

终端系统推广三步骤 客我价值双提升

■ 楚木

零售终端信息化是烟草行业未来的发展方向，推动现代信息系统在零售终端的应用是我们当前的一项重要工作。然而在实际上推广应用过程中，由于我们的宣传，推广方式和相关措施不到位，零售客户主动参与积极性不高，导致终端信息系统在零售终端的使用率不高，未达到预期效果。笔者通过亲身参与，借鉴网络报刊、其他省市推广经验，根据终端信息系统推广的前期、中期和后期应注意事项，通过“宣传介绍、使用跟进、引导习惯”三个步骤，促进客我价值双提升。

宣传介绍。即客户经理用通俗易懂的话语向零售客户宣传介绍终端信息系统的作用和各板块功能。宣传介绍的前提是客户经理必须吃透、会用终端信息系统各板块功能，同时对行业发展脉络了然于心。首先，客户经理根据目标客户年龄、文化层次、经营业态类型向服务对象提供差异化宣传介绍。年轻的客户比较容易接受新事物，新办证客户对推广的工作较配合，我们可以考虑从此类客户中筛选目标客户进行试点。店面形象好，经营规模较大客户，可以重点宣传终端信息系统在理财、管理等方面的作用；经营意识较强，愿意主动尝试的客户，应及时跟进，尽快促成客户需求；其次，客户经理还应应对片区目标客户进行相应培训，对未来网上营销发展模式进行介绍，使得零售客户更多了解先期应用终端信息系统的好处，带动大家主动参与现代终端建设的积极性。

使用建设。即时跟踪、指导客户使用情况，提高使用率。客户使用率的高低决定了终端信息系统推广应用的成败，要提高使用率，首要的是让客户懂得如何使用终端信息系统。一是客户经理提供设备安装、软件使用、系统运行维护支持等，现场为客户解决问题，教会客户操作应用信息系统；二是客户经理通过新疆烟草经营决策信息服务平台，随时查看客户数据上报、卷烟入库记账、卷烟销售扫码等使用情况，对发现的问题及时跟进，一对一实地指导客户操作应用；三是培养片区零售客户骨干，在遇到突发问题时能有人出面及时解决；四是适时召集客户座谈，交流经验，解决问题。

引导习惯。即引导客户养成使用终端信息系统的习惯，发挥终端在品牌培育、宣传促销、信息采集、消费跟踪、消费体验五个方面的功能，实现客我双赢。一是创新服务手段，通过引导客户改造店面形象，规范商品陈列，让店容店貌“靓”起来、柜台“美”起来；二是引导客户养成使用终端信息系统的习惯，利用终端信息管理平台，实现由传统“手工算账”向“自动算账”转变，使终端信息系统成为零售客户的好帮手；三是利用新疆烟草决策信息服务平台，适时开展客户网上互动活动，引导客户应用各板块功能，实现系统利用率最大化。

零售终端信息化建设是一项系统工程，在推广应用过程中，让零售客户体验到了终端信息系统是他们的好帮手，才能改变广大零售客户现有的想法，使得信息化系统在推广起来才更加容易，更受零售客户欢迎。

烟草专卖执法人员如何做好询问笔录

■ 邹海莉

询问笔录是指专卖执法人员在办理案件时，对当事人或有关人员进行调查询问，并得到当事人或有关人员确认的文字记录。询问笔录是案件中的重要文书，是案件定性证据确凿的保证，也是案件定性的法律依据，在整个案件的查处过程中起到举足轻重的作用。一份询问笔录的成功与否，将会直接影响到案件的进展和质量。那么，烟草专卖执法人员如何做好询问笔录呢？笔者从如下几方面谈谈自己的看法。

