论水平需要进一步提高。

2、努力方向。一是要围绕中心，突出重点，当好领导的参谋和助手。二是要加强学习，注重实践，不断提高自身素质。三是要扎实工作，求真务实，树立良好的形象，绝不辜负领导和同志们的期望。

以上是我任现职以来的，不妥之处，请各位领导和同志们批评指正。

烟草工作汇报篇二

1月13日市局专卖会议后，我局党组首先召开了专题会议，并对专卖会议进行了传达，根据会议要求进行了安排部署。今年总体思路是以内管工作作为出发点，延伸开展监督卷烟规范经营、专卖市场监管和零售户管理工作，具体如下：

一、内部监管

根据国家局下发的《烟草行业内部专卖管理监督工作规范》和市局领导讲话，对今年内管工作内容进行了补充、完善，重新制定了方案、制度和考核办法，已上报到市局。

日常监管工作已有条不紊的开展，对客户经理的监管采取了每天调取货源分配计划，对可疑品牌、数量进行询问。对已形成的订单分重点品牌根据该户的地域、消费环境进行跟踪回访，需要入户实地核查的一定入户。对送货员的监管采取了由稽查员每天在进行日常工作中跟踪进行询问，尤其是农村边远小户，发现问题及时填写信息反馈单反馈到内管科。通过前一段的监管，4月份我县没有月销量超千条的零售大户，但送货小票不粘贴、保存不齐全、送货员未签字问题太严重。

二、市场监管

走访日和一個机动日，机动日工作重点是对本周发现的重点户、违法户进行回访检查；日常检查内容增添了按守法户、违法户、无证户、卷烟经营大户等分类监管方式，每个队员有自己辖区的分类监管档案。同时对串码烟行为和小户替大户订烟行为进行说服教育，我局计划截止到6月底，以后出现串码烟行为按未在当地批发企业进货行为进行处罚。

二是加大卷烟查处力度，1月10日，我局与www烟草联合破获了一起跨省售假案件。因当时实际控制案件证据数额较少，为了加大查处力度，与www烟草协商后，由www公安局立案查处，经审查涉案人员20余人，主犯已报捕，网上追逃1人，目前仍在进一步审理中。

由于一季度受罚没票据的影响，我局卷烟查扣数量较小，从5月份开始加大了任务数量，今后陆续将潜亏数量赶上，力争年底超额完成。5月份目前已完成真烟48.8条，假烟12.3条，所查扣真烟大部为山东卷烟。

1、值班期间的管辖范围为全县境内，2、重点监管区域是边缘地区，3、重点监管对象是有违法记录和有倒卖能力的大户），通过此项工作的开展，有效遏制了违法行为的发生。

三、零售户管理

按照市局专卖工作会议要求，会后我局立即开展了零售户摸底统计工作，目前我县有效零售户21315户（商场类11户、超市228户、食杂店2945户、便利店41户、娱乐服务业4户、烟酒商店78户、其他8户），有证无照94户，有照无证12户，无照无证25户，上述三类分别进行了告知和警告。上周（5.12）开会已做了部署，本周与工商部门联合，举行一次大规模的无证经营清理活动。计划今后每季度与工商部门联合清理一次。

由于城市建设，县城拆迁较频繁。目前，凡经营地址发生变动或找不到门市经营地的，不论申请与否，一律做了停业处理，防止违法违规现象的发生。

四、队伍建设

一是强化了执法责任意识，4月末，组织全体专卖人员针对“六条禁令”开展了一次执法人员自查自纠活动，召开了座谈会，在自查中，要求勇于面对现实，敢于正视不足，不怕揭短露丑，找准突出问题对照整改，每人撰写一篇自查自纠整改报告，从根本上杜绝不规范执法行为的发生。

二是按市局要求，组织开展“准军事化管理”活动，按计划本周（1.16—5.20）再利用每天下午进一步组织实施，在市局要求的基础上，我们增添了专业科目，如常用法律法规条款背诵和日常规范用语。本周活动结束后逐个进行考核。

五、下一步工作重点

- 1、紧紧围绕“卷烟上水平”积极探索寻求新的监管模式。
- 2、联系工商部门，对有证无照、无证无照做好清理活动。
- 3、多渠道深挖线索，破获网络销售真假烟案件。

六、建议

1. 目前网络订烟、手机订烟在内管系统中不能显示，如不同客户同一ip地址，不同客户同一手机号码网上订货目前不能监管。为了及时高效进行监管，建议市局增加新的信息模块，
2. 邀请物流中心技术人员对32位码进行技术讲解，及时掌握技术调整信息。

