

# 紫薇香漫，一间驿站藏着怎样的民生温度

盛夏的宿迁，满城紫薇开得正盛。馥郁的香气随风穿街过巷，轻柔地飘进了宿迁烟草——“金丝利·爱心驿站”。在这里，“民生温度”化作了一桩桩看得见、摸得着的暖心实事。这间185平方米的空间，宛如一座微缩的“民生博物馆”，用四件寻常物件，讲述着宿迁烟草部门服务社会、回报民生的动人纪实。

## 一张沙发：歇脚的港湾

驿站的休息室里，安静地放着一张深灰色的布艺沙发。这是快递小哥李师傅的“老地方”。这张沙发，是无数户外劳动者的“能量补给站”。无论是环卫工人、外卖骑手，还是城管队员，他们从城市的四面八方汇聚于此，冷可取暖，热可纳凉，累可歇脚。这不仅仅是一张沙发，更是宿迁烟草将央企责任化为具体关怀的缩影。它让“为人民服务”的宗旨，从宏大的口号落地为一张可以安放疲惫的座椅。

## 一台微波炉：温热的牵挂

驿站的角落里，立着一台微波炉，无论凌晨四



宿迁烟草金丝利·爱心驿站

点，还是深夜十点，只要城市的“美容师们”结束清扫，总能在这里找到一口热乎饭。

起初，这里只是为环卫工人提供加热自带餐食的便利；而如今，这份关怀早已悄然升级——宿迁烟草为环卫工人提供了工作日免费爱心盒饭。当微波炉“叮”的一声响起，升腾起的不只是饭菜的热气，也

是一座城市对劳动者的敬意与牵挂，更是宿迁烟草对“便民惠民”承诺的具象化。这份温暖的牵挂，是宿迁烟草最温暖的表达，也是城市文明最朴素的底色。

## 一辆轮椅：接力的善意

爱心驿站阅览室的墙边，停放着一辆轮椅，推手的塑料膜已经有些磨损，但轮胎依旧饱满。它承载的不仅是身体的重量，更是人心的温度。每一次交接，都是一次无声的信任；每一次归还，都是一次爱心的接力。这辆轮椅的200次流转，是宿迁烟草“诚信立德”理念的生动实践。宿迁烟草以自身为支点，撬动了社会的互助精神，让宿迁烟草的“诚信”品牌，从商业契约延伸至社会公德，从一纸承诺化为一次次具体的行动。

这辆轮椅，丈量的不是距离，而是人心的尺度。

## 一篇实习日记：青春的注脚

“7月10日，晴。今天是我在金丝利·爱心驿站实习的第15天。我来自南京大学，本以为一个月的社会

实践，不过是走个过场。但今天，当我那一位不识字的老奶奶读完药品说明书，她拉着我的手，眼里闪着光说‘谢谢你们啊，大学生’时，我突然明白了‘服务’二字的重量。”这是驿站里一本特殊日记本上的一页。宿迁烟草每年都会为大学生提供实习机会，让她们在这里触摸社会的真实脉搏。这名985高校的学生，从最初的旁观者，变成了如今的参与者。她在这里协助过“金叶同心”党员志愿先锋服务队开展活动，也听过无数关于这张沙发、这台冰箱、这辆轮椅的故事。她说：“这里是我大学生涯中最生动的一堂课。”

当青春的力量与为民的初心相遇，便激荡出最澎湃的浪花，为城市文明的传承注入了生生不息的活力。花香有尽时，驿站里的微光会永不熄灭。

当紫薇花的香气再次飘过金丝利·爱心驿站，它见证的不仅是四季的轮回，更是宿迁烟草扎根基层、服务民生的坚定步履。它免除了市井的烟火，唤醒了寻常人心，也让宿迁烟草作为央企的社会价值，深深镌刻在了这座城市的肌理之中，与满城紫薇交相辉映，绽放出最动人的时代芳华。