询问前做好充分准备

做好询问前的充分准备才能有的放矢地开展询问工作，达到预期的目的。准备不充分的询问可能难以顺利进行，更不用说达到预期的目的。因此在询问前应该根据案件性质、案件难易程度、被询问人的经历特点等情况，有针对性地选择询问人。比如询问文化素质较高的当事人，就要选派相应文化程度、沉着冷静、具有丰富知识和经验的询问人；询问女性当事人，最好由女性询问人进行，便于沟通，打消被询问人顾虑，确保询问效果。其次在询问前，询问人应全面了解熟悉案情，了解被询问人的基本情况，包括被询问人的姓名、性别、出生年月、居住地、与案件当事人关系、是否曾受到过处罚，这都是做好询问工作的核心，是询问能否获得成功的重要环节。对于重大、疑难案件，在询问前还应制定切实可行、针对性强的询问计划，用以指导询问工作有计划、有步骤、有重点地进行。

建立健全基层创优长效机制的探索和思考

■ 许新红

近年来，行业基层创优活动实践证明，基层创优活动是全面加强基层建设，推进基层管理上水平的有效载体，也是全面推进“卷烟上水平”，实现行业持续协调共同发展的重要保证。当前，如何进一步巩固和深化基层创优成果，不断提升基层建设和基础管理水平，结合浙江省烟草专卖商业系统深入开展基层创优活动的实践，本文就建立健全基层创优长效机制谈几点粗浅的看法。

建立目标驱动、责任联动、动态管理的管理机制

优秀基层单位创建是一项长期性、持久性、系统性的工程，需要持之以恒，常抓不懈。基层创优工作要纳入企业目标管理体系之中，做到目标清晰，规则具体，责任到位，创建有力。

突出目标驱动，建立完善目标管理机制。首先要注重顶层设计，设立全省系统基层创优总体目标，各地市局(公司)、县级局(公司)等各级职能部门要在总目标的指导下，对照标准，分解目标，细化举措，制定创优活动实施方案和具体实施细则，将目标任务落实到部门和个人，建立起“顶层+底层、组织+个人”的立体创优目标和指标体系。其次要建立“目标明确、分解落实、动态调整、过程监控、结果考核”全过程目标管理机制，根据行业三年创优任务开展年度考核和综合考核，将考核目标分解到岗，责任到人，实行动态调整、过程监控、结果考核，并将考核结果纳入单位目标考核和个人的绩效考核之中，形成“目标考核和目标、检查围绕目标，考核推动目标”的基层创优管理格局。

注重责任联动，建立完善层层落实的责任机制。加强领导，职责明确，分工协作是基层创优工作效率化运转的保证。建立

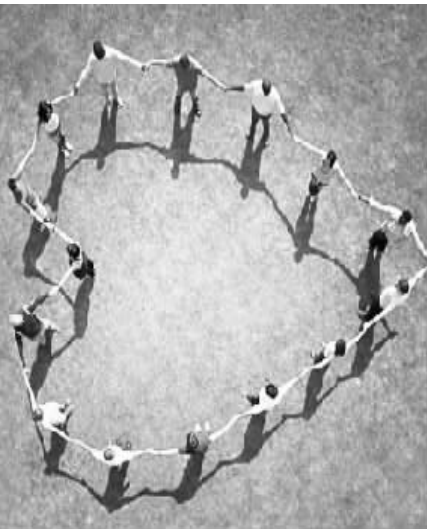
完善层层落实的责任机制，以一流的管理、执行力来提升基层创优的工作效率。首先要建立“一把手”负责制，在思想上高度重视，在组织上加强领导、在工作上狠抓落实，确保每一项具体工作、每一个具体环节都能够责任到人。其次要成立专门机构，明晰职责，分工协作，层层落实。要建立省、市、县三级创优活动领导小组和工作机构，加强省市县之间的工作衔接，层层联动抓落实，实现省、市、县三级联动、全员共创，全面构建立体创优格局。