烟草工作汇报篇三

今年以来□xx市局（公司）党组围绕省局“11158”发展思路，按照“1113”工作思路，以开展党的群众路线教育实践活动为契机，坚定信念，攻坚克难，勇往直前，奋力推进全市行业经济发展提质增效升级。1-11月份，实现利税10.92亿元，同比增长13.83%。今年以来，共查处各种涉烟违法案件5603起，查获非法卷烟1796万支，侦破国标网络案件11起，位列全省第二；刑拘35人，逮捕31人，判刑18人，位列全省第二。同时，承担了客户服务中心建设、廉政文化建设、专卖管理进“三所一区”、专卖apcd工作法、专卖网格化管理、“应招尽招、真招实招”保障机制建设等多项省局试点工作，取得明显成效，受到领导好评。

从党的群众路线教育实践活动一开始，我们就聚焦，顺应群众期盼，向实处使劲、往细处用力、从严处较真。坚持时间服从质量，采取集中学习与专题讨论、自我学习与专题辅导、理论学习与指导实践相结合的方式进行学习，并坚持领导干部带头学、集中教育系统学、结合典型对照学、深入基层实践学等方式确保学习效果，组织党组中心组集中学习13次、支部集中学习12次。坚持开门搞活动，采取多种方式和渠道广泛征求意见，听最真实的声音，找最关键的症结，共发放征求意见表（函）、调查问卷200余份，向零售客户发放征求意见表500余份，召开座谈会70场次，召开谈心谈话120余人次。共征求意见建议222条（其中涉及方面16条），经梳理汇总出意见建议73条，对涉及具体问题的50条意见建议，专门印制《督办卡》，逐条明确责任部门和完成时限，进行认真督办，大都得到落实。对照“三严三实”要求，把自己真正摆进去，触及灵魂，涤荡思想，深入查找问题，九易其稿修改民主生活发言材料，严格剖析领导班子及其成员和“最后一公里”问题。会前充分谈心交心，谈透问题、谈通思想，会上聚焦问题，开诚布公开展批评与自我批评，红脸出汗、加油鼓劲。注重自选特色，组织开展正风肃纪等七个专项活动，举办“群众路线我先行、提质增效上水平”演讲比赛，

开展学习笔记评比、“十大良策”征集评选等活动，做到了两不误、两促进、两提升。领导带头整改，“两方案”“一计划”制定27条具体措施，明确31项专项整治任务，废除制度18项，修订33项，新建8项。

面对年初卷烟市场供需趋缓、整体社会库存动销较慢的严峻形势，我们迎难而上，多措并举，确保运行。以市场化取向改革为切入点，以调整市场状态为主线，增强宏观调控的针对性和有效性，及时调整货源政策，增加低档烟供给，最大限度满足客户需求。狠抓工作基础，将客户拜访到位率、订货成功率、次订货量完成情况纳入绩效，充分发挥考核的导向作用。突出抓好经营预测、营销服务、基础管理、市场调研等工作，市场变化和下行压力逐步缓解。积极做好全省集中订货平台运行的准备工作，通过做好人员组织、明确责任、技术保障和督导落实四个到位，确保集中订货平台在我市平稳运行。适时完善修订考核办法，加大奖惩力度；制定出台客户经理拜访管理办法，将紧俏货源与次订货量完成情况挂钩，拉动市场需求。先后组织开展“决战双过半、每日比比看”、“助力双过半、专卖勇争先”、“决战下半年、月月奋争先”、“决战四季度、决胜全年度”、“十一月大会战”等活动，对业绩突出的单位、个人给予表彰激励。组织开展机关科室每周到分包县局进行市场调研，切实掌握第一手市场信息，为卷烟经营决策提供重要依据。深化协同，创新营销，针对结构偏低的现状，强化一二类卷烟品牌培育力度，卷烟经营毛利率稳步提升。围绕服务信息发布、服务调查研究、增值服务统筹、客户订单采集等服务措施，有效推进客户服务体系落地生根。省局于4月份在邯郸召开了全省烟草商业客户服务中心建设推广会。通过形象改善、系统推广、综合培训、经营指导、功能发挥，打造现代功能终端 与工业企业共同建立的九家终端形象店示范效果良好。