陈 严

## 宝应：“四化八维”优服务 精准赋能提信心

**本报讯** 为提振客户信心，增强经营主动性，近期，宝应县烟草专卖局(分公司)以“四化八维”为着力点，精准施策，做深做实客户服务工作。

强化“调研+宣传”，提振经营底气。积极开展分层调研，实时掌握卷烟市场动态和终端经营情况，广泛听取客户对公司市场监管、货源供应、客户服务等方面的意见与建议，详细解读“四个讲清楚”，引导客户守码护源、真爱好烟、提振信心。深化“议价+引导”，激活订货动力。对于订货积极性下降的重点客户，发扬“小板凳”精神，做好“议价”工作，提振客户信心；针对库存偏大的客户，结合集市庙会、乡村旅游等场景，打造“卷烟+”主题陈列，策划促销活动，借力新媒体“圈层”，加速卷烟动销。细化“画像+诊断”，助推智慧转型。结合店铺商圈类型、销售数据、消费特征等信息，借助宝应、DeepSeek等人工智能产品对店铺进行“画像”，精准分析经营短板，提升客户产品选品、智慧促销、个性推荐等方面能力，助力终端从“传统经营”向“智慧零售”转型。硬化“检查+考核”，提升服务质效。采取领导督查、部门负责人抽查、营销管理人员普查的方式，深入了解一线员工在政策解读、卷烟营销、终端建设等方面工作的落实情况，对担当精神不足、服务意识不强的员工加强提醒谈话和绩效考核，强化压力传导，全面提升服务质效。

(江春龙)



为全面提升一线执法人员综合业务素质与市场监管履职能力，近期，邳州市烟草专卖局对全体专卖执法人员实行月考机制，全面提升专卖执法队伍综合素质。

刘慎超 摄

## 吴中：优化投诉处置机制 提升基层服务水平

**本报讯** 为规范投诉举报处置流程，统筹推进投诉处置与终端治理专项工作，近期，苏州市吴中区烟草专卖局(分公司)优化调整工作机制，并组织开展全员专项培训，以机制优化赋能专卖工作提质增效。

优化投诉处置机制，统筹治理提质增效。聚焦投诉举报处置痛点、堵点，打破原有集中处置工作模式，将日常投诉举报受理、核查、反馈等工作细化分解至各基层中队。通过分片统筹、中队履职的工作模式，同步开展终端治理各项工作，实现两项工作统筹推进、一体落实，有效缩短处置流程、压实工作责任。抓实业务技能培训，夯实能力强功底。围绕投诉举报处置规范、沟通技巧、政策法规、风险防控等重点内容，组织全体专卖人员开展专题培训。培训以真实案例为抓手，深入浅出地讲解各类投诉场景的处置流程、应答规范和办结标准，针对化解群众日常工作中遇到的疑难问题，切实提升全员规范处置、高效解纷的专业能力。持续优化基层服务，纾困解难通渠道。此次机制优化与专项培训，有效整合了基层专卖工作力量，规范了投诉举报处置全流程。

(陆佳欣)

## 吴江：靶向发力优服务 提质增效促发展

**本报讯** 近期，苏州市吴江区烟草专卖局(分公司)坚持以市场为导向，聚焦客户需求，做实做细市场走访、经营指导、品牌培育各项工作，全力推动卷烟销售提质增效，实现市场状态持续向好。

下沉一线摸底调研，夯实市场数据根基。细致摸排辖区零售户经营现状、库存水平与消费变化，全面收集客户经营诉求，精准掌握市场第一手信息。针对不同门店经营特点，推行“一店一策”定制化指导，引导零售客户合理优化卷烟订货结构，科学管控库存规模，提高货源周转效率，有效减轻客户资金占用压力。聚焦终端提质增效，激活市场发展动能。持续深化零售终端建设赋能工作，上门开展实操指导，规范卷烟陈列布局，落实明码标价工作，持续优化门店视觉展示水平。常态化开展卷烟品牌宣讲，引导零售客户主动参与重点品牌培育，深挖潜在消费需求。充分发挥诚信互助小组平台作用，协同做好市场价格自律维护，持续规范卷烟经营行为，稳定良好卷烟市场秩序。通过一系列务实举措，有效提振零售客户经营信心，客户盈利水平稳步提升，为辖区卷烟市场平稳健康发展筑牢坚实基础。

