

# 聚焦急难愁盼小切口 做实为民服务大文章

## ——海口市烟草专卖局(公司)开展“我为群众办实事”实践活动掠影



**C** 为基层做服务  
小爱心汇聚大民生

民族要复兴，乡村必振兴。在凝心聚力抓好主业的同时，海口烟草切实履行好社会责任，以“我为群众办实事”为载体，开展帮扶活动，扎实推进巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，为农村群众带来满满的获得感。

老百姓最需要什么，我们就优先做什么，要始终把保障和改善民生作为乡村振兴工作的出发点和落脚点。”这是海口烟草上下的共识。他们是这样说的，也是这样做的。

走进定安县北斗村，一排排民居错落有致，一条条道路平坦宽阔，一张张笑脸热情洋溢……处处都是和谐景象。2019年以来，定安县烟草专卖局(营销部)与定点帮扶村北斗村签署结对联建协议书，助力乡村旧貌换新颜。

聚焦创建美丽乡村示范点，定安县烟草专卖局(营销部)先后投入48万元帮扶资金用于整修北斗村办公场所，积极打造党建宣传阵地，极大改善村委会办公环境；开垦20余亩土地发展椰子种植并提供专业技能培训，为当地群众创造就业机会；为村子新铺设6条排污管道，配合村“两委”开展人居环境整治工作，用心描绘乡村振兴新画卷。

海口烟草坚持服务下沉到基层去，把服务送到群众家门口，共同唱好担当“初心曲”。海口烟草组织技术人员到乡村振兴帮扶点开展“送科技下乡”“送维修服务下乡”等活动，为当地村民普及产业政策、种植技术等知识，提供电脑维护服务，解决村民的“本领恐慌”；文昌市烟草专卖局(营销部)组织党员干部开展“微心愿”认领，为贫困家庭捐赠助学金，给帮扶村小学生赠送书籍和学习用品；澄迈县烟草专卖局(营销部)发动员工积极参与消费扶贫、关爱留守儿童、慰问困难群众；临高县烟草专卖局(营销部)深入驻点村开展卫生大扫除，帮助农户完成“美丽庭院示范点”建设，积极改善乡村人居环境。海口烟草还号召全区各级党组织，组织员工自愿购买帮扶村的特色农产品，巩固脱贫攻坚成果，助力乡村振兴。

海口烟草在助力乡村振兴中扑下身子、挑起担子、干出样子，不仅改善了民生，更温暖了民心。“多亏了烟草公司的帮扶，现在村容村貌发生了很大变化，大家的生活质量越来越高，精神面貌也越来越好！”北斗村驻村第一书记张昌镁笑着说。

党史学习教育开展以来，海口烟草坚持围绕中心、服务大局，积极投身公益事业，组织成立椰海社会公益志愿服务队和“爱的旅途”公益社团，开展“接地气、暖人心”的志愿服务活动，打造“有温度、有深度”的志愿服务品牌，助力描绘群众看得见、摸得着的幸福图景。

孤寡老人崔昌平患有腿疾，行动不便，没有子女在身边照顾，家里的小铁皮屋杂货店是唯一的经济来源，但她本人却乐观自强，没有申请低保，坚持靠自己的劳动生活。海口烟草志愿者们了解情况之后，主动亮身份、送服务，多次利用休息时间到她的店里清理铁皮屋顶、更换灯泡、摆放陈列商品，还经常上门慰问、捐油捐米；遇到寒冷天气，海口烟草志愿者们还为其送上电暖器。崔昌平说：“海口烟草的志愿者们就像我自己的孩子一样，他们总是来看望我，帮我解决了很多困难，还说帮我申请低保，我的心暖烘烘的！”

利用业余时间，海口烟草常态化组织志愿者开展“美丽城市，有我一份”主题实践活动，在公交车站、公园、市区主干道、社区网格点等地宣传文明交通、清扫卫生死角、处理城市“牛皮癣”，向广大市民传递讲卫生讲文明、共同爱护环境的文明新风，得到了社区居民的一致好评。志愿者们还积极参与“助力乡村振兴圆梦”“无偿献血践初心”等公益活动，纷纷奉献爱心、募捐助学、志愿献血，以强烈的社会责任感和实际行动回报社会。

