

如何开展好烟草专卖行政执法回访工作

■ 邹海莉

烟草专卖行政执法回访工作是烟草专卖工作中十分重要的一部分,对依法行政、文明执法有很大的促进作用。那么,如何开展好烟草专卖行政执法回访工作呢?笔者根据工作实际浅谈几点意见和建议。

明确烟草专卖行政执法回访的主要内容
要开展好行政执法回访工作就必须了解明确行政执法回访的主要内容,作为烟草商业企业,行政执法回访的主要内容包括如下几点:

一是向回访对象了解承办人在受理、审查、审批、发放许可证、办案过程中有无违法违规情况。二是征求回访对象对发放烟草专卖行政许可证和做出行政处罚的意见。三是了解回访对象在发放烟草专卖行政许可证后的规范经营情况或被处罚后的整改落实情况。四是引导回访对象进一步增强法律意识和责任意识,诚实守信,合法经营,防止再次违法,达到处罚与教育并重,相互理解的目的。

开展好烟草专卖行政执法回访工作的有效措施

一是机构人员到位。开展烟草专卖行政执法回访工作要确保行政回访人员到位。专卖管理部门负责人应会同司法监督员对本级作出的行政许可事项和行政处罚案件中的简易程序案件进行回访;分管专卖工作的领导应会同法规员对本级作出的行政处罚案件中的一般程序案件进行回访。

二是回访对象到位。每次回访均不少于行政许可及行政处罚对象总量的30%,确保行政回访服务对象数量到位,并且每项都要有明确的回访对象及结果。

三是工作方法到位。行政许可回访工作应在烟草专卖许可证送达3日后进行;行政处罚简易程序案件回访工作应在《当场行政处罚决定书》送达2日后进行;一般程序案件回访工作应在《行政处罚决定书》送达5日后进行。开展回访工作还应根据行政许可事项和行政处罚案件的性质和程度,确定回访形式,可采用问卷调查、电话沟通、上门走访等形式进行。在回访过程中,烟草专卖行政执法人员应向回访对象明示烟草专卖执法行为纪律表,同时发放烟草专卖行政执法回访反馈表,认真听取回访对象意见和建议,本着实事求是,客观公正,重在化解矛盾的原则,认真做好回访记录,对能当场解答的及时当场进行解答,做到注意方式方法和态度,文明礼貌,耐心回答回访对象的咨询和疑问,多做宣传解释教育,做好矛盾化解工作,减少回访对象的抵触情绪。全面听取回访对象的感受、意见,确保行政回访工作措施到位、取得实效。

四是监督检查到位。对于不予许可事项以及大要案件,纪检员应进行二次回访,发现内部人员违法、违规问题要进行调查核实,一经确认按有关规定严肃处理,确保行政回访监督检查到位。

开展烟草专卖行政执法回访工作,有利于监督制约执法人员依法廉洁行政,有利于掌握行政相对人的动态,也有利于及时发现整改问题,维护行政相对人的合法权益,因此烟草部门必须高度重视,认真开展好烟草专卖行政执法回访工作。

加强廉洁文化建设

■ 罗建春

党的十八大召开后,党中央制定了改进工作作风的“八项规定”,习近平总书记就党风廉政建设和反腐败工作多次发表重要讲话、作出批示,中央提出“讲实话、干实事,敢作为、勇担当,言必行、行必果”的工作要求……依据中央适应新形势新情况而提出的具有战略意义的工作要求,企业要大力加强廉洁文化建设,积极推动廉洁文化进企业,引导企业廉洁诚信、依法经营。当前,加强企业廉洁文化建设对于构建和谐企业,对于建立健全惩治和预防腐败体系,深入推进反腐倡廉建设,对于提升企业竞争力,具有十分重要的意义。我们要进一步提高认识,采取有力措施,狠抓落实,务求实效,为集团健康、持续、和谐发展提供有力的政治保证。笔者就如何加强廉洁文化建设,促进企业和谐发展做几点粗浅的探讨。

发挥领导干部表率作用,提升廉洁文化建设的影响力

促进企业和谐发展,领导干部廉洁自律是表率、是关键,领导干部的一举一动对职工群众有着深刻的影响。领导干部要真抓实干,要大力弘扬求真务实精神,大兴求真务实之风,经常深入群众、深入基层、深入实际,认真解决各种实际问题;对各项讲业务工作要一件一件抓落实,一项一项见成效,以真抓实干的作风把反腐倡廉各项任务落到实处。要做廉洁自律的表率。要不断强化自律意识,带头执行廉洁从政的各项规定。要求别人做到的,自己首先做到,要求别人不做的,自己坚决不做,自重、自省、自警、自励,慎独、慎微、慎言、慎行,真正做到一身正气、两袖清风。认真贯彻《国