推行动态管理，建立完善基层创优动态管理机制。动态管理是指根据内外环境的变化及时调整经营思路，以一流的管理体系来支撑基层创优的有效开展。要与企业管理体系高度融合，以“精准到务、简明务实”为导向，把基础管理的“五项工作”作为基层创优的管理要求，严格遵循PDCA原则，建立目标调整、过程控制与结果控制并重的持续改进动态管理机制；要坚持好中选优，对荣誉资格实行动态管理，每年开展一次评选，第二年复评，不符合要求的，取消该基层单位荣誉资格，形成一个进退有序、充满活力的长效机制。

建立领导带动、载体推动、舆论催动的运行机制

深入推进基层创优活动的有效开展并取得实效，必须要有一套规范的运行机制和操作流程，确保规定动作不走样，自选动作有创新。

领导带动，建立领导责任主体机制。领导班子特别是主要领导对基层创优的重视程度、参与深度和工作力度，是基层创优能否取得成效的关键所在。首先要建立和落实好领导联系点机制。各级领导班子每人要联系若干个基层单位基层创优活动的联系点，把经常深入联系点作为加强领导班子建设、转变领导干部作风、密切群众关系的有效形式，作为了解民情、倾听民声、集



中民智、提高领导能力的有效途径，深入联系点了解开展基层创优情况，进行现场指导和检查。其次要建立落实好领导点评机制。各级领导班子以求真务实，找准问题，研究指导为点评原则，围绕基层单位在组织基层创优活动中取得的成绩和经验，存在的问题和原因以及今后努力的方向等情况进行点评，肯定成绩，查找问题，并提出解决改进的方法措施和下一步工作目标。同时，要抓好整改、巩固提高工作，以推动基层创优工作深入开展。

载体推动，建立创新工作机制。基层创优要找准切入点，把“创优”理念寓于各种有形的载体，让干部员工创优有目标、有平台、有舞台，激发全员创优热情。全面开展争创“优秀基层组织”、争当“优秀岗位技术能手”竞赛，着力培养一批职业素养好、学习精神好、创新本领好、服务水平好、工作业绩好、团结协作好、作风纪律优的岗位技术能手；开展“235”教育实践活动，着力培养“职业素养好、作风纪律好”的基层队伍；开展“企业管理创一流”活动，着力培养“工作业绩好、团结协作好”的基层队伍；开展“三型组织”活动，着力培养“学习精神好、

创新本领好、服务水平好”的基层队伍，形成“纵向联动、横向共创”的良好创优态势。同时，要与时俱进，问计于民，及时发现和推广基层一线的先进典型和良好的工作载体，确保基层创优工作取得实效。

舆论催动，建立宣传引导机制。开展广泛的宣传发动，努力使基层创优文化深入人心，让干部员工创有思想、学有榜样、赶有目标。可定期召开基层创优活动阶段人员表彰大会，统一思想，激发热情；举办基层创优专题论坛、交流座谈会，研究探讨形成共识；开辟网络、期刊、报纸基层创优专栏，开展“我心目中的浙烟人”为主题的征文演讲活动，挖掘典型，展示优秀，做到可行、可观、可学、可悟，充分发挥典型示范带动作用，营造人人关心、人人参与的基层创优良好氛围。

建立强化激励、提升素质、突出服务的激励保障机制

基层和员工是创优工作的直接参与者和利益攸关者，基层创优成效首先要体现在基层和员工的认同与支持。

强化激励，建立健全激励机制。建立完善基层干部员工职业发展机制。激活绩效考核机制，推进“双聘”工作，加大专业技术资格聘任、职业(岗位)技能鉴定聘用工作推进的力度，全面激发基本干部员工积极性、主动性和创造性；建立完善工资正常增长机制，强化绩效考核结果应用，坚持收入分配向一线向基层倾斜原则。

