

烟草行业创建××市文明单位工作总结 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/248/2021_2022__E7_83_9F_E8_8D_89_E8_A1_8C_E4_c25_248794.htm

两年来，在××市局（分公司）和××市委、市政府的正确领导下，在市委宣传部、文明办、机关党工委的具体指导下，我公司始终坚持以邓小平理论和江泽民同志“三个代表”重要思想为指导，以规范为基础，以改革创新为动力，深入贯彻党的十五届六中全会和十六大精神，紧紧围绕本单位经济建设这个中心，坚持“两手抓、两手硬”，把争创××市文明单位作为加强企业精神文明建设的重要载体，立足“内强素质，外树形象”的指导思想，着力在提升干部职工的文明素质上下苦功，扎实有效地开展了文明单位创建活动，持之以恒地实施了烟草形象工程，有力推动了“三个文明”建设的协调发展，为××烟草持续、稳定、健康发展提供了强大的精神动力。现将创建工作情况简要汇报如下：一、狠抓规范，强化管理，不断完善创建机制 创建工作关键是组织领导的到位和完善建立机制的到位。为此，我们重点从抓规范、强管理入手，不断完善创建机制，着力在管理上体现一个“严”字，在机制上体现“规范”二字，着重建好三方面的机制。（一）建好组织领导机制。为切实加强创建工作的领导，两年来，局（公司）党组着力强化和发挥了创建工作领导小组的组织领导作用，把创建工作作为一把手工程来抓，由时任党组书记、局长（经理）的蒋建新同志亲任组长，两名副职任副组长，成员由各科室负责人组成。从而使创建工作做到了纵向到底，横向到边，责任到位，任务明确，协调发展，形成了一把

手亲自抓，分管领导具体抓，党组、支部、工会集体抓，职能科室抓落实的创建体系格局。（二）建好考核管理机制。我们专门成立了检查组、考核组，对各科室、管理所、客户服务部实行严格的百分量化考核。对管理所、客户服务部每月进行一次考核，公司科室每季度进行一次考核，每次考核得分记入台帐，作为评寻“文明科室”、“文明窗口”的重要依据。（三）建好目标管理机制。我们按照××市文明单位的六项创建标准和要求，结合单位实际，研究制定了创建目标规划和措施，做到月有活动、季有安排，使干部职工做到目标清、责任明，增强了争创的责任感和自觉性。

二、围绕标准，狠抓落实，不断提升创建工作水平

（一）更新观念，改进作风，不断增强为民服务意识 能否为人民群众提供“优质服务”，是衡量一个单位能否成为“文明单位”的一个重要标准。为此，我们着重抓了两方面工作：1.规范服务用语，简化行政审批程序，抓好公示承诺服务。我们要求窗口工作人员要做到笑迎顾客，热情服务，不准以任何理由刁难客户，不得以任何理由脱岗、串岗，让客户等待；对申请核发烟草专卖许可证的卷烟经营户，发放“办证须知”，公布收费标准，并耐心、明确解答经烟户的咨询。凡符合规定、手续齐全，申领烟草专卖零售许可证不超过五个工作日，并在市行政审批中心专设了服务窗口。另外，我们进一步完善了对外公示承诺服务制度，将其公布上墙，实施长效管理，并对违示、违诺加大了查处力度，与个人经济奖惩挂钩，以提高办事效率。同时，公布举报电话，接受全社会的监督。

2.狠抓卷烟销售网络建设，不断提升服务水平和服务能力。我们按照省局（公司）提出的“标准化、信息化、网络文化和

队伍优化”的卷烟销售网络建设标准，并结合××实际，设置了客户服务中心，下设1个电话订货部和8个客户服务部，内部设置26个访销组，26个送货组，配备了26台访销摩托车，31辆配送车，实施了“电话访销、集中配送、电子结算、现代物流、零售连锁”的网络工作新流程，并按照大市尝大配送的要求，设置了信息中心、物流中心，建立了高效的信息系统和操作系统，形成了集商流、物流、信息流为一体的综合性立体网络，从而实现了商流信息的网络化、物流配送的快捷化、信息处理的智能化、资金结算的电子化，进一步健全和完善了“以我为主、归我管理、由我调控”的遍布××城乡的卷烟销售网络。同时通过教育培训，我们也培养了一支精干高效的营销队伍，将“客户至上、服务为本”的思想贯穿始终，增强员工特别是客户经理、电话订货员、送货员、专卖管理员为客户服务的意识，教育他们在与广大客户面对面接触和电话沟通上要把服务意识贯穿到工作中去，得到了社会和卷烟零售户的广泛欢迎及省局领导的赞同，真正确立了以群众满意为第一宗旨、赢得群众信赖为第一目标、把争取持续的顾客满意作为网点服务永恒追求的观念，真正把卷烟零售户视为“衣食父母”，切实转变了过去的官商作风，真正变“官商”为“情商”，变“坐销”为“行销”，变“朝南座”为“朝北座”，变等客上门为送货到户，树立了“服务至上，顾客至尊”和“以服务求市尝求效益”的正确观念，不断强化和完善了“定时、定点、定人、定线路”的“四定”送货服务制度，明确规定每月上门送货不少于8次，每月考核1次，考核得分与工资奖惩挂钩，奖罚分明，服务质量明显提升，从而拉近了与零售户的距离，进一步融洽了

