

谨防烟农专业合作社发展的再度冒进(下)

□ 邵建平

走出两个认识误区

笔者认为,目前在发展烟农专业合作社的过程当中,许多人至少有两个认识上的误区:一是对各大烟区烟叶生产过程中专业化服务全覆盖这一概念认识不清,是一个对政策的认识误区;二是对烟农专业合作社质与量的关系把握不准,是一个对辩证关系的认识误区,其实也是一个对实情的认识误区。

对于能否准确理解“烟叶生产过程中专业化服务全覆盖”这一概念,主要在于把握一个“全”字,它表示,在包涵育苗、移栽、大田管理、成熟采收、烘烤、分级及运输等烟叶生产整个过程中力求实现100%专业化作业,整个片区内要力求实现100%专业化服务。100%的专业化作业或专业化服务是以各种专业化服务组织为载体来实现的,烟农专业合作社只是各种载体中的其中之一,换句话说,这绝不意味着片区内所有植烟农户要100%加入

合作社,这这不仅不切实际,而且定会适得其反,不能倡导。这里就引申出了一个烟农专业合作社的规模问题。一个规范的烟农专业合作社既要最大程度彰显其职能,就必然要泽被一定范围的烟田,所以规模不能太小,但如果无休止地扩大规模,又势必会造成资源的浪费和收益的萎缩,如何把握这一矛盾关系将是我们烟农专业合作社建设过程中一个必须深究的问题。

烟农专业合作社质与量的关系问题其实可视为上一问题的延伸。目前,受国内多种媒介宣传的影响,如,某些地区,一个规模不大的农业县,甚至以年建数百至上千个烟农专业合作社为资质大加吹嘘,所以我们许多同志便片面认为,烟农专业合作社的数量是反映一个烟区规模化种植和专业化服务体系发展程度的主要指标。其实,这种认识是极其单纯的,即使不考虑那些所谓的专业合作社的运行质量,如果一个小小的农业县以年建数百个甚至上千个专业合作社的速度发展,那其合作社的规模就可想而知了,既然规模过小,那么运

行质量就更是令人怀疑。所以,我们在发展烟农专业合作社的过程中,一定要以运行质量为先,以切实解决好片区内烟叶生产过程中的突出问题为出发点,不能一味在数量上做文章,以量代质。

准确定位基层政府和烟草部门的义务

烟农专业合作社的建立需要地方政府部门的引导和烟草部门的扶持。一方面,政府和烟草部门要结合当地实际制定出政策、资金扶持办法,加强对当地烟农的宣传和培训力度,调动和保护好基层人员和广大烟农的参与积极性;另一方面还要适当加大对当地基本烟田烟水、烟路、农机等基础设施建设的资金投入。在烟农专业合作社发展初期,这种引导和扶持政策应该更加深入,才能保证其规范组建和运行管理。目前,在大多数烟区,烟草部门在合作社组建过程中都起着主导作用,主要负责研究和制定建立目标、规划、运行模式及相关政策措施,部署安排乡镇、村组的

各项具体工作,研究和解决合作社组建过程中的重大困难和问题,这为起步阶段烟农专业合作社的规范组建起到了重要作用。但是,引导一旦过度或偏离“航向”,便很容易变成代办,甚至包办。极个别的烟区就存在这样的问题,如从专业合作社的成立、机构设置、工商注册、税务登记等各个环节都是由烟草部门负责代办或包办的,致使许多烟农甚至对合作社如何产生或一无所知、或模棱两可,其结果一方面是合作社建成后要么不运行,要么听从烟草部门的指挥运行,完全丧失了主动性;另一方面则是难免违背部分烟农意愿,脱离实际。所以,在引导和扶持方面,基层政府和烟草部门一定要做到不以事不关己而“缺位”,更不以热心过度而“越位”。

认清烟农专业合作社并非万能之举

烟农专业合作社是当前我国各大烟区急需发展的一种新型生产组织模式,其意义重大,影响深远,一

定要探索和深究,但是,我们还需清楚,它并非实现烟草农业现代化的唯一途径,也并非解决规模化生产和专业化服务的唯一手段。在完全不具备规模化生产的地区,我们依然要尊重部分小农经济模式的继续运行,探索发展种植大户、家庭农场,烟草部门要协同基层政府加大技术服务投入;在条件尚不成熟的地区,试点性地推行专业合作社,同时要重点发展种植大户和家庭农场,烟草和政府部门除进行必要的技术服务投入外,还要积极引导组建技术服务组织;在条件成熟的地区,则要全力推行专业合作社,高标准推进烟叶产业化发展。另外,要根据各地实际,探索和研究适宜的其他组织模式,不断丰富组织化形式和内涵。换句话说,我们不要把所有的“蛋”都放在合作社这一个“篮子”中,还要分装在其他“篮子”中,做到因地制宜,区别对待,只有这样,烟农专业合作社的发展才不至于堕入“极端冒进”的泥沼里。