在机关办公场所和许可服务窗口，海口烟草还设立了“党员先锋岗”“党员示范岗”“党员示范区”，持续开展“带党徽、亮身份”“岗位学雷锋”活动，坚持让党员亮承诺、亮作风、亮服务，按照“解决问题好、工作业绩好、群众反映好”的标准，实现党员积分制管理，充分发挥党员示范引领作用，提升为民服务质量。

“海口烟草把大家的身体健康当成头等大事来抓，为我们安装了净水器，解决了饮用水安全问题，真是太给力了！”海口烟草一名员工深有感触地说。

海口烟草在广泛征求职工群众意见时，了解到大家对自来水二次污染的担心，提出希望单位能解决办公场所饮用水问题。为保证员工饮用水健康安全，经过实地研究和充分论证，海口烟草很快就购买了35台净水器，安装在物流中心和机关各楼层的卫生间，彻底解决了配送人员和干部职工日常饮用水的问题，让干部职工喝上“放心水”。

一项项暖心措施，一串串扎实数字、一份份爱心答卷，是海口烟草各级党组织为群众办实事、解难题最生动的注脚。截至目前，海口烟草已经完成了18个大项、61个小项具体措施，真正让“办实事清单”变成群众的“满意清单”“幸福清单”。

实干是最有力的证明，人心是最大的政治。海口烟草将深化党史学习教育与学习贯彻党的十九届六中全会精神和省委七届十一次全会精神紧密结合，继续站稳人民立场，厚植人民情怀，放眼群众需求、把准群众愿望、着眼群众满意，干实事、解难题、创新事，给群众带来更多、更直接、更实在的获得感幸福感安全感，进一步彰显国有企业心系社会、为民服务的责任与担当。（符德）

### A 为客户提供解难题 小举措下足细功夫

“想不到手机看直播还能学会怎么办理‘烟商贷’哩！”近日，店铺位于海口市龙华区国贸大道的零售户刘建鹏高兴地说，年底资金周转比较紧张，自己对专为卷烟零售户设立的“烟商贷”又不熟悉，又没时间到银行详细咨询，“这直播讲解详细，让我足不出户了解相关政策和申请流程，还能在线提问、实时解答，真是帮了大忙！”

刘建鹏口中的“直播”，正是海口烟草同中信银行海口分行联合开展“贷动小生意·服务大民生”主题“烟商贷”网络直播活动。起初，该局客户经理在日常走访市场中了解到，许多零售户都有利用碎片时间刷直播、看视频的习惯，正好不少零售户都在咨询“烟商贷”相关事项，便大胆创新，采用直播形式方便零售户了解“烟商贷”政策。

今年9月8日，海口烟草联合中信银行海口分行开展的“贷动小生意·服务大民生”的网络直播活动正式上线，以群众喜闻乐见的方式迅速传递相关政策知识、打造实践应用场景、增强业务沟通互动，用创新举措打通服务群众“最后一公里”，真正实现了“我与客户共成长”。活动开展以来，海口片区共445户零售客户办理烟商贷，贷款金额达7753.77万元。

这只是海口烟草深入开展“我为群众办实事”实践活动的一个生动缩影。

党史学习教育落脚点要体现在力行实践上，把学习成效转化为群众办实事解难题的不懈动力，推动“我为群众办实事”实践活动落实到位、办出实效。”海口市烟草专卖局(公司)党组书记、局长、经理陈敏说。

群众利益无小事，最是小事见真

情。海口烟草汇集了一批卷烟零售户关心的“微、急、难”事，精准施策、快速发力，认真解决客户服务不到位、效果不理想等现实问题。

——狠抓“鸡毛蒜皮”，破堵点。针对零售户反映的卷烟订单扣款不成功、退款不及时等问题开展“护客权益”行动，规范零售户卷烟订货扣款环节，优化响应机制，缩短办事时限，第一时间处理好零售户订单需求和退款审核，为零售户成功订烟扫除障碍。针对部分零售户取消订单后路途不畅、收货不便问题，及时调整配送线路，做好送货预通知，提高直送到户效率，打通卷烟物流配送服务的“最后一公里”。

