

北京烟草:尊重市场规律 激发市场活力

不管是传统卷烟营销方式,还是市场化取向营销方式,客户分类评价和货源供应都是卷烟营销业务流程中左右零售客户利益分配的重要环节。正是基于这样的重要性,在客户分类评价和货源供应环节,企业稍有不慎就会面临违规经营的风险。因此,如何在依法依规的前提下科学合理做好这两项工作,是当前烟草商业企业需要思考和探究的重点课题。

2013年年初,北京市烟草专卖局(公司)探索建立市场化取向的营销方式,提出坚持以市场为导向、以客户和消费者需求为出发点,恪守公开、公平、公正原则,按照客户零售业态、市场类型和经营规模等指标实现由计算机统一评价和合理分类;按照客户评价结果和分类情况实行计算机自动投放货源,努力做到“评价公平科学、分类合理实用、投放公开公正”。

为真正做到以客户为中心、源于客户需求、终于客户满意,北京市局(公司)围绕规则制定和落实,对客户分类评价和货源供应进行了积极探索、调整、优化。

客户分类评价方面。北京烟草从零售业态、市场类型和经营规模三个维度细分客户,确保更加全面地反映零售客户的真实能力;全部指标均由计算机软件运算得出,杜绝人为因素影响;评价方法和结果通过新商盟网站等途径定期向所有零售客户公示;评价指标结果由计算机自动得出,客户档位按评价得分统一排名,取消合理订量的上限和下限,充分尊重客户需求。这一做法既充分发挥了客户经营潜力又充分尊重客户的自主经营权,也有效规避了法律风险和客我矛盾。

货源供应方面。在货源组织上,北京烟草严格遵循“按订单组织货源、按需求衔接计划”的指导思想,打破以往工商合同协议“一签定终身”的模式,协议执行不再是不可变的,而是紧盯市场需求变化随时调整,“客户要什么我们就进什么,不要什么就坚决不进什么”。加强存销比考核,要求采购部门眼睛盯着市场、电话连着工厂,小批量、多批次,努力做到不断货、不压货。在货源投放上,恪守公开、公平、公正原则,严格“按照价格调整策略”,重点做好

卷烟分类管理和市场状态调控。以紧俏品牌合理限量、顺销品牌满足供应、卷烟货源自动分配为原则,坚决做到“客户不要什么就不给什么”。对于紧俏卷烟,按规则由计算机自动投放,从制度和流程操作上彻底杜绝了不规范行为的发生。对于顺销卷烟,货源分配由公平走向科学,通过多维度的市场信息综合分析,按照“稍紧平衡”的原则调控市场,确保卷烟市场处于良好状态。在参照客户历史数据和现实需求提报的基础上,对部分顺销卷烟探索采取“一户一策”的科学投放办法,更好地贴近客户真实需求。对于自营店,全部纳入普通客户分类与评价管理,在哪个档位就享受哪个档位的货源供应策略,由计算机自动投放分配货源,不留人工操作的空间。

在市场化取向改革的背景下,更完美地做好客户分类评价和货源供应工作,还需要思想再解放一点、方法再科学一点;提高预防、控制、规避法律风险的能力,正确处理客我之间的关系;增强自我管理意识,强化质量管理,充分发挥内部监管作用;以人为本,为

零售客户着想,学会换位思考,在公开、公平、公正的原则下,共建和谐、平等、共赢的客我关系。

具体来说,一是按照《京津冀卷烟营销市场化取向改革试点工作》的要求,加快试点工作的推进进度,建立客户分类评价指标定期审核和评估制度,逐步摒弃按客户等级分配货源的传统管理思想。二是改革传统卷烟研发生产模式,面向市场研发产品,按照订单组织生产,充分尊重市场选择。三是探索新的货源组织方法,畅通货源供应渠道。卷烟生产货源组织方面,按实际销售情况和需求变化动态调整工商协议,切实做到“订单驱动、滚动配货、实时合同”;货源保障方面,鼓励托盘运输、同城物流等新的运输模式,加快货源响应,提升库存周转率。四是创新货源投放方法,充分利用大数据技术智能匹配和营销品牌,做到精准定位、精准推送与精准营销。五是加强制度建设和内部规范,对违规行为及时查处。

(张文茂)

永丰烟草多项措施 规范年后卷烟市场

为切实巩固节日期间市场治理成果,防止卷烟市场不规范现象反弹,近日,江西永丰县局采取多项措施,规范节后卷烟市场,切实维护卷烟市场秩序。

一是召开收心会,部署重点工作。新春伊始,及时组织全体专卖人员召开收心会使全员尽快从节日的放松状态中调整过来,全身心投入到工作中,在强调工作纪律的同时,部署各稽查中队开展联动检查,严查卷烟回流、销售非法渠道卷烟等行为。

