

烟草市场管服团队存在的问题和措施研究

吴晗

卫辉市烟草专卖局（分公司），河南省卫辉市，453100；

摘要：烟草市场作为特殊商品市场，它的规范有序运行对经济发展、社会稳定及公众健康具有重要意义，烟草市场管服团队肩负着市场监管与服务的重要职责，但在复杂多变的市场环境下，面临诸多挑战和问题。本文分析当前烟草市场管服团队存在的主要问题，并提出针对性的改进措施，希望可以提升烟草市场管服团队的整体效能，促进烟草市场的健康有序发展。

关键词：烟草市场；管服团队；存在的问题；措施

DOI：10.64216/3080-1486.25.10.051

引言

烟草市场管服团队负责市场监管，维护市场秩序，保障消费者权益，通过规范经营行为，打击违法违规活动，确保烟草市场的健康稳定发展，同时提供优质服务，助力行业良性运行，对经济发展和社会稳定有着积极意义。

1 烟草市场管服团队的基本概述

烟草市场管服团队是在烟草专卖体制下，负责烟草市场管理与服务工作的专业队伍，他们的主要职责包括对烟草市场的日常监管，严格规范市场经营秩序，确保烟草制品的合法流通并进行许可证管理，审核与发放烟草专卖许可证，把控市场准入环节，以及坚决查处违法违规行为，例如打击假冒伪劣烟草制品、无证经营等，维护公平竞争的市场环境，同时积极开展客户服务，为烟草零售户提供政策咨询、经营指导等服务，助力烟草零售户合法合规经营。

烟草市场管服团队人员构成通常包括市管员、客户经理等。市管员需要具备专业的执法知识和技能，能够依法对市场进行监督检查；客户经理则注重沟通与服务技巧，可以为零售户提供高效优质的服务。烟草市场管服团队的工作具有重要性、复杂性和挑战性，它的重要性体现在保障国家烟草专卖制度的实施，维护消费者权益和社会公共利益；复杂性在于烟草市场涉及众多经营主体和复杂的利益关系；挑战性则来自不断变化的市场环境和日益隐蔽的违法违规行为。

2 烟草市场管服团队存在的问题

烟草市场管服团队中专业人才短缺的问题较为突出，缺乏专业的法律、管理和信息技术人才，这使得团

队在处理复杂的市场监管问题时显得能力不足，尤其是在应对新型烟草制品和电子商务环境下的市场监管时，专业知识的不足严重影响了工作的有效开展。同时，培训体系不健全也是一大弊端，现有的培训内容单一，缺乏系统性和针对性，难以满足团队成员不断提升业务素质的需求。而且培训形式传统，缺乏互动性和实践性，导致培训效果大打折扣，无法真正提升团队成员的实际工作能力。

目前烟草市场检查流程环节多、手续复杂，耗费大量时间和人力，严重影响了监管效率。繁琐的流程不仅容易导致重复检查，还可能造成监管漏洞，使得一些违法违规行为得不到及时发现和处理。此外烟草市场内部信息沟通渠道不畅通，市场监管信息、客户服务信息等不能及时共享和传递，导致工作脱节，各部门之间信息不畅使得决策缺乏及时性和准确性，严重影响了团队的整体工作效率和协同作战能力。

烟草市场管服团队的执法手段单一，主要依赖传统的现场检查方式，缺乏现代化技术手段的支持，面对日益复杂的市场环境，单一的执法手段显得力不从心，难以对烟草市场进行全面、精准、高效的监管，无法适应新形势下市场监管的需求。

部分管服人员服务意识淡薄，对客户需求关注不够，影响了客户满意度。在处理客户咨询和投诉时，缺乏主动性和耐心，不能及时有效地解决客户的问题，导致客户体验不佳。同时，客户服务水平参差不齐，缺乏标准化和规范化管理，无法根据客户的不同需求提供个性化和专业的服务，这不仅影响了客户关系的维护，也不利于市场的稳定发展。在竞争日益激烈的市场环境下，优质的客户服务是企业发展的重要保障，而当前烟草市

场管服团队的客户服务质量亟待提升。

烟草市场管服团队还缺乏现代化的信息管理系统，数据管理分散，信息共享不畅。现有的信息系统功能有限，无法满足大数据分析和智能化管理的需求，这使得团队在市场监管和决策支持方面缺乏有效的数据支撑。同时大数据分析、人工智能等现代科技手段应用不足，影响了市场监管的科学性和精准性，信息化建设滞后导致工作效率低下，难以适应快速变化的市场环境。在信息化时代，信息化建设是提升工作效率和管理水平的重要手段，烟草市场管服团队需要加快信息化建设的步伐，以提高工作效能和市场竞争能力。

