

最新烟草工作总结 烟草出纳工作总结(通用8篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。优秀的总结都具备一些什么特点呢？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。

烟草工作总结 烟草出纳工作总结篇一

- 1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等；
- 2、业务素质提高不快，对新的业务知识学的还不够、不透；
- 3、本职工作与其他同行相比还有差距，创新意识不强。

以上是我部20__年全年的个人工作总结，向全行领导及员工工作以汇报。这一年中的所有成绩都只代表过去，所有教训和不足我们每个人都牢记在心，努力改善。工作是日复一日的，看似反复枯燥，但我们相信“点点滴滴，造就不凡”。有这天的积累，就有明天的辉煌。

烟草工作总结 烟草出纳工作总结篇二

二次创业初期，有许许多多需要我们思考的问题，如何有效归范生产中各种细小环节是我们当前的基本任务，需要我们首先将所预料的各种环节进行规范和部署，以便员工们有章可循，大家做到心中有数；再加上“三定”工作的有效开展，使员工们的危机感进一步增强，进一步提高各方面知识已成为车间员工的当务之急。我班在当前的形式和任务面前，必须选择一套较为符合新线的运行模式，来适应我班的经营活

动，以便提高班组的各项工作。我们班班委经过几个月的不断探索和实践，总结出一套较为适合我班的运行模式。

“产品质量的体现在现场”，我们车间一向注重车间形象，现在我们车间设备增加了一倍以上，搞好现场治理和设备保养是新线治理工作的重要组成部分，也是产品质量得以保证的前提和基础。所以如何搞好设备维修和保养是今年工作的重点。班组根据实际情况制定了一套维护现场治理和设备保养的规章制度来规范现场治理。

一个企业的生产是否能够正常进行，取决于生产调度的合理调度，我们生产班果断服从生产调度指令，为全面完成全年的生产任务打下基础。首先，在实际生产过程中班组能够很好的协调各方面的工作，能从培养员工素质和提高工作效率两方面着手开展各项工作，并且能有效运用人力资源进行合理安排，认真组织生产，今年同期生产产量比去年增长百分之十以上；其次，班组为提高班组员工的综合素质，逐步将员工岗位进行轮换，让他们有机会接触和把握各岗位的操作技能，班组为他们提供岗位轮换机会，使员工们的综合素质得到进一步提高。

烟草工作总结 烟草出纳工作总结篇三

虽然只有短短的两个月，但是我收获颇丰，感触至深。刚刚走出“象牙塔”的我，更多的是要认真学习烟草专卖管理各个方面的知识，通过具体工作的磨练和实践，使所学的理论知识得到巩固、提高和完善，真正检验出自己的实际水平，更好的掌握本职工作。

俗话说：勤能补拙，业精于勤。今后的工作中我将坚持以“戒浮戒躁，恒心恒行，至诚至善，共建共享”的企业精神为指导，团结一心，克难奋进，敢于担当，积极主动地做好本职工作，在工作中真正发挥出自己主人翁的精神，创造性地开展好工作，高效准确地完成工作，实现自我的价值，争

做合格吴烟人，为吴烟事业发展贡献自己的一份力量，我坚信：****烟草的将来一定会更美好!**

烟草工作总结 烟草出纳工作总结篇四

12年2月份，在市县局党组的正确领导和大力支持下，围绕月初制定的工作目标和工作任务，坚持“卷烟上水平”总体方向，精细化管理，创新创和，强化市场监管和内部监管，突出服务品牌和知名品牌建设，着力企业文化和队伍建设，提升软实力，我县局（分公司）营销部克服多种因素带来的市场困难，全体干部职工团结奋斗，迎难而上，较好地完成了本月的工作任务。

一、主要所做的工作

（一）做好卷烟销售工作，确保年前卷烟销售任务顺利完成。

1、经济指标完成情况:2月份共销售6568.56万支，完成市公司下达计划任务(6337万支)的103.49%，销售量与去年同期相比上升70.70%，其中一、二类烟增幅最大，分别销售692.30万支和597.66万支，一类烟同比增幅126.99%，二类烟增幅131.66%。三类烟的销量最大，为4150.02万支，同比增幅99.62%，占2月份总销量的63.18%。四类烟有639.14万支，同比下降9.59%。五类烟为489.44万支，同比下降1.52%。从以上数据可以看出，一、二、三类烟销售量同比上升，四、五类烟同比下降，我县（分公司）销售卷烟结构不断优化。电子结算户1590户，占比例99.00%，电子结算成功率99.15%。