(沈冬青)

## 靖江：深耕政务服务 厚植便民底色

**本报讯** 为切实提升办事群众的满意度，近日，靖江市烟草专卖局(分公司)聚焦群众办事痛点、难点、堵点，多措并举优化许可服务流程，提升政务服务质效。

精准政策宣讲。深入辖区社区、沿街商圈、乡镇集市等重点区域，通过发放宣传手册、现场答疑解惑、面对面宣讲等方式，重点围绕烟草零售点间距规范、办证流程细则等群众关切内容开展精准普法宣传。主动解答群众办证疑惑，提前规避申报误区，有效减少重复申报、来回跑腿问题。加强指导帮办。持续推进“互联网+政务服务”落地见效，对一、手把手指导办事群众熟练操作“苏服办”小程序。针对农村零售户、老年群体、残疾群众等特殊群体，主动提供上门勘验、帮办代办服务，切实解决特殊群众办事难题，让便民服务更有温度。畅通监督渠道。广泛宣传12313烟草专卖监管热线、12345政务服务便民热线，全面畅通群众诉求反馈和监督举报渠道。建立诉求快速响应、闭环处置机制，及时受理、妥善处置群众咨询投诉，做到事事有回应、件件有落实，持续打造规范高效、阳光暖心的烟草政务服务环境。

(黄吉羽)

## 武进：召开联合打击涉烟违法犯罪活动交流座谈会

**本报讯** 近日，武进区烟草专卖局与武进公安分局召开联合打击涉烟违法犯罪活动交流座谈会，聚焦全链条打击整治，深化烟警协同联动，合力筑牢市场监管防线。

会议认真学习传达《国务院办公厅关于全链条打击涉烟违法活动的意见》及全省全链条打击涉烟违法活动联席会精神，并对下一步工作作出部署。会议总结了今年以来辖区烟警协作取得的阶段性成效，深入分析了当前涉烟违法犯罪活动呈现的新特点、新挑战，就深化协同联动、抓好任务落地提出明确要求。一是深化协作机制，健全完善联席会议、联合执法、案件移送、信息互通等常态化机制，不断巩固齐抓共管、联合打击的强大合力。二是进一步聚力网络案件线索研判，深挖上线、拓展新链条；统筹抓好辖区卷烟市场日常监管和电子烟、空管烟等新型涉烟问题，持续加大专项治理力度。三是充分发挥数据情报导侦作用，建好用好情报研判联动机制，充分发挥“数智驱动、情报先导、精准打击、合成作战”功能，加强涉烟情报的深度挖掘与关联分析，以数据驱动提升烟警协同精准打击能力，切实斩断涉烟违法利益链条。

(裴乙萱)

## 海安：“三全”让法治声音响彻街头巷尾

**本报讯** 借第四届全国烟草管理法律法规知识竞赛开赛的有利契机，海安市烟草专卖局(分公司)将参赛组织工作与“九五”普法深度融合，打造一套“全员发动、全域覆盖、全民参与”的普法“组合拳”。

部署“快一步”，让安排落地有声。线上推送竞赛通知、参赛路径及答题提醒；线下在零售客户店铺橱窗醒目位置张贴“中国普法”公众号扫码入口和操作指南，持续跟踪答题参与情况，常态化开展通报督促，引导全体干部职工做到真学真用、学以致用。发动“深一层”，让参与面广起来。将普法触角延伸至辖区街头巷尾，以每一家小店为普法阵地，以每一家零售户带动一个家庭，并引导消费者参与答题，持续放大普法效应。效果“实一分”，让普法真正入心。结合经营实际，针对许可证管理、规范经营、禁止向未成年入售烟等重点内容开展宣讲，让法律法规真正成为商户合规经营的“护身符”。

(吴 政)