加强联合执法，组织召开由市政府牵头，市综治办、公安、检察、法院等十四部门参与的涉烟联合打假会议，成立了xx市公安局巡警支队驻烟草办公室。相继组织开展卷烟市

场“集中整治月”、“双节”市场专项整治、物流环节专项治理、“无证户”专项清理、卷烟市场“零查处”、“护航一号”市场大清理等专项行动。依托邯郸地处“四省八市”的特殊区位，建立了“协调有力、信息共享、行动迅速、打击彻底”的区域联合打假协作机制。做好市场监管防控系统的功能拓展与应用提升，推进专卖管理进“三所一区”工作，推动由部门监管向社会监管的转变。坚持“端窝点、断源头、破网络、抓主犯、追实刑”，明确任务、奖惩并举、强化协作、科学研判，较好完成了省局下达的打假破网目标任务。积极探索新形势下市场监管机制，研究制定互联网时代卷烟打假破网实施办法。其中，以“陌陌”网络平台非法销售烟草专卖品的“7.04”案件，由于性质特殊，影响大，邯郸晚报于10月8日进行了大篇幅报道。目前，该案刑拘3人，批捕3人，涉案金额530万元。通过预警率排名、经营知识培训、包县科室重点核查预警户、敏感品牌日监控和组织开展三次大规模内管工作检查等措施，规范卷烟经营秩序。将非烟流通数量与销量任务、评优评先、零售户管理相挂钩，严格执行到位；针对9月份外流烟抬头的情况，与有关人员紧急约谈，签订规范责任状，10月份外流烟下降了91%，其态势持续保持到现在，有效遏制了不规范“苗头”。加强技能培训，今年以来，市、县两级组织的培训项目有共153次，648课时，提高了专卖队伍工作技能和业务能力。组织开展了为期四天的全市行业“专卖执法人员军体训练活动，锻炼了队伍，提振了士气，较好展示了全市行业专卖和内管队伍的精神风貌。

把精益思想、精益方法、精益组织、精益流程、精益目标融入企业管理全过程。突出问题导向，用精益管理的理念和方法，大力推进“创优”工作的达标验收。完善日常绩效考核奖惩机制，调整考核导向，细化考核内容。夯实财审管理基础，严格对业务招待、宣传促销等五项重点费用的预算编制和过程控制，五项重点费用显著降低。积极开展资金运筹，优化存量资金配置。强化审计监督，加大整改力度，梳理出的历史遗留问题大都得到解决。稳妥开展重大事项沟通协调，保全机关办公土地等国有资产保值增值。提升“两项工作”

水平，完善决策机制，严格工作程序，30项招标采购项目做到了应招尽招、真招实招，“办事公开、民主管理”保障机制建设受到省局肯定。推进法治烟草建设，建立了《行政处罚案件同级审查制度》和《规范性文件管理办法》，抓好法律纠纷处理和重大事项审查，有效防范法律风险。强化信息支撑作用，实施营销应急平台项目建设，推进“数据异构及存储整合研究”项目，积极推进“三全”检查工作，提升管理信息化水平。构建现代物流体系，加强综合管控平台应用，推进物流非法人实体化运作。抓好物流中心备货区卷烟出入库系统改进与研究和塑包机升级技改两个精益管理研究课题。物流费用、单箱物流费用、物流费用率较去年均有下降。加强安全维稳工作，提高全员安全意识，及时排除安全隐患；提高有效应对、妥善处置舆情的能力，全年未发生安全和舆情事件。为创新性开展重点工作强力推进行动，每个单位、部门按照“全市行业一盘棋”的理念，本着事关全局、事关整体、事关长远的原则，明确一项重点工作，市局（公司）先后召开2次局长经理办公会、7次重点工作推进调度会，对重点工作进行了立项、督办、验收和成果发布，33项重点工作全部通过验收，并且起到了以重点促整体、以亮点提水平的作用。

一是文化强“魂”。搞好“阳光善行”文化和“阳光雁行”服务的宣贯与传播，持续启动“阳光善行”特殊客户救助资金，对53名贫困零售户进行帮扶；在企业报刊开辟“阳光雁行讲堂”，对党员零售户进行培训。利用自己的文化队伍和邯郸特有的文化资源，着力打造独具特色的邯烟廉政文化，“333”架构体系和“366”宣贯方式受到省局领导的肯定。二是培训强“技”。加强内训师队伍建设，通过筛选评审，组建了涵盖多专业、多领域的30人内训师队伍；继续加强“十个一”学习型组织建设，积极组织多种形式的教育培训、资格考试和技能比赛，在省局组织的历次教育培训中均有优异表现，1名选手代表省局参加了全国专卖职业技能竞赛，复退军人培训成绩全省第一。三是活动强“体”。充分发挥职工活动场所的作用，不断完善各项功能建设，为员工锻炼身