开展卷烟网上订货工作不能只看指标

■ 申奋起

近年来,行业加快现代流通建设,其中重要的一项就是大力发展网上订货。近两年,全国各地网上订货推进速度迅猛,但发展参差不齐,有的地方仅20-30%,有的地方已经达到100%。网上订货的方式也各有不同,主流是电脑网上订货,因发展推进难度逐渐增多,很多地方也应用了手机、电视网上订货的方式。

以笔者所在单位为例,到2012年底,全区网上订货顺利突破80%大关,均为电脑网上订货客户。其中,80%使用新商盟网上订货平台,20%使用创联系统网上定货平台。

为何80%是大关?主要因为地区经济条件和客户群体构成的限制,再突破的难度巨大。例如,今年,河南安阳市公司要求各县级分公司积极做客户工作,对客户培训,全力推进网上订货工作开展。但是,在2012年五月份统计全区持有电脑的零售客户只有45%左右,其中包括客户门店有电脑、门店没有但家里有电脑的客户。由于购置一台电脑费用最少也要在2000元以上,每年的上网费也在600元左右,烟草公司不能因为让客户网上订货就要求客户必须购置电脑,只能动员客户采用相互帮忙订货、去网吧订货、找亲戚朋友订货等方式,逐步宣传引导,促进网上订货率提升。

在卷烟零售客户中,50岁以上年龄、文化程度不高、经济来源单一、电脑操作能力基本为零的客户占到相当比例,他们即使有电脑也不会操作网上订货系统,成为客户经理提升网上订货率难以突破的瓶颈。这些客户占到总客户数的12%左右。另外,还有一些山区客户,一是经济不发达,当地基本上没有人使用电脑或者网络还没有覆盖到;二是年轻人外出打工,只剩下老人、孩子在

专卖管理中柔性执法的指标体系探索

■ 张利

近年来,随着人们法制意识的提高,群众越来越期望看到一个和谐、公平的执法环境,烟草部门逐渐开始转变执法理念,根据市场管理情况,从单一的“刚性执法”转移到以人为本的“柔性执法”上来,在专卖管理中如何更好地打好“柔性”牌,更好地发挥“柔性执法”的功效,这项工作迫在眉睫,这就是我们研究的主要内容。

柔性执法的作用

体现执法人性化。这一行政执法人性化的管理方式,通过“晓之以情,动之以理”的检查方式,既有利于维护零售户的正当权利,也使市场检查等执法行为,零售户更容易接受,还可以降低零售户的再次违规率,能够让行政执法步入良性循环状态。

促进社会和谐。通过开展柔性执法,让零售户感受到我们的服务,感受到对他们的

尊重,拉近零售户和我们的距离,它不仅有助于塑造执法人员的形象,还彰显了一种和谐文化,沟通就会更加亲切,达到事半功倍的效果,否则就会激化矛盾,造成不必要的损失。

一是烟草公司产品品牌培育工作不能很好地宣传到位。因为大部分客户都是网上订货客户了,烟草公司、烟草工业企业品牌培育的方式方法也都发生的变化,把培育品牌的重点放在了网上,开展实施了网上营销,这就造成在网上的品牌宣传及营销活动只能在持有电脑的45%的零售客户中间开展。除去客户经理的走访宣传,20%的电话订货客户还可以通过电话推销员了解相关的宣传和活动,而35%的未持有电脑网上订货客户就成为了品牌培育的盲点。

二是为不规范经营疏通了卷烟套购的渠道。同行是冤家,商品的竞争性和商人的逐利性,导致很多门店挨着的卷烟零售客户平日互不往来,甚至恶语相向。但在逐利性超越竞争性时,冤家也可以和解,成为合作伙伴——客户A有电脑,B没有,烟草公司要推网上订货,A、B就沟通并约定:A帮B网上报烟,但是B必须允许A在B的账户下报B不要的卷烟品种,并由A收购。这样,客户B在购进卷烟上并没有利益损失,却成了网上订货客户,卖了客户经理一个人情;客户A自然也合适,自己想套购什么卷