2、以市场需求为导向，以品牌培育为重点，努力实现市场

营销上水平。以终端营销“135”工作法推广落地为抓手，深化终端建设，提高品牌培育水平。采取自学与互学相结合、多渠道培训考核、创新优化工作流程、加强与兄弟公司的互动交流、全面开展推广学习、应用“135”工作法，实

现“135”终端工作法与终端营销的有机结合。

重点培育品牌销售目标完成情况表

单位：万支

重点培育品牌覆盖率目标完成情况表

单位：%

重点培育品牌销量和覆盖率目标完成率五个已达标，再针对未完成的几个品牌上柜和销售情况加强跟踪、引导，提高上柜率和销量。通过引导，这些品牌的销量和上柜率都有所提高。

3、进一步加强规范了卷烟零售客户分类测评工作。并做好

客户星级宣传、解释、引导工作。做好级别变动客户的解释、指导，并针对部分有潜力提升级别的客户做好指导工作，帮助客户保级别、提级别，规范客户经营。加强市场信息的采集，密切关注市场动态，及时反馈有关市场信息。

4、稳中求升，推动电子商务稳步发展。客户经理加强宣传和沟通力度，户户宣传，家家沟通，截止2月29日网上订货客户有864户，达53.27%。

1、135工作法在实践过程中与理论结合困难。135工作法是从宏观上对我们的营销工作做出指导，但是由于每个地区实际情况不同，在应用上要求对135工作法本土化，除了对客户经理要求较高、操作难度较大等困难外，还存在如何真正发挥其服务客户和品牌培育方面作用的问题。

2、在电子商务方面，虽然目前在没有开通“银企”合作的情况下，网上订货客户面已达到53%以上，但是还存在着部分客

户是由亲戚子女代订的情况，存在不稳定因素。另外，网上订货面增长速度放缓，各客户经理片区潜力客户有待挖掘。尤其是农网客户，网订开展较为困难，原因分析：一是年龄基本较大，二是文化程度普遍较低，三是基本没有电脑。

二、下阶段工作计划

（一）、销售进入淡季，要求客户经理更加细致精确的开展工作，加强落实绩效考核，确保销售任务顺利完成。

（二）、加强网上订货宣传推广工作和新商盟网上订货系统培训工作。在保持原有网订客户的基础上，通过认真走访，对符合条件的、有一定销售潜力的客户，进行上报、申请再增加一些网订客户，计划3月底完成任务网订客户达到1000户。

（三）、加强各部门之间的沟通协调，密切关注市场变化情况。通过多方部门的协调沟通，及时对市场上出现的异常现象进行跟踪分析，并加强对零售客户相关法律、法规和防调包等知识的宣传，防止不法分子有机可乘，避免相关财物遭受损失。

烟草工作总结 烟草出纳工作总结篇五

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。

烟草工作总结 烟草出纳工作总结篇六

1-6月份，本区域共计销售卷烟13679箱，同比上升2.92%，实现销售收入33554万元，同比增长10.04%，实现税利9536万元，同比上升4.38%。

就具体品牌来讲，重点骨干品牌和低焦油品牌同比继续增长，但增长幅度明显减弱，上半年市场需求与供应的矛盾得到了缓解，品牌结构得到了进一步优化，品牌结构效益逐步显现，经济运行质量和效益有了进一步的提高，实现了全年高开稳

走的目标。但是通过当前经济形势和最近两三个月的卷烟销售趋势分析，我们感觉下一步的卷烟销售不容乐观，受宏观经济环境影响，卷烟消费量增长趋缓，市场供需状况有别于以往年份，已经完全由供不应求转向供需平衡，滞销品牌的动销率持续创出新低，且滞销品种明显增多，大大抑制销售增长趋势。

在当前卷烟销售高基数、高效益和高增长的形势下，国内外经济形势的不确定性带来了卷烟市场环境的复杂性。我们把防范工作的具体措施落实到卷烟需求计划的确定、经济效益的预测、销售计划的落实等营销活动中，逐月细化销售指标，落实销售任务。同时，高度关注重点骨干品牌的培育市场表现，通过量、价、存等指标分析判断品牌市场走势，适时开展市场维护促进品牌平稳发展。