(作者单位:曲靖市烟草公司罗平分公司)



整治无证经营 做好五个突出

□ 左锋

无证经营一直以来是烟草专卖管理的一个工作难点和重点,它具有较强复发性,一时难以打击等特点,不但损害了持证客户的合法利益,还严重扰乱了卷烟市场的正常经营秩序,造成不良风气的蔓延。如何打击无证经营做到标本兼治,应从以下“五突出”展开打击和清理。

突出“宣”字。加强宣传,通过专卖检查人员上门走访、检查,大力宣传《中华人民共和国烟草专卖法》、《烟草专卖零售许可证管理办法》,通过315消费者权益保护日等渠道,让群众认识到无证经营卷烟的危害性,动员广大消费者积极参与取缔无证经营的打击活动中来,掀起全民打击热潮。

突出“调”字。通过市场调查摸底,准确把握辖区内无证经营的详细情况,并进行认真分析总结,了解哪些是初犯,哪些是屡犯,对初犯者进行教育为主,了解卷烟从何而来,追查上家给予严厉打击,彻底将无证经营消灭在萌芽状态。

突出“协”字。由于无证经营的主管是工商行政管理部门,烟草专卖行政主管部门应积极协调,与相关职能部门建立起长效协作机制,联合执法,形成合力,共同打进无证经营及相关销售网络。

突出“巡”字。加强市场巡查。由于新申请办证者,对办理烟草许可证的合理布局不甚了解,对于一些正准备筹划开店个体工商户,在店未开张之前,我们必须将有关办证的事宜进行详细详细,是否符合办理烟草专卖零售许可证的条件,这样就能有效防止无证户的增多,减小无证监管的难度。

突出“访”字。加强回访制度,针对无证经营“复发性”较强;以防“死灰复燃”等特点,执法人员应对某些屡教不改的无证户进行有效监控,切实掌握无证户的经营活动规律,进行明查暗访彻底取缔无证经营。

无证经营户的整治、取缔是一项长期的工作,不可能一朝一夕完成,需要在今后的工作中不断总结探索,才能把无证户带来的危害性降到最低。

因“类”制宜 提高农村零售户满意度

□ 皎月

农村卷烟零售户一直是卷烟零售户中的特殊群体,由于受地理位置、经济水平等条件的制约,搞好农村客户的服务一直困难重重,主要有以下几个难点:

首先,由于地域面积广阔,人口又相对较少,所以造成零售户分布分散的局面,而地域通信交通条件又较差,这都给客户经理的日常服务交流工作带来极大不便,有时候一天时间下来也拜访不了几个客户,效率不高。

其次,农村客户的经济条件相对较差,资金量也不大,卷烟销售数量少、品种档次低、经营实力弱、经营能力差、盈利水平低、对卷烟经营依赖性低。同时许多农村客户由于受教育的问题,文化素养也相对较低,做好农村市场客户服务工作具有较大的难度,这也给烟草工作的品牌培育、宣传推广工作带来很大阻碍。

最后,农村零售户有一个最大的特点,就是在农忙时节会很少呆在店里,从而可能会造成订货的不及时,以及一些卷烟信息无法传送等困难。



综合以上几点,笔者认为要做好农村卷烟市场服务应该有针对性,因“类”制宜,注重方式,突出服务。

预约走访,注重时节。客户经理应合理地安排好走访时间,在走访前与客户进行预约,这项工作非常重要,即可以提高走访工作效率,又可以使零售户有充分的思想准备并进行沟通与市场反馈,这样便于能更多、更及时地去收集当前市场的情况,根据其中存在的问题,能解决的

及时进行指导与解决。同时走访客户还需注重时节,农忙时间尽量用短信或者电话方式通知客户相关信息,而且注重长话短说,不要让客户产生反感的情绪。总而言之,细节决定服务成败,我们应从基础工作和点滴小事做起,多换位思考,才能赢得客户的信任。

一视同仁,学会倾听。客户经理必须要有“城区农村一个样,真诚服务不变样”的思想。我们要坚持以客

户为中心,以市场为导向,保持良好服务态度和具备有效处理问题及时性、有效性的能力,用“心”去做市场,为众多的客户提供不同的服务方式。另外,在工作中不时会有客户提出意见或建议,而我们在处理时一定要有良好的心态,学会倾听。客户的异议是销售的真正开始,要把异议看成是成交的机会,市场的难题就是创新的课题。要以积极、开放、诚恳的合作心态来面对并处理客户的异议。在听的