体提供良好环境；尽可能安排好节日文化活动和慰问活动，采取大家喜闻乐见的形式，组织开展团队训练、集体减压活动20余场，缓解了工作压力，提高了凝聚力。四是创争强“魄”。开展了“创先争优、夺旗摘星”评选和各类建功立业比赛活动，三十多个集体、一百余名员工受到不同形式的表彰，专卖管理科（稽查支队）当选为第六届烟草行业先进集体，两名同志参加了全省先进事迹巡回报告，两名同志在省局公选机关干部中入选。

烟草工作汇报篇四

为规范订单部对零售客户的服务质量标准，进一步提升零售客户的满意度，提高订单部服务人员的工作能力和水平，结合我市的实际情况，特制定本规范。

一、服务宗旨

以提高客户满意度为基础，以提高客户忠诚度为目标。

二、基本原则

公平、公开、公正原则，即对所有的零售客户应一视同仁，实施优质标准化服务。

三、工作原则

主动服务、诚信敬业、团队协作、遵规守纪。

四、工作能力

（一）具有较强的客户服务意识和客户服务能力。

（二）具有能够适应岗位环境的心理素质、良好的语言表达能力、沟通能力和声音条件，善于倾听和解答问题。

（三）具有适应本职工作的理解能力、学习能力、综合分析能力和文字能力。

（四）具有较好的计算机操作水平，能熟练使用电话订货管理信息系统。

五、工作职责

（一）订单采集。根据客户的订货意愿，准确地采集客户需求，快速、准确、完整地记录和确认客户订购的品种和数量；做好订单报价工作；提示客户准备货款，提醒客户及时存款。

（二）咨询解答。根据商品知识库、客户资料库等，及时准确地解答客户一般的咨询查询。

（三）信息传递。根据营销中心安排，协助做好新品上市、价格调整、包装变更、品牌替换、合理定量等信息的传递工作；根据客户实际需要，适当进行品牌介绍；及时反馈卷烟品牌供应情况、客户异常订单情况、订货不成功客户信息；采集、反馈客户订货相关的意见和建议。

六、岗位要求

（一）全面掌握岗位基础知识。包括行业的法律法规、卷烟商业企业的有关经营规定和营销策略、卷烟基础知识、品牌知识、客户基础信息等。

（二）熟练掌握运用岗位技能。包括计算机操作技能、发音技能、沟通能力、表达能力等。要求熟练操作订货系统，掌握标准普通话、语速适中、口齿清晰、反应敏捷，认真倾听，语言表达简洁、有条理，体现热情周到，按照规范的操作流程和服务用语开展订货工作。

（三）快速而准确地完成订单采集工作。包括真实、完整记

录客户对品牌的需求情况；卷烟代码、数量录入准确，无差错；订单报量、报价正确，无差错；适时提醒客户及时存款；严格执行销售策略，确保订单规范。

（四）努力做到订货服务零投诉。包括礼貌、真诚地对待客户，尊重客户需要，保持良好的服务态度，提高客户满意度；认真倾听并准确记录客户的需求，根据合理定量和销售策略与客户沟通后确认订单量，提高电话订货成功率；及时答复和处理订货过程中的客户咨询。

（五）信息传递工作做到准确、及时和有效。包括信息宣传，即按照公司的要求，及时将企业销售政策以及卷烟价格调整、包装变更、品牌替换、合理定量、新品上市等商品信息通知客户，适时协助开展新品及重点品牌的宣传推荐工作。信息采集，即采集、记录、反馈客户的订货信息、未订货信息、订单异常情况、对卷烟品牌的需求情况、销售情况和市场反应情况、客户的意见和建议等信息。信息分析与反馈，即认真分析采集的信息，按时提交工作日志和分析报告。

七、工作流程

（一）准备工作流程

1、登录电话订货信息系统

早晨7：50时指定专人启动计算机，7：55时电话订货人员到岗，以系统指定或分配的工号和密码登录系统，及时检查系统是否正常。发现异常应立即向主任报告，以便及时解决。