## 简 讯

### 高淳：纵深推进“清源断链”1号专项行动

8月20日，南京市高淳区烟草专卖局主要负责人带队赴区公安分局、向区政府副区长、区公安分局局长宋翔专题汇报“清源断链”1号专项行动推进情况。高淳区局主要负责人对公安部门长期以来给予烟草专卖执法的切实保障和协同支持表示衷心感谢，专题汇报了省、市两级“清源断链”1号专项行动部署精神及工作要求，并就当前打假打私工作进展、重点在侦案件推进情况作了详细汇报。宋翔对高淳烟草打假打私工作取得的阶段性成效予以充分肯定，并就纵深推进专项行动提出明确要求：深化信息互通共享；强化线索研判攻坚；推进全链闭环打击涉烟违法行为。

史金超

### 浦口：融文旅之美 聚协同之力

为深化“工商零”协同培育机制，推动卷烟品牌与地域文旅融合，近日，江苏中烟联合浦口烟草分公司，开展了一场别开生面的品牌宣讲会。本次宣讲会选址于浦口区着力打造的“一店一特色”的文旅特色终端，这里不仅是商品销售的场所，更是展示浦口地域文化的窗口。活动现场，工商双方紧扣“场景引流+文化赋能”理念，将品牌宣讲巧妙融入消费场景中。一方面，通过定制化的宣传物料与互动体验区，将传统的“单向输出”转变为“沉浸式体验”，让消费者在感受浦口文旅魅力的同时，自然触摸到品牌背后的文化底藴；另一方面，三方紧密协作、同频共振——工业带来文化物料与专业讲解，商业依托终端数据精准筛选客流与经营指导，零售客户则将品牌推介融入旅游服务。

### 射阳：“码上监督”家家到 “双微治理”全覆盖

近日，射阳县烟草专卖局(分公司)推出“码上监督”评议机制。该局针对群众行业纪律梳理风险点，明确“吃拿卡要”、办证徇私等六大类重点监督内容，公开监督专线，承诺举报保密、快速查处。健全“电话+邮箱+来信+来访”四位一体体系，专人跟进线索流转核查，投诉第一时间移交、限时答复，确保件件有回音、事事有着落，以闭环管理推动“双微治理”全覆盖。

陈 林

### 新沂：共绘职工文化“同心圆”

为进一步丰富职工业余文化生活，充分发挥工会组织桥梁纽带作用，近日，新沂市烟草专卖局(分公司)召开工会兴趣小组长座谈会，盘点回顾1—8月份工会活动开展情况，共谋下半年职工文化活动方案。会议要求，各兴趣小组严格按照年度计划，按时间节点扎实推进各类活动落地落实，凝聚团队向心力，提升队伍战斗力，营造团结进取、昂扬向上的干事创业氛围。

仲华胜

### 大丰：汇聚向善力量 共创美好生活

近日，盐城市大丰区烟草专卖局(分公司)以“汇聚向善力量，共创美好生活”为主题，组织开展“慈善鹿乡·善美大丰”慈善一日捐网络募捐活动。活动现场，全体干部职工积极参与，通过扫描二维码的方式自愿奉献爱心，所赠善款将全部汇入区慈善总会指定账户，用于助困、助医、助学、助老、助残等慈善活动，切实把爱心资源转化为惠民实效。

郑 杏

### 铜山：精耕细作降成本 提质增效促发展

今年以来，徐州市铜山烟草专卖局紧扣“过紧日子”各项要求，在看得见的消耗上精打细算，在被忽视的损耗上深挖细究，推动降本增效切实转化为行动自觉。将节约理念融入岗位职责，嵌入行为养成，让“过紧日子”成为每个岗位的日常自觉。压缩容易被忽视的时间损耗和人力消耗，依托简道云低代码平台将线下审批迁移至线上，烦琐的纸质流转和反复沟通大为减少。通过精简运营把可优化的空间逐一挤出来，全面盘点资产家底，优化配置，提升资产使用效能，成本得到有效控制，各项工作运转平稳有序。