提升素质，建立完善学习培训机制。提升员工素质是基层创优的前提，要全方位开展员工教育培训。可加强与国内著名高校和地方党校的合作，为行业培训高层次人才和经营人才；加强各层次干部轮训工作，加强内训师队伍建设，建设形成一支规模适当、结构合理、素质优良的师资队伍，开展专卖、营销、信息、安全等岗位练兵和职业技能竞赛活动，提高员工专业技能水平。

市场管理员应当具备的几种素质

■ 烟之云

市场管理员作为执行市场监管的实施主体，在市场监管工作中担当了重要角色，在市场监管工作中发挥着举足轻重的作用，其自身具备的综合素质与业务能力将直接影响和体现到其管理辖区的水平上。那么，作为一名市场管理员应如何做好市场管理工作呢？结合自身工作实际，笔者认为市场管理员应具备以下几种素质。

三心
一是工作要耐心。市场管理员的工作相对比较繁杂，涵盖专卖管理工作中多个方面。因此，市场管理员在日常工作中要有耐心，在向卷烟零售客户宣传相关法律法规或解决某些问题时，要耐心细致地向他们进行讲解，详细记录他们提出的相关问题、建议。特别当管理对象为文化程度不高或者接受能力较差的零售客户时，市场管理员更加要耐心地做好服务，可通过通俗易懂、口语化

的方式，将相关问题或法律条文以深入浅出的方式进行解释或宣传，以耐心细致的工作态度切实解决工作中的相关问题。

二是服务要真心。在日常的服务工作中，市场管理员应发自内心地去帮助和服务卷烟零售客户，只有这样我们提供的服务和帮助才不会被打折，也更容易被广大卷烟零售客户所接受。因此，市场管理员应尽可能地在自己能力范围之内去帮助和服务零售客户。经常展开换位思考，想零售客户之所想急零售客户之所急，设身处地帮助零售客户解决日常经营中遇上的相关问题，科学地指导他们的日常经营，为他们的日常经营出点子、提建议，用真心、真情去感染零售客户，拉近彼此之间的距离，积极地引导他们走上诚信、守法的经营之路。

三是管理要细心。其实，管理要细心是一种工作态度，是市场管理员应必备的一种管理素质，要想管理好辖区关键是在日常管理工作中是否细心。管理要是真心，就

是要求市场管理员在工作中应通过细心的观察、询问，从各类信息中捕捉出异常信息，通过表象发现存在的隐案线索、预谋案件线索等重要信息。例如：在日常的管理中，通过观察重点管理户神情、举止等细节，判断其是否存在涉烟违法行为。对发现的相关蛛丝马迹，就重点问题进行侧面追问，进而揭开相关事实真相，及时对相关违法活动进行重点打击。通过细心的管理，才能更好地维护好辖区的卷烟经营秩序，营造一种守法、诚信的卷烟经营氛围。

二意
一是应具备责任意识。俗话说：“干一行爱一行，爱一行精一行”。这也是人们对责任意识的一种很好的诠释。因此，市场管理员在日常工作中要具备高度责任意识和主人翁意识，要将自己的所管辖的区域作为一份“责任田”，充分发挥主动能力性和工作积极性，倾力打造优质、标准的“示范区”，以维护“国家利益、消费者利益”为己



询问确保记录清晰完整

在询问时要先做到表明身份，出示证件，告知被询问人的权利和义务。在询问时还要注意询问技巧，比如用于初次询问，在被询问人处于戒备状态下，询问人对询问是否成功没有把握时，可以采取试探性发问，通过试探性发问，看对方能否交待违法事实，了解被询问人配合调查的态度，同时可以观察了解被询问人的个性特点等情况，为继续发问或下一次询问创造条件。如被询问人已进入交待违法行为状态时，为了明确肯定某种情节、某件证据，就可以采取直接发问的方式向被询问人，让被询问人作出回答。在询问中，如果在不便、不愿、不宜直说的地方，就可以采