2、接收并记录信息

主要接收货源投放信息、销售策略信息、合理定量信息、新品上市信息、价格调整信息及宣传促销信息等，对于重点信息，认真做好记录，在订货服务时及时提示。

3、周例会

在每周订单采集工作结束后，由订单部主任组织召开周例会，及时总结本周电话订货工作情况，学习营销和服务知识，布置下周的具体工作任务，做好周例会记录。

（二）订单采集流程

早晨8：00时开始电话订货。如果因特殊情况订货时间推迟，要通过信息平台向营销部、客户经理发布。正常的订单采集时间为每户3—4分钟。主任和座席班长要在订货工作现场，监控卷烟访销进度，发现异常情况按照《卷烟销售异常情况呈报制度》及时解决。

1、拨打客户电话

坐席班长根据客户的呼叫周期，确定当日访销户数，按照各营销部的访销顺序，给各电访员分配访销任务，电访员按照访销任务和访销顺序拨打客户电话。电话接通后，首先要问候客户，表明身份（参照“服务用语”）。

对未接通的电话，必须再重新拨打5次（间隔时间不少于5分钟）。对于拨打5次后仍没有接通电话的客户，要通过信息平台向所属营销部、客户经理发布。

2、核对客户信息

系统客户信息显示包括客户名称（店铺名称、负责人姓名）、经营地址、许可证号、客户代码、客户分类、结算方式、订货额度、客户经理等信息，主要通过客户名称、客户代码进行核对。核实后询问客户是否需要订购卷烟。

3、记录客户需求

真实准确记录客户提出的需求，复述并录入客户的实际需求后，系统显示该品种的投放量，该客户该品种的合理定量。需求量录入后，不得随意修改。

4、确定订货数量

能够满足客户需求的品牌，在符合单品牌供货量和次供货量规定的前提下，按客户需求确定订单；当某品种需求量不能满足时，根据系统提示，告知客户该品种定单量，并且至少向客户推介2个以上的替代品牌，提高客户订单满足率。

5、核对订单

与客户核对订单的具体品种、数量和金额。如遇电子结算户，提醒客户及时存款或者根据客户的意愿和存款余额调整订单。

6、保存订单

订单核对无误后保存，并向客户致结束语（参照“服务用语”）。然后拨打下一个电话。

（三）信息处理流程

1、记录客户意见。在电话订货过程中，客户如有意见和建议，电访员应认真倾听并记录。

2、记录并反馈订单异常情况。

3、处理客户咨询和投诉。属于订货职责范围的客户咨询，电访员能解答的应立即解答，不能立即材料的，应请示主任或求助同事。不属于订单部订货职责范围的，提请客户致电投诉中心。

4、信息整理、反馈、归档。汇总整理记录信息，填写工作日志，并向主任反馈。有关资料要及时存档。

（四）应急处理流程

- 1、发现紧急情况，如信息系统故障、电话线路不畅或停电的情况。
- 2、及时汇报，应在第一时间将情况向主任汇报，及时取得相关部门的支持。
- 3、执行应急预案，按照应急预案指定的订货方式、途径采集客户订单，或者采取其它应急救助措施。
- 4、积极配合并协助相关部门解决故障。

八、服务用语

1、拨打电话

（需要）好的，请讲。（不需要）好的，×月×日我们会再次给您打电话，再见。

2、订单录入

（1）复述客户订购的品种和数量。如：××品种×条，请继续……

（2）当客户订购的品种限量或缺货时，通知客户限量或断货信息。如：

抱歉，××品种限量×条或暂时缺货，请继续……（3）对不明确的品种予以提示。如：

请问，您要的××品种是软包的还是硬包的（红色的还是白色的）？

××品种目前有三种，××规格、××规格和××规格。请

问，您要哪一种？

3、订单修改

请问，您需要修改哪些品种和数量？……好，请讲。增加（删减）××品种×条。（修改过程要复述客户需修改的品种和数量）

（修改结束后）您一共订购了××条烟，总计××元。

4、订单取消

请问，您要取消这笔订单吗？……好的，请稍等。您的订单已取消。

5、推介新品、替代品和促销商品 对不起，您需要的烟暂时没有货。××是新到的品牌，价位、吸位、包装等方面与您需要的品牌较为接近（介绍××品牌的卖点），您可以订一条试试。