二是开展宣传引导,营造良好氛围。坚持查处违法案件与宣传烟草专卖法律法规相结合,利用多种形式积极开展烟草专卖法律法规宣传,进一步提高零售户的守法经营意识和广大群众打击参与卷烟打假打私的积极性,引导客户自律经营、互相监督,自觉抵制涉烟违法犯罪行为,维护消费者的合法权益。

三是开展库存调查,把脉卷烟市场。要求专卖人员,开展节后社会库存调查工作,全面掌握节后卷烟市场真实信息,突出节后货源需求和市场治理重点,通过对比节日前后主销牌号的进、销、存情况,准确把握市场动向,锁定销售异常商户,为开展市场监管打下良好基础。

四是亮丽许可证,做好客户服务。针对节后零售户许可证出现遮挡、掉落、堆积灰尘等情况,开展亮丽许可证工作,专卖人员通过擦拭许可证、换发新证框、补发缺失证件等方式,协助零售户亮丽许可证,从细节处入手,扎实做好零售户服务工作。(聂志云)

凉山烟草“精准监管” 引领专卖执法转型

四川凉山州局以国家局构建“打击严厉、管理到位、疏导及时、服务周到”的市场监管体系要求为主题,按照“打源头、端窝点、破网络、惩要犯”的目标,主动顺应当前“新常态”,以标准促进规范履职,以质量引领效能提升,以精益管理促进市场监管职能转变。

指导“严”起来,让庸懒散浮拖无处遁形。凉山州局按照《“大轮训、大比武、大提升”实施方案》,组织全员对“五条纪律”、“六个坚决禁止”再次深入学习,深入研究“七种违规行为”的具体表现。从2014年12月30日至2015年2月17日,在全州范围内开展为期50天的“两节”卷烟市场专项整治行动。安排每个县局专卖人员分期分批到州局轮训。依法治训,从严治训从指导抓起,从思想上、纪律上、组织上、制度上、作风上五个方面真正“严”起来,在轮训内容上,按照“干什么、练什么,缺什么、补什么”的要求,结合本职岗位,分别设置贴近实战的训练内容,保证“人员、时间、内容、质量”四落实,使集中轮训活动环环相扣,无缝衔接。在实际办案中讲评问题不遮不掩,确保卷烟100%落地、落户销售,实现人人参与、人人受教育、人人得提高的工作目标,确保轮训不走过场、不出偏差。

处罚“硬”起来,让违规经营无处遁形。按照“属地管理、分级监管”的原则,建立诚信“黑名单”制度,把违法违规情节严重的零售户纳入“黑名单”,教育和引导零售户不销售违法卷烟,敦促其规范经营、诚信经营,使“谁诚信、谁光荣,谁失信、谁可耻;谁诚信、谁得利,谁失信、谁破产”的制度机制成为零售户自我约束的紧箍咒,促进零售户“诚信立市、诚信立业、诚信立身”,从源头上控制“假、私、非”烟流入市场,同时防止卷烟冲击其他地区市场。2014年共查获涉烟违法案件3489起,涉案卷烟68367条、烟叶3850担,案值1161万元。破获“5.25”、“12.3”、“12.19”、“12.20”、“12.22”网络案件5起,涉案金额1743万元。向公安机关移送案件34起,刑拘70人、逮捕30人、判刑20人。(左野)



乐山沙湾烟草 积极开展 节后市场调查活动

为进一步了解节后市场、摸清自身家底、掌握销售动向,确保新常态下严格规范、扎实细致做好卷烟营销工作,近日,按照四川乐山烟草市公司安排,沙湾分公司携手市公司党团志愿者联合开展了“关注市场,心系客户”主题调查活动。

本次调查活动按照“领导带头、全员参与、走访到户”的原则,认真组织、扎实开展,取得了实际效果。一是安排部署到位。二是走访调查到位。三是信息搜集到位。在调查过程中,各小组还借此契机了解了节后销售动向、宣传了货源分配方式、搜集了零售客户建议,为新常态、新形势下把握新要求、梳理新思路、力争新作为奠定了基础。

李培 摄影报道

吉安烟草“四抓一推”做好2015年专卖管理工作

为贯彻落实全国、全省烟草工作会议精神,切实提升专卖管理工作水平,近日,江西吉安市烟草专卖局结合实际,提出通过落实“四抓一推”的举措,积极推进2015年专卖管理工作再上新台阶。

一是狠抓打私打假,提升大要案件质量。高度重视利用微信、陌陌等新型移动平台销售非法卷烟行为,继续紧盯本地市场,全面推行精准监管与APCD工作法,重点查处省外、市外流入的外地码卷烟与假冒卷烟、走私卷烟以及烟丝烟叶。