取委婉发问方式询问，避免直接言词的刺激性，以免被询问人产生反感。对于违法案情较为复杂，被询问人比较狡猾，已经有了应付询问的准备，在这种情况下，通常直接发问不会有好的效果，那么可以采取迂回询问的方法，使被询问人不知不觉地进入询问正题。询问的方式有多种，我们应该根据实际情况因人因案而选择适宜的询问方式。

在制作询问笔录时，也要注意制作询问笔录的技巧。询问笔录的内容主要由首部、正文、尾部三部分组成。首部包括询问的时间、地点，被询问人的基本情况和询问人、记录人的姓名；正文部分包括询问人、记录人表明身份，告知权利义务，采用一问一答式记录；尾部主要是被询问人的签名或盖章。烟草专卖

行政执法人员在制作询问笔录时应遵循以下基本要求：

一是思路清楚，如实记录，正确综合。记录前要做好思想准备，认真听取被询问人对整个案件经过的陈述，围绕定性有关的必备条件和客观事实进行询问，理清思路。在记录时要尽量记录对方陈述之后，对方可采用括号作出说明，或对追问的原让对方可采用举证作真实意思表示。但是如实记录并非是记录对方的全部回答，我们应该正确综合概括被询问人的陈述，可以忽略与案件无关的回答，但是也要准确反映被询问人的陈述原意。

二是略记提问，详记陈述，重点明确。在办案过程中，往往会存在这样的情况，在询问材料时，只要当事人开始陈述，就草草的开始记录起来，像“流水账”一样，没有逻辑推理，整个材料既看不出重点又无法定性，这样的询问笔录势必对案件的定性会造成或多或少的的影响。因此对提问部分可作必要的简记，而对被询问人的陈述，则应该作详细的记录，笔录中记录的提问和回答，也应当相互衔接，避免答非所问。同时在记录时，主要情节一定要清楚明了，尽量真实记录被询问人的语气和口吻，做到重点明确。

三是字迹清晰，语言准确，避免含糊。记录应避免错别字，字迹不得过于潦草，尽量避免删、增、涂改，整个记录应文字清晰，书面整洁。询问必须用语规范、准确，不能出现含糊、模棱两可的语言，比如“大概”、“可能”、“也许”、“左右”等，如被询问人陈述违法数额时用“大概xxx元”作答，这样的语言就不能确定具体违法金额，会导致案件处理时无法认定。在这种情况下询问人致不耐烦其烦，反复询问，直到能够用确定的语言记录其违法金

额。

四是询问人与记录人默契配合。询问笔录是由询问人和记录人共同完成的，在询问过程中，询问人与记录人是否配合默契是询问笔录是否合格和规范的主要因素之一。因此，在进行询问前，询问人与记录人应当共同确定关键点，以此理出询问思路的询问要点，然后按照思路和要点对被询问人的违法行为和违法事实按一定的顺序逐步详尽询问到位和记录完整。询问时，询问人与记录人应配合默契，记录人要跟上询问人的思路，询问人也要照顾记录人的速度。对于必须记录的重要陈述，询问人要提示记录人，做好记录的协调配合工作。

做好询问笔录尾部完善工作

尾部签名完整的笔录，才合法有效。按照法律规定，被询问人有阅读、修改、确认笔录的权利。询问完毕，应当将记录交给被询问人阅读，阅读有困难的，应由执法人员宣读给被询问人听，对记录中的差错、遗漏允许当事人修改、补充，经核对无误后，由当事人逐页签字按印，并签名以确保记录的有效性。对拒不签名的，由询问人、记录人、在场人签名作证，并注明其不签名的事实和理由。

总之，一份询问笔录的好坏，直接关系到案件的成功与否。它需要我们专卖执法人员在具体工作中不断的探索、实践，认真思考，总结经验。做到把事实清楚、证据确凿、定性准确、处理恰当、手续完备、程序合法的全过程以文字形式给予完整的记录。只有这样的询问笔录才能更好地帮助案件定型，从根本上起到惩处违法活动的作用。