××烟正在促销，购×条赠送××，请您订×条试试。

6、解释定量和缺货

对不起，××烟定量销售，满足不了您的要求，请谅解！对不起，××烟由于需求量很大，为了保证大多数客户都能购买到，我们实行定量×条供应，请谅解！

对不起，根据公司合理定量和销售策略为您设路的月销售量已满，所以我们不能再增加量订购，请谅解！

对不起，××烟暂时没货，等来货时我们提示您。对不起，××品种我公司目前（已经）不经营。对不起，××品种工厂已经不生产了。

7、特殊情况应对用语

(1) 当核对店名，对店名或负责人有疑问时，可以说：对不起，您的店名和电脑保存的资料不符，目前无法给您订货，请您与客户经理×××联系好吗？谢谢，再见。

(2) 当遇到客户有特殊原因需要推迟订货时间时，可以说：好的，请问什么时候再给您打电话比较合适？（客户说出具体时间后）好的，××时请您保持电话畅通。谢谢，再见！

(4) 当遇到客户责骂或故意刁难时，可以说：对不起，请您别生气，如果我们工作有不到之处，请您多包涵，并请多提宝贵意见。

(5) 当遇到客户提出批评意见时，可以说：

对不起，是我们的工作没做好，请多包涵！我们一定注意改进。

8、结语 (1) 订货后： 请问您还需要订烟吗？

(客户确认后) 您今天一共订了××条烟，金额是×××元，非常感谢您的订货，再见！

(2) 问题解决后：

谢谢您的来电。有问题请您再拨打我们的客户服务热线（或投诉电话）。

9、其他用语 (1) 听不清： 对不起，请您再说一遍。

麻烦您，声音稍微大些，可以吗？……谢谢。麻烦您慢点说，可以吗？……谢谢 (2) 问题解答：

由于我们工作上的失误，给您带来了麻烦，很对不起。您看

您还有其他问题需要了解吗？

这个问题我帮您核实一下，您方便在线等待吗？（3）其他：请原谅，工作时间不能长谈。

对不起，麻烦您了。对不起，打扰您了。对不起，让您久等了。没关系！不用客气！

11、服务忌语

也许、可能、好像等模糊用语。不是已经告诉你了，怎么还不明白？到底要不要，想好了没有？你问我，我问谁？有意见，找经理去。你咋这么麻烦。

想到哪儿告，到哪儿告。急什么，等一会儿不行啊。什么时候有货，不知道。我只管订货，不负责解答问题。你闭嘴，听我说。不知道，没货。讨厌。

12、节日问候语

（元旦后上班一周内）新年好！（春节后上班一周内）过年好！

烟草工作汇报篇五

##市烟草专卖局农垦专卖管理工作情况汇报 省专卖局：

##市烟草专卖局，近几年按照省局的要求，全面强化了辖区内农垦烟草专卖管理工作，通过依靠省局专卖处及辖区一级政府各个职能部门的正确指导大力协助，##市局的农垦专卖管理工作取得了较好的成绩。现将工作情况汇报如下。

一、##市烟草专卖局农垦单位基本情况；

##市烟草专卖局辖区内共有两个农管局（北安、九三）下辖农场二十二个国营农场。农垦辖区人口十余万。现有入网零售户1143户，年销售卷烟7000多标箱，占##市公司销售总量的15%以上。

二、##市烟草专卖局农垦专卖管理工作的开展情况；

展打下了良好基础为##市卷烟销售工作作出了贡献。

三、农垦森工专卖管理工作中的问题；

一是专卖管理主动性的问题，由于农垦单位的特殊性，使得我们专卖管理工作在当地开展有一定的困难，各个公安执勤室没有很好的发挥作用，在案件中只是配合办案，往往都是烟草部门主动提供线索，当地配合案件办理只能治标不治本，起不到预期的效果。二是案件信息共享不到位，由于各个公安执勤室都是个县级局管理，市局全局把控不细，使得一些有价值的案件线索不能及时沟通，白白错过机会。三是市场巡查不及时，主要体现在由于一些农垦地区路途过于远，过于偏僻。使得我们的专卖管理出现一些死角死面，给不法烟贩留下可乘之机。

四、今后工作中的建议；

一是继续坚持农垦专卖网络延伸的大方向，与农垦部门保持经常性联系，制定联系会议制度，按季度召开，通报涉烟案件信息，解决问题。二是由市局安排专人负责农垦专卖管理工作，定期对工作开展情况进行检查。三是市局统一协调好各县市分局与农垦公安执勤室的关系，建立案件信息资源共享平台。第一时间处理各种涉烟案件。

专此汇报

##市烟草专卖局