其次我们把握好品牌发展方向，适时调整营销策略，积极引导消费需求，努力实现市场需求与行业导向的同步。近年国家局建立了重点品牌通报制度，按季度公布重点品牌的名单，我们高度关注、积极开展对重点骨干品牌卷烟的宣传促销活动，尤其注重对新品高档名优卷烟的市场拓展工作，思想汇报专题以培养新的利润增长点。上半年对七匹狼、长白山、黄金叶、贵烟等品牌开展了一系列的市场宣传促销活动，进一步提高了重点骨干卷烟在市场的知名度、美誉度，更好地夯实了市场基础，为公司卷烟销售拓展了市场，提升了卷烟销售结构。同时在区域市场内积极开展低焦油卷烟宣传推广活动。一是强化目标考核。确定每位客户经理各片区低焦油卷烟品牌培育目标。二是对经营新品牌积极性较高的客户加大低焦油卷烟品牌规格推荐，以介绍低焦油卷烟的特点和经营特色作为重点宣传。三是通过走访市场和为零售客户站柜台等方式向零售客户、消费者大力宣传低焦油卷烟“低焦油、低危害”等优点，通过强化宣传，提高零售客户和消费者对低焦油卷烟的认知程度，提升低焦油卷烟各规格品牌的知名度和关注度。四是利用零售客户的烟柜对相关低焦油卷烟品牌规格进行重点、突出陈列，以吸引顾客的眼球，从而提高

其购买力。以上措施的实施促使零售户和消费者对低焦油卷烟品牌有了多层次的关注和认同，使低焦油卷烟品牌能够尽快地为卷烟消费者所了解和接受。

最后围绕品牌培育大力开展了培育知名品牌建功立业活动。我们将建功立业活动与当前工作有机结合，确保活动开展有的放矢。尤其是深入开展“六比六看”竞赛活动，进行品牌培育“明星团队”、“明星个人”评比竞赛，以实战促进营销人员品牌培育技能的提升，保证品牌培育的成效。上半年我们组织开展了品牌知识竞赛、卷烟陈列竞赛、天价烟管理等一系列竞赛创优活动。我们还注重对卷烟零售客户进行品牌营销方面的知识培训，使他们全面掌握烟草行业品牌培育的中长期规划和培育品牌的个性特点和卖点，能够帮助他们在日常零售活动中积极做好重点培育品牌的宣传和消费引导。

1、进一步完善了客户服务体系。对现有的服务项目、服务程序、服务标准以及监督和评价体系进行全面梳理，进一步规范服务流程，确保服务工作落实到位。在服务内涵上进一步拓展，在服务内容上不断丰富，在服务标准上有效提升，在服务措施上力求务实。我分公司根据目前市场服务需求，要求营销服务人员市场走访做到“三到位”，不断提高客户服务水平，提升零售客户满意度。一是走访时间到位。严格按照135工作平台制定的走访计划走访客户，确定好走访频率和停留时间，具体到每天走访的每个客户。二是服务对象到位。客户经理要对所辖片区零售户的基本情况、经营状况、守法状况和管理办法做到了如指掌。在走访过程中，要详细了解卷烟销售、市场供需等信息，并耐心听取零售户意见和建议，认真做好走访记录，建立台帐并及时更新，做到有案可查。三是服务内容到位。定期召开专销联席会议，客户经理与市管员进一步加强信息互通，对市场反馈信息及时沟通协商，研究对策，及时解决在服务过程中的各种问题，做到“真心服务、用心服务”。同时充分利用“135”工作法平台，结合客户实际情况，找出客户经营中的薄弱之处，进而有针对性地开展卷烟上柜、品牌培育、合理库存等卷烟经营指导活动。

2、认真推广“135”工作法。“135”工作法是为一线营销人员工作开展提供的一个基本框架和操作模式。其精髓就是循环改进和完善提升。我们要求大家深刻领会“135”工作法的现实意义，掌握其精神实质，切实抓好“135”工作法的落实。为了更好地发挥客户经理“135”工作平台的功能性和实用性，我们组织全体客户经理开展了“135工作平台”知识竞赛活动。竞赛内容涵盖了“135工作平台”各模块的操作流程和操作要点，对平台内的分析、计划、实施、评估、改进几大模块的主要功能和操作方法进行全方位的测试。通过竞赛，促使客户经理加深了对“135工作法”的认知度。同时促使操作人员对该平台的各功能模块加深运用，融会贯通，为客户服务全面提升打好理论基础。

3、不断提高服务手段。为方便零售客户，使零售客户订货更加便捷，更富有效率，更有针对性，减少盲目性，我们在零售客户自愿的基础上，大力拓展和巩固较为先进的网络订货方式，使非电话订货的比例较去年继续大幅度减少。目前为止，本区域正常零售客户3817户，去掉电话订货、网上配货的客户，其它客户仅占7%不到。另外电子结算客户达到了95%以上，现代服务营销手段的持续实施有效提升了卷烟网络的运行效率和客户满意度。