二是狠抓专销结合,努力解决两张皮现

象。重新梳理、设置专销协同工作流程,提升专销结合效果;重新设定考核方案,激发专销结合活力;鼓励县局创新方式,设立巡查中队,提升专销结合水平,逐步解决专销两张皮现象。

三是狠抓监管创新,力求监管出实效。要求各县局级局加快推进“APCD”工作法实施,按“APCD”工作流程开展市场日常检查工作,建立互联网、“微信圈”涉烟违法经营等类型案件信息库,加强V3系统案件办理模块的使用,提高案件办理信息化水平。

四是狠抓基层创建,夯实专卖工作基

础。深入推进优秀基层所(队)创建活动,按照系统谋划、全面打造、整体推进的要求,努力做到硬件投入与内部管理、业务训练与作风建设、专卖监管与服务客户、考核激励与人文关怀“四个同步推进”,确保实现所(队)标准化创建达标。

五是总结试点经验,全面推广卷烟市场精准监管工作法。对试点单位专卖精准化管理工作经验认真进行总结,在全市范围加以推广,并要加强对“重点时期、重点区域、重点环节、重点对象”的监管,摸索出有效的监管方法,提高监管的针对性和有效性。(周浩生)

通渭烟草专卖管理工作 “提升短板、解决难点”

近期,面对日趋复杂多变的市场环境,甘肃省定西市通渭县局积极研究探索卷烟销量增长压力大、销售滞缓前提下涉烟违法案件呈现出的新常态,紧紧围绕“专卖管理再上新台阶”的总体要求,深入查找制约专卖管理工作均衡发展的瓶颈短板,着力解决顽疾难点,促进专卖管理工作全面提升。

一是用活用实“APCD”,突出案件信息网络建设。多渠道拓宽案件信息来源,继续发挥两员信息网、零售户举报网、线人信息网的作用,健全“三重”对象信息库、违法案件信息库、“12313”市场监管举报电话信息库;突出发挥信息导航功能,通过将获取的情报信息及时整理,注重“APCD”市场监管法的理性应用,做到违法案件发生在哪里,

信息网络触角延伸到哪里,确保情报信息的可靠性,提高涉烟案件查获的精准度。

二是强化案件查获力度,注重工作方法。坚持“堵源截流”,充分发挥专卖、营销和内管部门联合治理的优势,在加强案件查处的同时,进一步加大部门间配合力度,专卖部门要着力加强市场集中检查,坚决打击非法流通违法行为;内管部门要强化日常监督管理,准确判断卷烟市场形势;加强专销结合,形成“一盘棋”思想,理顺工作流程,实现无缝沟通,将全体专卖人员划分两个小组,细化分解案值任务,采取区域、时间自定原则,对超额完成案件任务的小组予以奖励,对未完成的予以相应处罚,激发全体专卖人员工作热情,营造“比、学、赶、帮、超”浓厚氛围。

四川烟草专题研究部署谋划现代烟草农业新篇章

近日,四川省烟草专卖局(公司)局长、总经理、党组书记李恩华主持召开现代烟草农业专题汇报会,围绕保持烟叶产业优势地位,提升核心竞争力,推动四川烟叶健康发展,听取了烟叶部、现代办、科技处、复烤公司关于今年工作重点、当前主要工作及需要省局(公司)研究解决的问题等情况的汇报,人劳处、财务处、审计处负责人参加汇报会并作了发言。

李恩华不时就烟草专用肥配方、病虫害生物防治、合作社运营机制、灾害救助模式、市场营销策略、烟田土地整治、烟叶信息化运用等情况进行了详细询问。李恩华指出,下一步全省烟叶产业的总体思路要围绕“坚守红

线、优化结构、强化基础、彰显特色、提升水平”目标,重点抓好五个方面工作:一是要坚持稳控结合,保持烟叶规模、政策、市场相对稳定,在精益管理、创新发展中促稳定,实现“坚守红线”与“守底线”相统一,防止全省烟叶大起大落。二是要以精益管理为抓手,采取抓两头、带中间的模式,在烟叶生产、市场营销、复烤加工等各环节,做到环环相扣、层层抓落实,推进烟叶产业规范化管理、标准化生产、程序化管控。三是要全力推进基础设施建设,打一场烟叶基础设施建设攻坚战,力争用三年时间,实现全省站点建设、复烤技改、仓储建设全面到位。四是要以推动合作社建设为抓手,

通过探索专业化分级、专业化烘烤等服务手段,加大多元化经营项目,促进减工降本,提升合作社内生动力。五是要狠抓烟区站点规范建设,建立涵盖站绩效、队伍结构、程序管控、标准化生产等全方位的创优体系,努力打造基层烟站“升级版”。

李恩华对省局(公司)相关部门提出四点明确要求:一是要抓好顶层设计,完善机制建设,在机构建设、人才结构、激励机制、政策导向上下苦功夫,完善政策保障,为烟叶产业发展创造良好条件。二是要抓好工作督导和专项检查,善于总结经验、坚持问题导向、推动工作发展,重点工作要做到目标、检查、通报、