郝晓茹

### 东台：学思践悟强党性 踔厉奋发勇作为

近日，东台市烟草专卖局党支部组织开展“深学党建思想 筑牢信仰之基”主题党日活动，进一步加强党员理论武装，提升政治素养和履职能力。活动要求全体党员要将学习成果转化为实际行动，时刻绷紧安全弦，统筹推进队伍建设和创新发展，践行正确政绩观，改进基层工作方法，切实解决群众急难愁盼问题。

高 岑

### 赣榆：持续推进降本增效

为持续推进降本增效，连云港市赣榆区烟草专卖局(分公司)聚焦水、电、燃油、办公耗材等重点能耗领域，构建“习惯引领+制度约束+全员参与”三维节能管控体系，以节约化绿色办公筑牢降本增效长效机制。强化节约文化浸润引导，把勤俭节约理念融入日常办公全过程，推动勤俭节约理念入脑入心，转化为日常自觉习惯，营造“人人节约、事事节约”的良好氛围。出台《节约行为内部管理规定》，实现节约工作有章可循、有据可依，进一步提升精益化管理水平。广泛征集节能降耗优化思路，吸纳职工“金点子”完善管理举措；常态化开展现场巡查，及时纠正浪费行为，实现绿化办公标准化建设与长效监管一体推进。

刘家仪

## 如皋：做实服务“硬支撑” 提升客户“真满意”

**本报讯** 为进一步提升零售客户满意度，如皋市烟草专卖局(分公司)坚持以客户需求为导向，通过精准服务、数字赋能、协同共治等一系列“组合拳”，做实服务“硬支撑”，全力推动客户满意度实现持续提升。

广开言路听民声，精准施策解民忧。客户经理通过实地走访，同步做好政策传达与终端经营辅导，以正面引导聚共识，以优质服务强支撑。同时，针对客户反映的痛点难点问题精准施策，切实将客户的“问题清单”转化为“满意清单”。数字平台添动力，驻店帮扶提效能。依托“金丝利·通”数字平台，加大驻店帮扶力度。客户经理通过指导客户分析销售数据、调整进货策略，有效提升门店的运营效率。针对部分客户面临的资金周转难题，主动搭建银企对接桥梁，优化“烟商贷”办理流程，切实缓解了客户的资金压力，为经营注入“活水”。协同共治优环境，柔性服务暖人心。充分发挥诚信互助小组的纽带作用，倡导守法合规经营，共同维护良好的市场环境。对于客户反映的意见诉求，坚持限时处理、跟踪回访。此外，针对老年群体等特殊客户，通过上门服务、一对一指导等差异化、人性化的服务措施，确保服务覆盖无盲区、关爱帮扶不缺位。

(袁 洁)

## 南京三分局：扎实推进“清源断链”1号专项行动

**本报讯** 根据全市打击涉烟违法犯罪“清源断链”1号行动统一部署，南京市烟草专卖局三分局以暑期市场监管、情报会战、技能作风三项重点任务为抓手，推进行动落地落实。

紧盯暑期旅游旺季，全面强化市场检查。将辖区划分为旅游景区、繁华商圈、夜间集市三大重点板块，实施“定点+流动”“白天+夜间”的全时段监管模式，对涉烟违法行为保持高压态势。建立季度情报会战机制，深化烟警协同作战。专卖科与辖区公安分局联合建立季度情报会战机制，每季度至少组织一次集中研判会商，重点聚焦物流寄递、江上走私等高发领域，按照“细初查同步立案、细研判同步立案、细调阅同步打击”的工作思路开展工作。聚焦短板弱项，深入开展技能作风培训。针对当前队伍在重大案件材料制作、专卖技能鉴定培训、执法案宗制作等方面的短板和弱项，制定专题培训计划，通过以考促学、以学促用、以训促学、以学促干，稳步提升队伍综合执法能力。

(刘 頔)