——做足“绣花功夫”，攻难点。深入开展“我与客户共成长”主题营销活动，在客户指导、终端建设、扶困扶弱上出实招、见实效。按照零售终端类型，有计划、有目标地制定零售户差异化培训指导，灵活运用线上线下、诚信互助小组平台、工商协同等内外部培训资源，紧紧围绕品牌建设、管理方法、经营理念等模式输出，提高零售户参与度，打开经营新思路，以点带面激发零售户内在动力；聚焦农网盲点、空白点，深入辖区729户农网客户进行摸底排查，加大农网终端投入力度，推动“T+”商业流通品牌向农网延伸，在海口市5个村建设5家便民零售点，促进城乡协调发展；有序开展“扶困”“扶弱”活动，集中力量梳理全片区3.2万零售户，重点排查五保户、低保户、残疾人等零售户的生活情况和经营现状，为320户困难零售户建立“一户一档案、一户一对策”，实施标签化服务与管理，切实做到精准帮扶。今年以来，海口烟草开展了5批次困难零售户走访活动，发放慰问金并送去一批慰问品，同时加强对困难零售户的经营指导，帮助其经济收入稳中有升。

——送上“暖心套餐”，补弱点。聚焦薄弱环节，积极探索生动活泼、内涵丰富的暖心活动，让零售户体验到更多的满足感、获得感。依托“椰韵通客户服务平台”，把分销周期、货源政策等内容以图文并茂、易于理解的形式在线推送给零售户，组织客户经理每日开展线上集中拜访，以“网上见面”保证“服务在线”。定期开展线下拜访，帮助零售户规范陈列商品，维护价格标签、优化店面环境，宣讲行业政策，讲解经营技巧，提振零售户经营信心，拓宽零售户增收渠道，在补短板、强弱项中努力成为服务群众“暖心人”。

年过半百的零售户陈爱连家中有4口人，成年的大儿子智力障碍无劳动能力，小儿子身体瘫痪生活不能自理，一间小小的杂货店就是全家的经济来源。海口烟草获悉后，多次组织志愿者上门慰问，为陈爱连送去员工捐赠的慰问品和慰问金，鼓励其重拾生活信心。同时安排人员指导陈爱连订购适销卷烟、进行库存管理，对店铺的滞销卷烟品种进行宣传引导；还为其捐赠烟柜，帮她申请了初级现代终端，提高小店经营收入。此外，海口烟草动员广大干部职工捐款，为其小儿子购置了轮椅，解决了他日常行动不便的问题。

“感谢海口烟草的关爱，在我遇到困难的时候伸出援助之手，不仅给了我家物质上的支持，更给了我精神上的鼓励！”陈爱连边说边竖起大拇指。一个个“小举措”的落地落实，不断释放出广大群众的幸福效益，海口烟草成为越来越多零售户奔向幸福生活的坚强后盾。

### B 为群众办实事 小窗口开辟快车道

难留给自己”。

积极推行行政许可“网上办”“掌上办”，严格落实“当日办结”“一次性告知”“一窗口受理”等便民要求，申请材料压减至1项，办结时限压缩至8个工作日，实现“一次申请、一套材料、一次办结”。在完成烟草专卖零售许可证事项办理入驻海口市政务服务网的基础上，持续优化准入服务，实现许可证补办、歇业服务事项“秒批”，进一步提高为民办事效率。

海口烟草坚持防疫和服务“两手抓”，今年8月，该局将许可证办理业务“关口前移”，把服务窗口设在单位门口，安排专人负责解答办事群众的业务咨询、初审办理材料等事宜，减少人员聚集，降低传染风险，其间共办理许可证相关业务约200件，接待办事群众300余人，确保群众在身体健康得到保障的同时，“急事速办”“办事安心”，增强了群众的获得感和安全感。

围绕政务服务，海口烟草扎实做到信息管理、市场监管和法律宣传下沉，努力打通服务群众的“任督二脉”。加强信息公开，及时公布辖区零售点存量、新办准予许可数量等信息，利用“八小时外”加快开展受理审查及实地核查工作，切实解决群众实际问题；借助12345热线、LED电子显示屏等宣传媒介，广泛告知零售许可证的政策变化、申请方式等内容，不断提高社会公众知晓率，组织开展“法律快