4、加快提升服务对象水平。为让零售客户跟上烟草改革的发展方向，不断增强卷烟零售客户的守法经营、规范经营和诚信经营意识，使其更多地了解烟草行业改革政策，引导零售客户适应新形势下的卷烟销售模式，提高卷烟经营能力，我们于年初拟订了零售客户培训计划，结合阶段工作重点对各业态类型的零售客户有侧重有针对性地开展培训。培训内容主要包括行业政策法规、货源供应等级评定（业态确定）、卷烟陈列、库存管理、订单管理、品牌培育等六个方面。通过培训努力使零售客户了解烟草行业政策，知晓货源供应和等级评定，明白做好卷烟陈列，明码标价，实物出样、库存管理、订单管理的重要性，掌握品牌培育的基本技能，促进其主动自觉地配合我们做好各项工作。

5、加强零售终端建设。根据烟草改革的发展趋势，零售终端建设将是基层营销服务工作的一个发展方向。在去年组建74户标准店的基础上，我们首先形成每条拜访线路有5个左右的“六好示范户”的格局，这里面尽量以标准店客户为主，标准店客户数不足的线路用其它优质客户补充，严格按照标准店管理办法一丝不苟地完成好对此类功能终端的引导和管理，充分发挥了它们作为烟草形象阵地的作用。在此过程中，我们开展了终端示范店现场交流走访活动。

各客户经理就自己在客户中如何为客户服务进行了充分展示。通过大家的现场拜访操作和分析比对，进一步促进了客户服务的标准化，解决了当前客户经理工作指向性不强、随意性较大的问题。其次在零售客户自愿、费用自理的原则下，实施了功能终端建设的试点工作，目前已完成40户功能终端客户的选拔和培训工作，下一步将按照公司要求有序进行硬件和软件的安装，从细节出发，做好功能终端的宣传、引导和管理工作，充分发挥他们示范店和形象店的作用。

1、抓好“7s”现场管理工作。主要围绕“整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全、节约”七项展开。首先通过多种形式进行“7s”现场管理的宣传教育和培训，倡导“精益管理”的理念，使参与者了解实行“7s”现场管理的意义。其次通过直观形象的对照和横向比较，使每位参与人员从视觉的震撼和实际的感受中，增强做好工作的主动性和积极性，进而持续全面改进工作。最后对照“7s”现场管理工作标准，制定考核标准，依照标准进行检查、评比、考核、奖惩，有效地调动参与人员的积极性。

2、优化组合实行人员重组。上半年通过多方整合，我分公司将辖区16条客户经理线路调整为18条线路，同时增加了两名市场经理，在减少了客户经理服务客户数的同时，促进了客户服务工作的精细化。

3、进一步提升卷烟配送运行效率。我们围绕“成本、规范、

安全”方针开展物流精细化管理，持续优化作业流程、整合配送线路，并进行弹性送货的探索，进一步加强科学化、规范化、精细化管理，全面提升物流管理运作水平。

1、加强营销队伍的培训。我们制订了详实可行的培训计划，培训的重点放在员工职业素养方面，放在感恩敬业和烟草企业精神的教育上。在员工的技能方面主要放在服务营销、品牌营销和市场营销知识的培训上。具体来讲就是以“135”工作法、“六个一管理”、“公开服务承诺”等当前工作热点为主题，组织营销人员集中充电；以品牌培育建功立业“六比六看”竞赛、岗位技能鉴定、岗位技能竞赛等活动为载体，组织营销人员集中复习；通过组织理论测试，进行品牌培育、卷烟陈列等现场模拟，进一步检验和提升培训效果。

2、高度重视等级评定，促进员工工作积极性。上半年我们根据《烟草系统客户经理等级管理办法》，对16名在职客户经理进行了等级评定。共评出高级客户经理2名，中级客户经理9名，初级客户经理5名。通过评定，进一步增强了客户经理的竞争意识，使他们充分认识了工作的不足与差距，进一步激发了广大客户经理争当全能型优秀客户经理的积极性。

下半年的工作任务仍然艰巨，我们要认真分析差距，不断拓宽工作思路，努力攻坚克难，要把20xx年的卷烟服务营销工作与建功立业活动、服务品牌提升、网上订货、135工作法推广、零售终端建设、品牌培育等工作有机结合起来，找准工作的发力点和突破口，切实将卷烟服务营销工作提高到新的水平。