3 针对烟草市场管服团队存在问题的措施

3.1 提升人员素质（五个标题能不能格式一致）

烟草市场管服团队还需要完善培训体系，丰富培训内容，包括法律法规、市场监管业务知识、服务技能、现代管理理念等多个方面，并根据团队成员的岗位需求和职业发展规划，制定个性化的培训方案，提高培训的针对性和实效性。管服团队还需要创新培训方式，采用线上线下相结合的培训模式，除了传统的课堂讲授，还可以利用网络平台开展在线学习、案例分析、模拟演练等多种形式的培训活动，增强培训的互动性和趣味性，提高团队成员的学习积极性和参与度。管服团队还可以建立培训效果评估机制，定期对培训效果进行评估和反馈，通过考试、考核、实际工作表现评估等方式，检验培训成果，及时调整培训内容和方式，确保培训质量，并设立绩效考核制度，将工作业绩、业务能力、服务质量等纳入考核指标体系，对表现优秀的团队成员给予表彰和奖励，激发团队成员的工作积极性和主动性。

管服团队通过构建统一的信息平台可以整合市场监管数据、服务对象反馈及行业动态等信息资源，打破部门壁垒，实现数据互联互通，借助实时共享系统团队成员可以及时获取最新政策解读、典型案例及风险预警，这就有效提升监管响应速度和服务精准度，例如执法部门与服务部门通过信息共享，能够同步掌握市场主体经营状况，精准识别违规风险，同时为零售户提供更具针对性的指导帮扶，形成监管与服务的协同闭环。团队内部可以通过明确的职责划分与交叉培训，实现优势互补，执法人员通过服务技能培训，增强沟通协调能力；服务人员通过法规学习，提升风险识别能力。此外团队还可以推行“AB岗互补”机制，确保关键业务环节无缝衔接，既避免因岗位空缺影响工作效能，又通过角色互换促进

成员对全局工作的理解，强化协作意识。这种“监管+服务”的双向赋能，使团队在面对复杂市场环境时能够灵活应对，形成合力，持续提升烟草市场的规范水平与客户满意度。

3.2 优化工作流程

烟草市场管服团队要对现有的流程进行全面梳理和评估，去除不必要的环节和手续，简化工作流程，制定科学合理的检查标准和流程规范，明确各环节的职责和要求，这样可以提高整个团队的工作效率。团队要推行联合检查机制，加强与其他相关部门的协作配合，避免重复检查，同时建立检查结果共享机制，提高监管资源的利用效率。为了建立高效的信息沟通平台，团队可以利用现代信息技术手段，实现市场监管信息、客户服务信息等的实时共享和传递，并加强内部信息系统的建设和管理，确保信息的及时性、准确性和安全性。

烟草市场管服团队应该明确信息传递的责任人和流程，规范信息的收集、整理、传递和反馈环节，建立信息反馈机制，及时解决信息传递过程中出现的问题，确保信息畅通无阻，并引入流程管理软件，对工作流程进行可视化管理，通过流程建模、流程监控和流程优化等功能，实现对工作流程的全面掌控和精细化管理，进而提高工作效率和管理水平。

烟草市场管服团队还可以运用数据分析技术，对工作流程中的数据进行深入分析和挖掘，根据数据分析结果，及时发现工作流程中存在的问题和瓶颈，为流程优化提供科学依据。在优化工作流程的过程中，管服团队要注重各个环节的协同与衔接，确保工作能够高效、顺畅地进行，例如在市场检查环节，管服团队要严格按照制定的检查标准和流程规范开展工作，确保检查的公正性和准确性；在信息传递环节，管服团队要通过高效的信息沟通平台，及时将相关信息传递给相关人员，避免信息延误和遗漏，同时要定期对工作流程进行评估和调整，根据实际情况不断优化工作流程，适应市场变化和工作需求。

3.3 加强监管执法

烟草市场管服团队要加大对违法违规行为的查处力度，依法严厉打击各类烟草市场违法行为，增加违法成本，形成有效的威慑力，为了鼓励公众积极参与烟草市场监管，管服团队可以建立举报奖励制度，对提供违法违规线索的人员给予奖励。在执法手段方面，管服团队可以充分利用大数据、云计算等现代信息技术，加强