## 唯宁：严管校园周边烟市 全力护航平安开学季

**本报讯** 新学期伊始，为筑牢未成年人健康成长“无烟屏障”，唯宁县烟草专卖局聚焦校园周边重点区域，开展“守护成长·护航开学”专项整治行动，净化校园周边烟草市场环境。

行动靶向精准发力。以辖区中小学周边商铺为核心，排查整治便利店、文具店烟草经营乱象，严查无证售烟、向未成年人售烟、违规销售电子烟及新型烟草制品等违法行为，规范校园周边烟草经营秩序。执法普法双向并行。工作人员在检查中，向零售户宣讲烟草专卖、未成年人保护相关法律法规，核查商铺警示标识张贴情况，公示12313监管举报渠道，引导零售户合规经营，主动护苗，动员群众参与监督，构建全民共治的防控格局。

(郭 胜 刘智恒)



近期，面对持续高温，兴化市烟草专卖局(分公司)志愿者深入街头，将防暑降温用品递到环卫工人手中，在传递企业温度的同时，彰显了责任烟草的良好社会形象。

顾承玉 摄

## 通州：强化政务服务和后续监管

**本报讯** 近日，南通市通州区烟草专卖局主动履职，精准发力，在行政许可服务工作中建立“日总结、周调度”机制，统筹开展市场摸排、窗口指导、实地勘验等工作，全力推进新人网零售户服务和监管工作。

全面摸排摸底，精准掌握市场动态。对辖区商圈重点区域开展排查，精准摸排群众诉求，结合客户经理日常走访数据，建立动态化信息台账，摸清市场实情，为相关工作举措提供决策依据。窗口工作坚持贯彻“用心、走心、贴心”的服务理念，聚焦群众急难愁盼，提供窗口一对一辅导。主动勘验关口，严守市场准入红线。专卖人员克服点分散、业务繁重等困难，严格规范行政执法记录仪等设备使用，实现核查工作全程留痕、合规可控，从源头规范市场秩序。

(周思成)

## 东海：奏响“三部曲” 护航开学季

**本报讯** 为切实净化校园周边市场环境，近日，东海县烟草专卖局精准部署、靶向发力，全方位织密未成年人健康防护网。

聚焦联合监管，奏响巡查整治“进行曲”。以中小学、幼儿园周边为重点区域，联合市场监管部门开展网格化排查，重点检查是否存在无证经营烟草制品、向未成年人售烟及变相售卖电子烟等违法违规行，坚持“露头就打、抓早抓小”。聚焦普法宣传，奏响守法经营“协奏曲”。坚持执法与普法同步推进，组织执法人员讲解相关法律法规，引导零售户自觉履行社会责任，抵制向未成年人售烟行为。广泛宣传“12313”“12345”服务热线，鼓励群众积极举报各类涉烟违法行为，凝聚全民监督合力。聚焦长效治理，奏响协同共治“交响曲”。持续深化与市场监管、公安等部门的沟通协作，健全信息共享、联合巡查等工作机制，推动常态化、长效化联合监管。

(万 静)



近日，太倉市烟草专卖局(分公司)“同心”志愿服务队携手德兴社区，精心开展暖心集体生日会，为坚守岗位的外卖骑手集体庆生，用细微温情温暖城市奔跑者。

段宇菲 摄

## 阜宁：“三心服务”点亮终端经营路

**本报讯** 为持续提升零售终端经营质效，近日，阜宁县烟草专卖局(分公司)渠道专员以“三心服务”为抓手，深入辖区零售终端，将数字化经营服务、经营指导与暖心帮扶落到实处，用专业与真诚为客户经营注入新动力。

细心指导，解锁数智经营新技能。针对部分老年零售户对“金丝利·通”智慧门店系统操作不熟练的问题，渠道专员化身“移动讲师”，逐店开展一对一教学，让数智工具真正成为客户的“经营好帮手”。耐心商讨，定制个性化经营方案。渠道专员结合市场消费趋势与门店实际，与客户共同分析周边消费群体特点，制定针对性的经营策略；结合时事热点、节日推出组合套餐，切实提高客户经营能力，提升门店经营盈利水平。暖心帮扶，解决客户经营难题。针对辖区内困难零售户，渠道专员建立帮扶台账，协助整理店铺货架、更新价签，同时，主动上门帮助行动不便的客户解决经营中遇到的问题，用点滴行动让客户感受到烟草人服务的温度。

(周梓萌)