过程中要做到认真听客户把话讲完、不要随意打断客户谈话以及要带着浓厚的兴趣去听,通过处理异议过程中的交流与沟通来获取更多的信息,使宣传介绍更加有针对性,从而可以更深层次地了解客户的真正意愿。

注重方式,以情动人。在拜访客户的时候,有时会碰到客户不耐烦、特别不愿意配合,或者总以为客户经理是为了某些利益在骗他们,这些都说明客户不够信任你。因此,要平静心态,注重方式,针对不同的心理特征、不同的需求、不同的爱好,真诚地服务打开他们心灵的钥匙,我们要发挥出一线营销人员在营销团队组织协调能力,致力推进企业“情感营销”和“情感服务”,充分展示自己独特的服务方式。同时注重以情动人,找准时机帮助客户做点实事,如:整理柜台、帮忙装货等,让客户产生好感,进而根据每位客户的销售特点进行细致地分析,让客户自己感觉到是帮助他们谋利益的,才会逐步地信任你。

总之,在服务农村卷烟零售户时要因“类”制宜,把特殊的爱给特殊的农村客户,做到全“力”去做事、全“心”去服务。

加强专卖管理监督提高优质烟叶有效供给能力的思考

□ 虞秀本

国家局姜局长在全国烟草工作会议和烟叶工作座谈会上反复强调,要下力气解决好等级结构和地区结构平衡问题,实现当年烟叶供给总量与需求相平衡、上等烟和优质烟区烟叶供给与需求相平衡。何泽华副局长强调,为解决原料供需的结构性矛盾,必须坚持总量控制、综合平衡、主攻质量、优化结构,提升原料保障能力。明确提出了把优化烟叶结构、提高优质烟叶有效供给能力放在突出位置。这是国家局领导在正确分析我国当前烟叶工作新形势新任务以后作出的战略部署。因此,作为烟区当前一个重要的紧迫任务就是提高认识,审时度势,抓住机遇,突出重点,采取有力措施,优化烟叶结构,提高烟叶品质,提高优质烟叶有效供给能力,确保烟叶生产稳定发展。

本文就如何加强内部专卖管理监督提高优质烟叶有效供给能力谈谈看法。

当前烟叶生产经营管理现状

一是对合同的签订管理不规范,存在种后再签,时有出现少种多签,多种少签,多户一签等现象。

二是烟用物资的管理不规范。烟用物资主要包括烟用肥料、塑料薄膜、农药、种子等。在物资的销售、供应上,手续不完备,扶持不透明、公开。烟用物资在各烟站的销售时不给烟农开具相关票据,并且优惠价格不明,致使一些烟农对我们的政策认识不够,并且由于管理上漏洞,一些我们烟草的内部人员利用优惠政策不公开抬高价格从中渔利。在烟用物资的货款回笼上存在赊销的行为。在烟用物资的报损上存在随意。

三是体外不规范经营由明转暗。一些收购站为完成任务或为个人谋取私利,与烟贩勾结收购贩烟,不按合同收购,挂站搭站烟,烟站人员互相串通过称时抬烟压称,虚开烟叶收购收发票和擅自提级提价套取现金,对烟农烟叶压级压价,提高从非法渠道收购的烟叶等级及数量。虚报受灾面积,套取救灾款的现象仍存在。

存在问题原因分析

对规范烟叶产业重要性认识不足。很多地方对烟叶的生产经营的规范经营不够重视,有的单位为完成上级、地方的任务,虚报亩数和产量,从其他非法渠道购进烟叶,一些人内部工作人员钻管理空子,循私舞弊、弄虚

作假从中谋取个人私利,这也是制约烟叶产业持续稳定发展的重原因。

制度不健全,内控不严密。近年来,随着对卷烟的规范经营、财经秩序的大力整顿,及信息化水平的提高,卷烟环节的内控监督日趋完善,但烟叶上相对薄弱,表现在一是制度上对烟叶生产经营的各个环节的内控管理从上到下没有统一完整规定,对业务流程未明确规定。二是信息化程度不高,现在虽然对烟叶收购实行电脑开票,数据传送,但对烟用物的购销存,资金回笼与收购资金拨付没通过软件实现数据共享和银行进行对接。