与广大卷烟经营户的感情，不断增强了烟草在群众中的凝聚力和感召力。（二）加强法制宣传教育，不断提升依法治烟水平

- 1.依法行政，严把执法资格关。为全面提升专卖执法队伍的整体素质，进一步推进依法行政、依法治烟进程，着力培养和塑造一支“政治坚强、作风过硬、业务精通、执法公正、纪律严明、服务优质”的专卖执法队伍，两年来，我局（公司）组织全体专卖管理人员认真学习了《烟草专卖法》、《烟草专卖法实施条例》、《行政处罚法》、《行政诉讼法》和《行政复议法》等与专卖执法联系紧密的法律法规，积极参加了全省专卖执法人员执法资格考试，全体人员都以优异的成绩取得了专卖执法资格，而且通过培训考试，公司上下掀起了一轮又一轮法规学习高潮，队员们的整体素质和对专卖法律法规的理解应用上有了一个很大的提高，依法行政、公正执法得到明显提升。
- 2.规范办案程序，狠抓队伍形象建设。一支队伍业务素质的高低，首先是看其形象。为了树立起烟草专卖执法队伍的“文明之师”、“威武之师”形象，两年来，我们进一步加强了专卖执法队伍的形象建设。从抓规范入手，严格执行五公开制度（即：政策法规公开、办案程序公开、收费标准公开、处罚标准公开、承诺服务公开），从而规范了执法管理人员文明礼貌、遵章守纪、服务周到的烟草专卖执法行为。两年来，我们共查处违法案件196起，收缴罚没款190.7万元，未发生一起行政复议、申诉、诉讼现象。××××、××××年连续两年被市政府评为依法行政先进集体（单位）。

（三）强化环卫整治的长效管理，力创“优美环境”

俗话说：“文明不文明，首先看卫生”。为此，我们坚持“严管理、严要求、严考核”的原则，狠抓

各项卫生制度的落实到位。首先，我们继续把卫生区域划分到每个科室，实行分片包干责任制，各科室负责人为卫生工作第一责任人。其次，卫生工作做到有计划，有安排，人员有落实，责任有考核，活动有台帐。并认真贯彻落实门前“三包”责任制度。局（公司）将每月二十五日定为“卫生日”，集中力量对所属卫生区及包干路段进行突击清扫整治，并狠抓日常养成，坚持每天一小扫，每周一大扫，每月一考核。同时，爱卫领导小组进行不定期的抽查，考核与抽查相结合，并把检查考核得分与各科室经济奖惩挂钩。对卫生工作实施长效管理，巩固创建成果，营造一个整洁、优美的良好工作环境，被市爱卫委评为“文明卫生先进单位”。（四）切实加强党风廉政建设 加强党风廉政建设，认真贯彻落实好党风廉政责任制度，是抓好文明单位创建工作的关键。为此，两年来我们党组、支部一是在班子成员中开展了以“学习、团结、勤政、务实、廉洁”为主要内容的创“五好”班子活动。特别是通过“三个代表”重要思想的学习与实践，党组一班人更加团结协作，民主意识不断增强，工作务实，整体发挥好，在群众中凝聚力强，威信高，真正起到了龙头示范作用。二是我们坚持从预防入手，实行标本兼治，切实抓好警示教育。根据上级要求，我们把警示教育作为党风廉政建设的一个重要切入点。为从源头上杜绝腐败，防止职务犯罪的发生，我们专题开展了“三看”“五珍惜”的教育活动。即：一到监狱、劳改场看看。××××年，我们组织全体干部职工到××监狱、芙蓉寺劳改农场，通过看犯人劳改实况和听犯人现身说法，使每位职工体会到自由的珍贵，警示自己要廉政律己；二到下岗职工、贫困户的家中看看，

比较一下自己与他们的生活条件，保持一种知足常乐的心态。三到革命教育基地、纪念馆看看，进一步改进我们的工作作风，增强我们的服务意识、创新意识、奉献意识。“五珍惜”即“珍惜人民给的权力；珍惜自己的工作岗位；珍惜家庭的幸福生活；珍惜自己的发展前途；珍惜企业的集体荣誉”。通过此次活动，使广大干部职工树立了正确的人生观、价值观。此外，局党组还紧密结合公司工作实际，有计划、有重点、有针对性地开展了其它的系列教育活动。如，××××年，我们邀请了市党校的许校长上了一次专题党课，并组织全体党员赴河南的南街村参观学习，专题听取了南街村党委书记王洪斌同志的工作报告，全体党员感受很深，反响强烈，开拓了视野，受到了一次实地生动的形象教育。××××年，我们组织观看了《厦门特大走私案》和原连云港市副市长鹿崇友职务犯罪案例等录像，并通过对行业内部一些职务犯罪的典型案例进行剖析，使广大干部职工从中吸取教训，筑牢思想防线，另外，我们还请来了市检察院何检察长给全体干部职工专题上了一堂预防职务犯罪的警示教育课，切实起到了防微杜渐的作用，杜绝了违法违纪行为的发生。