烟也有“户头”基础;烟草公司的好处,就是网上订货率提高了。这是一个“一石三鸟”的方法,是烟草公司与零售客户间的帕累托最优。但是,这个方法必须在严格规范的前提下运行,否则就给客户A们提供了套购卷烟的便利。从市场走访的情况来看,这种套购行为普遍存在,而烟草公司往往出于销售任务考虑,以及在辨别客户B们是否真实订购了这些卷烟上存在难度,对市场上的这种自发行为并没有进行干预。

三是网上订货率虚高导致烟草公司决策能力失效。首先,网上订货率的提高使网上订货客户成为主流客户,而剩余的电话订货客户基本上都是经济、经营能力较差的零售客户,这样,烟草公司的工作重点就自然转向了网上订货客户,在培育品牌、政策服务等工作方面更愿意选择方便快捷的物流服务,这就造成对未持有电脑零售客户的服务缺失。其次,由于持有电脑的客户很多都是卷烟销售较好的客户,对部分紧俏品牌的需求更为强烈,在填报卷烟需求时必然会加大紧俏牌号卷烟需求数量,导致信息采集不真、货源满足率偏低,给货源采供工作带来不变。第三,网上订货率提高,势必造成电话订货员数量的减少,并促使烟草信息部门成为保障订货工作顺利开展的的核心部门,这就需要订货软件系统必须稳健运行,如果订货系统一旦发生不稳定或中断,电话订货又

不能迅速填补,就会出现客户订不上烟的现象,造成客户抱怨,致使客户满意度下降。

网上订货工作开展不能只看指标,而是要站在对行业和客户负责的高度,综合利弊,扎实有序进现代流通。建议从以下几个方面进行综合考虑:

一是开发系统软件必须成熟。这是保障订货有序开展的基础,只有建好这个基础,零售客户尝试后感觉到方便好用了,才可能接受网上订货。不成熟、不实用的软件只会

二是坚持以“柔”性执法达到“刚”性效果。对违法户注重加强普法宣传和法律服务,切实提高零售户对烟草专卖制度及法律法规的理解。可以采取给零售户开展法制培训,通过在东方烟草网、江苏烟草报等报刊上,搜集相关材料,用现实中经常遇见的案例解释专卖法律法规,告诉零售户,违规销售卷烟的后果,不仅要罚款,还会降级降档,影响销售利润,得不偿失。

三是坚持人性化服务。引导零售户自觉抵制违法行为,公布热线电话,重奖提供线索的举报人,让零售户积极举报违法,做到守法经营。尊重当事人的,维护当事人的合法权益,是人性化执法的重要内容。推行轻微问题告诫、突出问题约见、典型案例披露等柔性行政指导方式,刚柔相济的方式,促使其合法经营。

柔性执法成果的检验指标
一是再次违规率≤5%。通过行政回访

二是坚持以“柔”性执法达到“刚”性效果。对违法户注重加强普法宣传和法律服务,切实提高零售户对烟草专卖制度及法律法规的理解。可以采取给零售户开展法制培训,通过在东方烟草网、江苏烟草报等报刊上,搜集相关材料,用现实中经常遇见的案例解释专卖法律法规,告诉零售户,违规销售卷烟的后果,不仅要罚款,还会降级降档,影响销售利润,得不偿失。

三是坚持人性化服务。引导零售户自觉抵制违法行为,公布热线电话,重奖提供线索的举报人,让零售户积极举报违法,做到守法经营。尊重当事人的,维护当事人的合法权益,是人性化执法的重要内容。推行轻微问题告诫、突出问题约见、典型案例披露等柔性行政指导方式,刚柔相济的方式,促使其合法经营。

柔性执法成果的检验指标
一是再次违规率≤5%。通过行政回访

二是坚持以“柔”性执法达到“刚”性效果。对违法户注重加强普法宣传和法律服务,切实提高零售户对烟草专卖制度及法律法规的理解。可以采取给零售户开展法制培训,通过在东方烟草网、江苏烟草报等报刊上,搜集相关材料,用现实中经常遇见的案例解释专卖法律法规,告诉零售户,违规销售卷烟的后果,不仅要罚款,还会降级降档,影响销售利润,得不偿失。

三是坚持人性化服务。引导零售户自觉抵制违法行为,公布热线电话,重奖提供线索的举报人,让零售户积极举报违法,做到守法经营。尊重当事人的,维护当事人的合法权益,是人性化执法的重要内容。推行轻微问题告诫、突出问题约见、典型案例披露等柔性行政指导方式,刚柔相济的方式,促使其合法经营。