送”宣传活动，将新修订的《烟草专卖许可证管理办法实施细则》制作成通俗易懂的图册进行线上推送，帮助零售户更好地理解法律条款。截至目前，“法律快送”累计推送18期，向1.1万余名零售户普及了相关法律法规，获得了广大群众的热烈反响。

联系群众如鱼得水，脱离群众如树断根。海口烟草不仅做到倾心服务，更注重倾听民声。为此，实行办证服务“一次一评”“即办即评”，引导办证群众主动参与“好差评”工作，对办证服务进行打分评价；建立“好差评”评价情况台账，定期“晾晒”“好差评”情况，接受办证群众全面监督；以“好差评”为抓手，倒逼办证服务再升级，组织窗口人员开展业务技能、流程规范等方面的培训，增强办事服务水平；积极开展“局长进大厅、科长走流程”活动，领导干部以服务对象和经办人员身份，通过线上全流程经办和线下全过程体验，深入查找突出问题，逐一解决群众诉求，真正让办事群众高兴而来，满意而归。

为广大群众提供优质政务服务的同时，海口烟草继续延伸服务触角，精心组织保护未成年人免受烟侵害，依法保障和维护未成年人身体健康，努力创造和谐稳定的社会环境。

“你好，我们是海口市烟草专卖局的市场管理员，这是一张宣传标语，需要张贴在您店里，请勿向未成年人出售卷烟和电子烟。”近日，海口烟草专

卖工作人员小沈一边张贴标语，一边对零售户说。6月1日起，新修订的《中华人民共和国未成年人保护法》正式实施。为了宣传深入到户，海口烟草通过宣传手册、告知书、网络直播等形式，充分运用融媒体传播和市场走访等线上线下渠道做好宣传普法工作，在未成年人集中区域张贴标语、通告，争取让每一户零售户都能知法懂法守法。同时，积极向社会公布举报电话，发动广大市民共同监督，切实营造良好的社会氛围。

自今年6月以来，海口烟草联合海口市市场监管局、教育局等职能部门成立保护未成年人免受烟侵害“守护成长”联合行动小组，联合建立禁止在海口市中小学校(幼儿园)周边向未成年人出售卷烟、电子烟联合专项整治的工作机制，深入开展“守护成长”专项行动，全面加强校园周边卷烟市场监管，构筑保护未成年人的“铜墙铁壁”。自“守护成长”行动开展以来，海口烟草通过劝导下架、联合约谈、普法教育、典型案例曝光等方式，引导全市售烟商户规范经营，向社会展现了海口烟草守护未成年人健康成长的坚定决心。截至目前，海口全市清理校园周围销售烟草制品持证户87户、销售电子烟持证户2户，查处向未成年人销售电子烟案件2起，售烟案件5起。

“关爱未成年人身心健康，守护孩子们健康快乐成长，我们责无旁贷！”海口烟草一名专卖执法人员郑重地说。

距离海口市区40公里车程的琼山区红旗镇福坡村，在森林掩映下显得格外静谧。村口住着全村唯一的一家卷烟零售户——徐长和一家。

“我没有想到这么方便就办下来了。”徐长和回忆说，为办理烟草专卖零售许可证，他打电话给海口烟草，考虑到他不会上网，该局便直接在电话里帮其进行了受理，准备好材料后，不到一个星期，工作人员就把烟草专卖零售许可证送到了家里。

为了让广大群众切实感受高效、便捷、舒心的政务服务，海口烟草紧盯服务零距离、办证无障碍的目标，针对生活困难、偏远乡村、老弱病残等群体提供电话受理、预约服务、送证上门等便利化服务，聚力打通服务群众“最后一公里”，免除办事群众来回奔波之苦。

近年来，随着“放管服”改革的持续深入，海口烟草围绕“让数据多跑路，让群众少跑腿”主动作为，在便民服务上做“加法”，在审批流程上做“减法”，真正做到“让方便让给群众，把困

海口市烟草专卖局(公司)基层单位为老弱病残等行动不便的零售户提供许可证到期延续上门服务。

本版图片由海口市烟草专卖局(公司)提供