烟草工作总结 烟草出纳工作总结篇七

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程度的净化水平，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，从出具的审计报告来看，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。扎实践行“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。

烟草工作总结 烟草出纳工作总结篇八

2020年公司业绩突飞猛进飞速发展,与部门的进步同步,我通过不断向领导、同事和客户学习,以及在实际工作中不断的总结摸索,在工作和学习上都取得了较明显的进步,在这20__年即将结束,新的工作阶段就要开始的时候,有很多事情需要坐下来认真的思考一下,需要很好的进行总结和回顾。总结过去一年工作中的经验教训,为下一阶段工作更好的展开做好充分的心理准备。

回首过去的12个月里,领导给了很多机会,再加上自己的努力,做了很多事情,感觉非常的充实。特别是在做以下事情的过程中,受益匪浅,回想起来让自己也感觉到些许的欣慰,觉得自己这一件并没有虚度。

第一、积极参加公司开展的各项活动。

今年公司为了能让各管理人员释放工作上所带的压力而组织了多次出外旅游的节目，3月8日，是三八妇女节，公司组织了两厂之间的办公室文员去__欢乐世界一日游；5月1日前一个晚上，公司组织了__的全部管理人员去k歌；7月29日，和__办公室的同事们去__x流，28日入住__温泉酒店泡温泉；9月29日，国庆前的两天，和办公室的同事去__水上乐园一日游。加上每个月都有不同的活动，都积极参与，这是自己进公司三年来，最多活动的一年。这代表着公司在不断的进步，不断强大，关心员工的利益和身心健康所得来的成果。

第二、认认真真，做好本职工作。

1、责任心和奉献精神。这是我们华迅公司中很重要的一点，可以说是精髓之一。每个人的经历和知识水平都不相同，这决定了每个人在做事情的能力上也会存在差别，但很多时候，工作能否做好，起决定作用的并不是能力。在实际工作中，有相当大的一部份工作不是靠能力来完成来做好的，而是靠对公司对部门对自己的一种强烈的责任心来完成来做好的。奉献源自责任，一个没有责任心的人，就不可能是一个有奉献精神的人。可以说，强烈的责任感和责任心是做好跟单工作的第一要求，也是业务跟单员应该具备的最基本素质。

2、勤快，团结互助。跟单工作是一件很琐碎和繁琐的工作，特别是外贸跟单工作，辅件多，工序烦，稍微偷懒就可能给错误的出现留下隐患。一个订单往往是由很多部门来共同完成，一个人的力量在整个工作中显得非常渺小，只有大家团结互助精心合作才能保证订单的顺利完成。

3、认真细心，做事用心。这样才能避免自己犯错误，才能发现客户可能存在的错误，把一些错误杜绝在源头上，减少人工和财物的浪费。我操作过的1个单子就曾经存在过这样的情况，由于出厂前板材没有经过硬度的测试，以置到货到了台湾后发现不合格了遭遇客户全部退货的情况，到12月底都还不能从海关那里取出来，造成了公司人工和财物的损失。

回过头来想想，如果这些错误能及时发现并处理的话，就不会造成什么样的严重后果。可想而知。我觉得作为我们业务跟单员只有从内心深处清醒的认识到：任何人都可能犯错误，但只要你认真工作，对每批产品都有明确的质量要求，出厂前都经过各个环节的测试，及时发现和减少错误的发生。犯错误和遭遇国内外退货是最大的窝工和浪费，少犯错误就是降低成本，生产上和业务上来说道理都是一样。

4、吃苦精神。做跟单员一定要有吃苦精神，对于我们跟单员来说有时要让生产部的员工做出好质量的产品，有时还要下去生产车间里亲自监工，根据客户要求和自己的经验指导员工生产出完美的产品，并从中学习经验，了解生产过程，便于自己工作更好的开展。

第三、处理好跟客户和外部协作单位的关系。

学会做人，处理好关系，做好事情。就像国家跟国家之间的关系一样：没有永久的朋友和敌人，只有永久的利益。从本质上来讲，跟客户和外部协作单位的关系也是如此。正是由于合作能够跟双方带来各自需要的利益，才会产生双方的合作关系。作为商人，追求的最直接的东西就是利益，没有钱可以赚的话，你对他再好也没有用。如果有钱赚的话，其他方面要求可以适当降低。认清了这一点，在处理与相关主体的时候，就可以以拿捏好分寸，嬉笑怒骂，收放自如。