柔性执法成果的检验指标
一是再次违规率≤5%。通过行政回访

二是坚持以“柔”性执法达到“刚”性效果。对违法户注重加强普法宣传和法律服务,切实提高零售户对烟草专卖制度及法律法规的理解。可以采取给零售户开展法制培训,通过在东方烟草网、江苏烟草报等报刊上,搜集相关材料,用现实中经常遇见的案例解释专卖法律法规,告诉零售户,违规销售卷烟的后果,不仅要罚款,还会降级降档,影响销售利润,得不偿失。

三是坚持人性化服务。引导零售户自觉抵制违法行为,公布热线电话,重奖提供线索的举报人,让零售户积极举报违法,做到守法经营。尊重当事人的,维护当事人的合法权益,是人性化执法的重要内容。推行轻微问题告诫、突出问题约见、典型案例披露等柔性行政指导方式,刚柔相济的方式,促使其合法经营。

柔性执法成果的检验指标
一是再次违规率≤5%。通过行政回访

二是坚持以“柔”性执法达到“刚”性效果。对违法户注重加强普法宣传和法律服务,切实提高零售户对烟草专卖制度及法律法规的理解。可以采取给零售户开展法制培训,通过在东方烟草网、江苏烟草报等报刊上,搜集相关材料,用现实中经常遇见的案例解释专卖法律法规,告诉零售户,违规销售卷烟的后果,不仅要罚款,还会降级降档,影响销售利润,得不偿失。

三是坚持人性化服务。引导零售户自觉抵制违法行为,公布热线电话,重奖提供线索的举报人,让零售户积极举报违法,做到守法经营。尊重当事人的,维护当事人的合法权益,是人性化执法的重要内容。推行轻微问题告诫、突出问题约见、典型案例披露等柔性行政指导方式,刚柔相济的方式,促使其合法经营。

柔性执法成果的检验指标
一是再次违规率≤5%。通过行政回访

二是坚持以“柔”性执法达到“刚”性效果。对违法户注重加强普法宣传和法律服务,切实提高零售户对烟草专卖制度及法律法规的理解。可以采取给零售户开展法制培训,通过在东方烟草网、江苏烟草报等报刊上,搜集相关材料,用现实中经常遇见的案例解释专卖法律法规,告诉零售户,违规销售卷烟的后果,不仅要罚款,还会降级降档,影响销售利润,得不偿失。

三是坚持人性化服务。引导零售户自觉抵制违法行为,公布热线电话,重奖提供线索的举报人,让零售户积极举报违法,做到守法经营。尊重当事人的,维护当事人的合法权益,是人性化执法的重要内容。推行轻微问题告诫、突出问题约见、典型案例披露等柔性行政指导方式,刚柔相济的方式,促使其合法经营。

柔性执法成果的检验指标
一是再次违规率≤5%。通过行政回访

二是坚持以“柔”性执法达到“刚”性效果。对违法户注重加强普法宣传和法律服务,切实提高零售户对烟草专卖制度及法律法规的理解。可以采取给零售户开展法制培训,通过在东方烟草网、江苏烟草报等报刊上,搜集相关材料,用现实中经常遇见的案例解释专卖法律法规,告诉零售户,违规销售卷烟的后果,不仅要罚款,还会降级降档,影响销售利润,得不偿失。

三是坚持人性化服务。引导零售户自觉抵制违法行为,公布热线电话,重奖提供线索的举报人,让零售户积极举报违法,做到守法经营。尊重当事人的,维护当事人的合法权益,是人性化执法的重要内容。推行轻微问题告诫、突出问题约见、典型案例披露等柔性行政指导方式,刚柔相济的方式,促使其合法经营。

柔性执法成果的检验指标
一是再次违规率≤5%。通过行政回访

二是坚持以“柔”性执法达到“刚”性效果。对违法户注重加强普法宣传和法律服务,切实提高零售户对烟草专卖制度及法律法规的理解。可以采取给零售户开展法制培训,通过在东方烟草网、江苏烟草报等报刊上,搜集相关材料,用现实中经常遇见的案例解释专卖法律法规,告诉零售户,违规销售卷烟的后果,不仅要罚款,还会降级降档,影响销售利润,得不偿失。

三是坚持人性化服务。引导零售户自觉抵制违法行为,公布热线电话,重奖提供线索的举报人,让零售户积极举报违法,做到守法经营。尊重当事人的,维护当事人的合法权益,是人性化执法的重要内容。推行轻微问题告诫、突出问题约见、典型案例披露等柔性行政指导方式,刚柔相济的方式,促使其合法经营。