对烟草市场的监测和分析,提高监管的精准性和有效性,同时引入先进的检测设备和技術,提升对假冒伪劣烟草制品的鉴别能力。

烟草市场管服团队还可以加强与公安、工商等部门的联合执法,形成执法合力,提高执法效率,通过定期开展执法培训,提升执法人员的业务水平和法律素养,确保执法过程的规范性和合法性。在日常监管中,管服团队可以采取定期巡查与随机抽查相结合的方式,对烟草市场进行全面监管,并进一步加强对烟草经营者的法律法规宣传,提高烟草经营者的守法经营意识。

3.4 提升服务水平

烟草市场管服要加强服务理念教育,使成员深刻认识到服务的重要性,牢固树立以客户为中心的服务理念。通过开展服务意识培训,提高团队成员的服务意识和沟通能力,增强主动服务客户的意识,可以引入情景模拟、案例研讨等互动式培训方法,让员工身临其境体会客户需求,同时建立服务标兵评选机制,以榜样力量带动整体服务水平提升。管服团队要制定详细的客户服务标准,明确服务内容、服务流程和服务质量要求,并深度加强对客户服务的监督和考核,确保服务质量得到有效提升,可以运用数字化手段实时监测服务响应时效与满意度,对薄弱环节开展靶向改进。为了及时了解客户需求和意见,管服团队要建立客户反馈机制,通过多种渠道收集客户的反馈信息,并根据反馈结果不断改进服务质量。针对客户的不同需求,团队提供个性化的服务方案,满足客户的多样化需求,为不同类型的客户提供定制化的咨询和服务,例如可以为零售户提供经营数据分析支持,为消费者建立会员服务体系,定期推送专属优惠与资讯,以差异化服务增强客户粘性。

3.5 推动创新发展

在烟草市场管服团队管理措施中,为了提升整体效能需要着力加强文化建设并推动创新发展。首先要强化团队协作与沟通,打破部门壁垒,定期组织跨部门会议,共同商讨市场情况、问题及解决方案,形成工作合力,深度提高工作效率和问题解决能力。烟草市场管服团队要积极塑造积极向上、团结奋进的团队文化,倡导诚信、责任、创新、协作的价值观,通过宣传标语、文化活动等形式,将团队文化深入人心,增强团队的凝聚力和向心力,此外还要加强烟草市场管服团队的对外宣传,展

示工作成果和良好形象,并积极参与社会公益活动,履行社会责任,提高社会认可度和美誉度,让团队在良好文化氛围中蓬勃发展。

在推动创新发展方面,烟草市场管服团队要营造鼓励创新的氛围,鼓励团队成员提出新的管理理念、方法和措施,对具有创新性的想法和实践给予支持和奖励,激发团队创新活力。管服团队要密切关注烟草行业的最新动态和技术发展趋势,及时引进和应用先进的管理技术和方法,开展课题研究和技术创新,为烟草市场管理服务提供有力的技术支持,例如探索利用大数据分析市场动态,优化管理策略或者引入智能化设备提高工作效率等。此外,完善激励机制也至关重要,烟草市场管服团队可以设立多元化奖励制度,除了传统的绩效奖金外,要对在不同方面表现突出的个人和团队给予表彰和奖励增强员工对团队的归属感和忠诚度。

4 总结

综上所述,烟草市场管服团队在人员素质、执法力度、协作机制、客户服务及信息化管理等方面存在诸多问题,亟需通过提升人员素质、优化工作流程、强化监管执法、提升服务水平以及推动创新发展等措施加以改进,这些措施的实施将有助于提升管服团队的整体效能,促进烟草市场的健康有序发展,维护市场秩序和公众健康。

参考文献

- [1]杜星霖,胡珊珊,徐楠楠,等.云南省烟草烟叶公司激活高质量发展“第一资源”[N].东方烟草报,2024-12-03(003).
- [2]陈梦娟.基层烟草企业营销团队建设的方法与途径探究[J].中国产经,2023(24):47-49.
- [3]邱明.团队学习视角下基层烟草企业内部培训问题与对策探讨[J].企业改革与管理,2023(14):73-75.
- [4]侯锐,王腾.基于“金字塔”模型的活力团队建设路径探究与实践——以烟草商业企业基层单位为例[J].企业改革与管理,2022(17):67-69.
- [5]刘志刚.加强烟草企业团队建设的思考[J].天津社会保险,2019(01):50.
- [6]王红,谢新颖,赵蓉辉,等.基于文化视角的县级烟草商业企业执行力提升研究——以湘乡烟草分公司为例[J].农村经济与科技,2016,27(22):114-116+18.