(马麟)

宜黄烟草组织开展 卷烟零售许可证管理专项自查

为进一步规范行政许可办理和管理,有效预防违法、违规和不规范行为的发生,不断提高依法行政、依法管理能力和水平。江西宜黄烟草采取多项措施积极开展卷烟零售许可证管理专项自查。

一是统一思想,提高认识。组织全员收看“焦点访谈”播出的《明白证糊涂办》,要求家引以为鉴,牢固树立全心全意为人民服务的意识,认真检查当前烟草专卖零售许可证办证工作是否存在脱离群众、服务意识淡薄问题,是否存在不办证、乱办证等现象。同时还组织专卖人员开展了以《行政许可法》、《烟草专卖许可证管理办法》为主要内容的专题培训,要求大家在思想上要高度重视,在行动上要严格规范,坚决杜绝明白证糊涂办等影响单位形象的事件发生。

二是明确主体,全面自查。明确各稽查线路稽查员为本次自查工作的实施主体,各辖区稽查员对辖区内近年来行政许可事项的受理、核查、审核、审批、送达等各个流程节点办理情况进行全面自查,并对辖区内正常营业零售户进行全面排查,对存在许可证号不符、证照不符、人证不符、证址不符、一户多证以及无证经营情况逐一登记,并对已发放许可证是否符合《零售许可证管理办法》要求,是否严格按照《零售许可证管理办法》执行,是否存在中、小学校周围50米间距内有卷烟零售户等现象进行排查,重点针对“办证难、撤证乱、执法随意不规范”等服务态度、意识问题进行自查,做到全面自查不留死角。

三是层层落实,严格考核。通过采取各稽查员辖区自查、县局抽查两个步骤,层层落实自查自纠工作。首先,由各稽查员通过查阅行政许可卷宗档案和实地走访调查等方法,对各自辖区近年来受理的行政许可事项各流程节点的办理情况进行全面自查,梳理总结存在的问题和不足。其次,由县局根据各稽查员的自查情况,随机开展抽查,对于各稽查员在自查工作中没有发现的违规情形,经抽查核实,严格进行考核,对于情节严重的,将给予严肃处理。(邹海莉)

固原烟草“转型六部曲” 促进现代终端建设精益化

2015年,宁夏固原烟草将以品牌培育为核心,以互动交流为手段,以终端奖励为保障,通过实施“六大专项转型”工作措施,确保终端转型精益化。

一是营销人员培训由重鉴定向重业务提升转型。在严格落实营销人员教育培训计划的基础上,由内训师和专业化岗位根据业务工作需要适时采取“走下去”和“请上来”两种方式开展营销人员业务指导和能力提升培训,以提升营销人员营销活动实操能力。

二是客户互动交流由集中培训向形式多样提升转型。对30%以上的客户实施经营理念转变的集中培训;在现代终端中建设“终端领袖”开展现场观摩;对网订客户开展网络营销技能提高训练;适时组织竞赛活动促进现代终端圈子形成。

三是现代终端建设由商业主动向客我互动提升转型。前期做好终端选择,中期抓好“经营意识、业态形象、品牌培育能力”提升,后期做好建设效果检验。

四是客户服务由分类提供向需求导向提升转型。在服务过程中坚持两个原则:一是坚持四项服务与终端类型对应,二是坚持服务项目与客户需求对接。

五是网络营销由信息发布向互动营销提升转型。以客户服务平台作为网络营销运行核心,通过规范平台管理、发挥平台功能、增加平台价值、优化平台性能,将平台建设成为兼具形象展示、信息交互、品牌培育、终端建设、客户服务功能的综合性企业在线服务网站。

六是激励保障由人人有份向奖励突出提升转型。为确保“终端转型提升”取得实效,年度终端转型提升项目设置为现代终端建设、客户获利提升、零售业态提升和客户技能提升四大方面,定期开展终端转型提升先进个人评选实行正向激励。(赵文云)

反馈、整改闭环管理。三是要抓好协调服务,互相沟通、通力协作,形成合力,整合烟叶检查项目,避免同一工作性质重复、交叉检查,做到服务烟农、心系烟区,努力为烟区办实事、办好事。四是要抓好保障措施,以两烟互动为烟叶销售护航,以资金运作、项目管理为产区创造条件,健全人才、项目、资金保障,确保烟叶产业健康发展。

李恩华还就队伍建设、业务接待、公益捐赠、灾害救助、科技创新、烟基管护、复烤属地加工等具体问题讲了意见建议,并对烟农队伍素质调研、烟叶基层队伍素质测评、烟站基础设施管理调研等工作进行了安排部署。(四川烟草)