（五）联创共建文明社区，大力支持社会公益事业 ××××年，我们与茶东社区居委签约结对共建××省文明社区，这既是贯彻落实和全面实践“三个代表”重要思想的一项务实工作，又是积极贯彻落实《公民道德建设实施纲要》精神的创新之举，也是进一步密切党群关系、干群关系新的尝试，更是我局（公司）深化各种文明创建活动的内在要求。对此，公司领导高度重视，一把手亲自抓，分管领导具体负责，成立了有结对双方人员共同参加的结对共建工作领导小组，

并将其作为争创××市文明单位的一项重要内容来抓，时任一把手的蒋建新同志、副局长×××同志多次亲临社区，与茶东社区居委一起为社区建设出谋划策，逐条逐项地对照省级文明城市复查标准，对查找出来的不足，会同居委工作人员逐一解决落实，主动为社区居委排忧解难，舍得资金投入，自觉地把支持社区的文明建设当作份内事，尽力为社区建设多承担责任，为社区文明教育、群众文化活动的正常开展，提供必要的人力、物力和财力的支持。××××年，我们克服自身困难，想方设法为茶东社区捐赠活动经费，资助居委开展各项活动，为茶东社区建造门楼出资了总投资的50%，约7.5万元人民币，为茶东社区建造小区示意图、宣传栏投入资金4万元，并出动人员、车辆为居民楼道清理乱堆放垃圾四十多吨，从而改善了茶东社区的硬件设施和环卫条件，××××年我们出资1万元资助茶东社区居委开展“五好家庭”的评比表彰、慰问烈军属和扶贫帮困活动，截至××××年底，我们在茶东社区的各项资金支出已达12.5万元，从而使社区居委的各项工作得以顺利推进，为茶东社区创建“××省文明社区”和××创建“文明城市”作出了烟草应有的贡献，被市委、市政府评为“全市深化文明城市创建工作先进集体”。另外，我们还积极投身于其它的社会公益事业。如我们为××市慈善会捐款26.86万元（其中个人捐款1.86万元），两年来，捐赠扶贫解款基金共10.58万元（其中个人捐赠1.3万元），局（公司）12名党员为市聋哑学校捐资助学××××元。××××年8月18日，我单位30名职工为芳庄镇白血病患者吴正涛捐款达1万元。

三、创建起色，成效显著，确保了××烟草的可持续发展

两年来，通过广大干部职工的共同

努力，创建工作取得了明显成效。一是全体员工的文明程度和文明素质有明显提升，牢固确立了依靠优质服务求效益的观念。二是更新了观念，改进了作风，参与文明争创活动的自觉性明显提高，集体荣誉感明显增强。三是创造了一个优美的工作环境，为顺利完成上级下达的各项工作任务起到了积极的促进作用。四是出现了“四个”新起色。即：党员干部以身作则的模范作用有新起色；爱岗敬业的奉献精神有新起色；锐意进取，勇创一流的务实拼搏精神有新起色；烟草的精神风貌有新起色。五是经济运行质量和效益取得历史性突破，为××烟草的可持续发展夯实了基矗××××年，我们烟草的税利就已突破亿元大关，达1.11亿元，利润达9100万元，与××××年同期相比分别增长28.95%、29.69%，××××年完成税利1.2亿元、利润突破亿元大关，达1.0029亿元，同比分别增长9%、10.56%；连续四年被××市委、市政府评为流通先进企业，连续三年被××市局（分公司）评为“经济运行质量和效益一等奖”；连续两届被××市文明委评为“98-99、××××-××××××市文明单位”，××××年度被评为“××××-××××年度××省文明单位”，实现了“三个文明”建设协调发展的可喜成效。俗话说“一份耕耘，一份收获”，我们经过不懈努力，创建工作取得了明显成效。但与先进的兄弟单位相比还存在许多不足之处，离上级的要求还有一些差距。我们将针对存在的不足，在今后的争创活动中，进一步强化管理，狠抓基储狠抓规范、狠抓落实，不断深化各类文明创建活动，着力抓巩固，抓完善，积极探索新的创建思路，着力在形式上、内容上、举措上、效果上有所创新，在争创的宣传力度上再加热

升温，再鼓实劲，着力加浓创建氛围。同时我们将继续强化组织领导，不断加强软硬件投入，做到力度上再加强，思想上再发动，资金上再投入，措施上能保障，行动上求实效，让文明之花在烟草精心培育的沃土中永葆勃勃生机！100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com