另外,内管人员的监管意识、监管水平不够高,对烟叶生产经营知识了解不够,缺乏有效的监管方式和手段。宣传力度不够大,烟农及广大群众法律意识淡薄,存在不按合同交售烟叶。

切实加强监督 提高优质烟叶供给能力的思路

第一加强烟叶生产经营人员的内管培训。培训就采用集中授课和现场培训等多种形式,按烟叶生产不同时期有针对性地进行培训。通过培训进一步提高烟叶生产经营人员的规范意识。

第二要建立健全有效的工作制度和规程,加强烟叶生产内部监督管理

工作的执行力。要按照一级抓一级、层层抓落实的原则,从根本上解决不作为的问题,确保内部专卖管理监督职责的落实到位。同时充分发挥专卖内管部门职责,采取切实措施,加强管理监督。要制定恰当的管理监督办法和要求,准确确定监督检查的内容和方式,并公之于众。同时还要加强考核和过程管理,以免使烟叶生产内部监督工作流于形式。专卖内管部门要建立健全管理监督通报、定期检查、内部案件查处、举报监督等制度。同时向社会公布专门的举报电话、举报信箱,及时处理内部烟叶生产管理监督案件举报信息。烟叶生产部门建立健全烟叶生产经营的内控制度。就烟种领取发放、计划分解、烟苗发放、合同签订、合同变更、烟叶收购等方面制定管理制度和操作规程。

第三切实加强对烟叶生产经营全过程的重点监管。一是严格计划管理,规范合同签订。要根据实际生产水平,围绕提高优质烟叶有效供给能力目标任务,把好落实面积、分解计划、安排物资和育苗、供苗等关键环节,按照下达收购计划层层分解、明确责任,落实种植面积,安排物资供应,确保育苗数量。同时完善合同内容、规范合同签订。根据提高优质烟叶有效供给能力的需要,修改完善烟叶种植收购合同

内容,在合同中明确需要在田间消化的鲜烟叶部位、标准、数量和时间、补贴标准、兑现方式、考核指标、出口备货等级和数量等内容,引导烟农种好烟、交好烟。严格按照烟农申请、资格审查、签订合同、合同公示、面积核实、建立档案、录入微机的合同签订程序进行。二是加强对不适用鲜烟叶消化处理监管。提高优质烟叶有效供给能力的主要措施就是把不适用鲜烟叶消化在生产环节,专卖内管部门切实履行职责,切实做好田间消化不适用鲜烟叶销毁的现场监督以及销毁现场的文字、影像、补贴公示等痕迹资料的备案工作。三是加强对烟叶收购期间的重点监督。采取网上监管、查阅报表资料、实地核实等方式。对照烟叶收购工作要求,对入户预检、约时定点、轮流交售、封闭收购、现场环境等烟叶收购工作程序进行全过程监管,建立检查档案,除正常检查记录外,对重点环节和关键部位检查保留音像资料。同时,对每次检查结果,及时下发内管检查通报。强化合同监管,强化废弃烟叶监管。

第四加大宣传打击力度。一是通过形式多样的宣传方式加大对广大烟农的宣传教育。发动社会各界齐抓共管,以宣传国家有关烟叶生产、收购、运输的法律法规为主线,加大宣传烟草收购的“三定”收购制度,利用宣传

车逐村巡回宣传、发放《烟草法律法规宣传单》、《告烟农书》,制作法规的光盘在烟叶收购站播放等多种形式加大宣传教育力度,以“打管并举、标本兼治”为目标,不断增强当地村民的烟草专卖法律法规意识,规范烟叶生产经营行为。

第五建立烟农诚信服务管理体系。烟区的内管专卖管理监督要把建立烟农诚信服务体系作为当前专卖内管的突出位置来抓。通过这项工作的扎实开展,有效提高烟农的法律意识,从根本上遏制内部人员勾结烟叶贩子非法收购烟叶、扰乱烟叶市场的活动。通过加大烟叶专卖内管力度,实施关口前移。探讨成立烟农协会开展烟农自治管理,建立烟农户籍档案动态历史地掌握烟叶生产的全过程,从种植、收购等环节入手,采取有力措施,建立“烟叶专卖内管预警机制”,开展烟叶片区内部专卖管理,从基层村(组)设立信息员,探索管收结合的模式,按照烟农合同种植面积及烟叶预检情况,负责收集非法买卖烟叶及加工烟丝等相关信息,并及时向各级烟草专卖内管部门举报,并做好“线人”的重点培养教育,为打击烟叶违规种植、收购、销售活动提供可靠、有价值信息,形成点多面广、快速反应的“烟叶专卖内管预警情报信息网络”。