引起客户反感,从而造成工作事倍功半、甚至无功徒劳。

二是多种形式推进订货工作开展。以电脑网上订货为基础,考虑成本的因素,将电话订货、手机网上订货作为补充。其中,电话订货主要服务不会使用或无法使用电脑、手机的老人及残疾人;手机网上订货与电脑网上订货并行,通过客户经理逐步培训、指导,最大限度地发展手机网上订货,以客户方便及规范订烟为出发点,由客户自行选择使用手机或者电脑网上订货。

三是开展有针对性的营销服务工作。对持有电脑的零售客户,尽可能地采用网上营销、网上宣传及政策发布;对未持有电脑的客户,要组织客户经理加大拜访服务频率,保证政策宣传到位,并加强网上订货相关政策宣传,逐步引导客户购置电脑或功能强大的手机,努力提高真实的网上订货率。

四是专销结合严肃打击套购卷烟行为。通过专卖销售预警系统及客户经理、专卖人员的日常监管,关注大户卷烟销售走向,一旦发现有不规范经营行为的,要追查卷烟来源,对所涉及的卷烟零售客户进行严肃处理,降低商定总量标准,并在货源投放上对其严格限制。

的方式,对所有涉及行政指导的零售户和违规零售户进行统计,对实施柔性执法措施的,调查他们的再次违规情况,再次违规率的指标应该低于5%,也就是说,实施柔性执法措施的零售户100户当中,再次违规率应低于5户。

二是提供线索率≥10%。通过对违规户的现身说法,鼓励他们自觉抵制违法行为,公布热线电话,收集违规户提供线索,也就是说,实施柔性执法措施的零售户100户当中,主动提供线索率指标应该高于10户。

三是执法行为不当投诉=0。通过“柔性执法,热情服务”的人性化的管理方式,展现烟草执法队伍的新形象,虽然不能保证违规零售户百分之百的满意,但通过柔性执法,规范了我们的执法行为,零售户认可我们的工作方式,就降低了因为执法行为不当造成投诉的可能性。

营管理之中,是构建和谐企业,营造和谐的党群、干群关系的有效方法。严肃查办违纪违法案件是惩治腐败的重要手段,从效能监察、执法检查、专项审计、职工反映的热点问题等多种途径发现案件线索,做到件件有着落,事事有回音。发现一起查处一起,不包庇,不纵容,使党员干部不敢、不愿、不能违纪违法,并不断加大惩处和打击力度,形成高压态势,形成有效的威慑。有效地保障了企业反腐倡廉和抵制商业贿赂工作的不断深入,彰显了廉洁和谐的企业形象,促进企业和谐发展。

用先进的宣传渠道和方式,提升廉洁文化建设的宣传力

企业在加强廉洁文化建设时一定要根据时代要求,唱响“权为民所用、利为民所谋、情为民所系”的主旋律,注意把握时代特点,不断适应职工的文化需求和文化品位。要善于运用现代科技、现代传媒来传播廉洁文化。充分利用电子宣传屏、横幅标语、宣传橱窗、企业报刊等宣传阵地,设立专栏、专刊、简报、网上论坛等,大力宣扬廉洁文化的深刻内涵、精神实质和本质要求,进行廉洁文化的宣传和灌输。通过强有力的广泛宣传和舆论引导,营造企业廉洁从业的氛围,推动企业和谐发展。

用先进的宣传渠道和方式,提升廉洁文化建设的宣传力

企业在加强廉洁文化建设时一定要根据时代要求,唱响“权为民所用、利为民所谋、情为民所系”的主旋律,注意把握时代特点,不断适应职工的文化需求和文化品位。要善于运用现代科技、现代传媒来传播廉洁文化。充分利用电子宣传屏、横幅标语、宣传橱窗、企业报刊等宣传阵地,设立专栏、专刊、简报、网上论坛等,大力宣扬廉洁文化的深刻内涵、精神实质和本质要求,进行廉洁文化的宣传和灌输。通过强有力的广泛宣传和舆论引导,营造企业廉洁从业的氛围,推动企业和谐发展。

总之,廉政文化建设是一项长期而艰巨的任务,只有坚持不懈地做到从企业内部到企业外部,从领导班子到职工群众形成多层次、全方位的廉洁文化体系,坚持制度文化、与监督文化并重,在落实上狠下功夫,就能发挥廉洁文化的威力,从而为企业的和谐发展打下坚实的基础,把集团公司建设成为“循环发展、遵章守法、诚信至上、团结协作、关爱员工”的和谐企业。

(作者单位:福建鑫叶投资集团公司)