

浅谈县级分公司终端零售价格应对措施

□ 张秀华

在全国烟草专卖局长、公司總經理座谈会上，姜成康局长指出：“要始终坚持‘控制总量、稍紧平衡’方针，努力促进卷烟价格企稳回升。关键是要尊重市场，尊重规律。行业各级领导干部都要深化对行业发展规律的认识，切实按照市场真实需求组织生产销售，坚决克服非市场因素，把发展建立在更加可靠的市场基础之上。”所以县分公司如何做好卷烟市场终端零售价格管理工作，提升零售户的盈利水平，提高零售户销售卷烟的积极性，成了我们今后时期的工作重中之重。

当前县级卷烟终端零售价格现状

靖安县位于江西省西北部，地处九岭山脉东段南麓，以山地为主，总人口为140342人。全县辖5个镇、6个乡、74个行政村，现有零售户538户，在城区和乡镇零售户分布较为密集，而行政村上零售户分布就较为分散，现就该县卷烟终端零售价格现状进行分析如下：

一是零售户认识不足。部分零售客户从眼前利益出发，不惜低价销售，破坏正常经营秩序。目前，卷烟经营户是卷烟零售市场的主体，是卷烟销售的终端，虽然数量较多，

但经营能力参差不齐，部分零售户为扩大销量，吸引客户，往往低于烟草公司规定的零售指导价格销售，甚至对部分新上市的品牌也会低价销售，这就造成了部分品牌市场价格低迷、发展缓慢，不但破坏了品牌的发展，也是形成零售户恶性竞争等市场不规范行为的主要原因，零售客户的盈利也受影响。

二是卷烟市场不够规范。有部分专门从事商品批发的零售客户，其日常经营以副食品、生活用品等为主业，以卷烟销售为副业，他们利用卷烟特别是紧俏卷烟作为促销品，通过压低卷烟销售价格来吸引更多客户，进而带动其主业销售，达到提高经营利润的目的；部分客户为提升级别多拿紧俏烟而故意多进烟的零客户，进货量大于销售量，为尽快消化库存回笼资金所售卷烟不能完全达到“条包一价”，成为扰乱卷烟市场价格秩序的一股“暗流”；部分违规客户在接受烟草公司供货同时，还暗地向一些不法商户时常通过购进不法分子兜售的假、私、非、超卷烟，并以超低价格暗地销售一些紧俏和其他品牌的卷烟，扰乱和破坏公平有序的卷烟零售环境。

三是零售户布局不够合理。由于现有卷烟零售户布局主要以历史持证零售客户位置为框架，一些车站、商城以及集镇的要道口卷烟零售户太密，有的地方一家紧挨一家，

形成“店连店”现象。一些街道背面、偏僻乡村卷烟零售户又太少，有的数百户人家或数公里都看不到一个卷烟零售户，客户竞争压力巨大，这促使一些零售户采用不正当竞争方法来打击其他客户，以获取利润，导致零售价格严重波动。

四是零售价格缺乏规范手段。虽然当前县分公司也出台了相应的规范价格管理的实施办法，也针对低价销售卷烟的零售户采取了停供紧俏货源和停供低价品牌卷烟的处罚办法，但由于当前没有相应的法律法规支持，使得在执行过程中处罚力度不大，并有部分零售户对外罚都采取不理，甚至有部分零售户对销售卷烟兴趣不大，只是为了带动其他生意，只要取消烟草专卖许可证就可证行。

做好终端零售价格管理工作的有效措施

加大宣传力度，转变零售户观念。客户经理在走访过程中，首先就要做好卷烟零售客户的思想工作，零售户想的最多的就是自己的利润。只有让零售户真正获得了利润，就会积极拥护公司的工作。过去的竞争是价格竞争，而现在的竞争是如何提升客户的经营能力、经营水平，平常加强与专卖稽查员的联系，在开展个性化服务、实行明码标价、

明码实价、提高盈利水平上为客户的经营出谋划策。宣传公司的销售政策、卷烟货源，不断提升客户销售结构。同时对专卖政策、法律、法规的宣传要融入到日常的工作中去，制止乱渠道进货，打击假烟，净化市场。

实行明码标价，做到“明码实价”。客户经理在平时的走访过程中要向零售户多方面地阐述实行明码实价的益处，进一步的说服和让零售户了解实行明码实价是稳定、维护市场价格、防止相互间压低价格、恶性竞争的一把利剑，能为他们营造一个“公正、公平、公开”规范的卷烟销售环境。做好日常销售中的维护工作，才能体现卷烟明码实价长期的、稳定的、最佳的效果，要本着对工作负责的态度，以自己的责任心来精心维护明码实价工作。尤其是对烟柜陈列设施差的客户，客户经理应该从宣传和建议的角度和客户进行沟通，力求让客户以最小的代价解决最实际的问题。通过这一系列的服务手段，提升卷烟零售客户终端形象。

做好零售户合理化布局工作，加大市场净化力度。在零售户合理化布局工作中，必须谨慎行事，周密部署，正确处理好合理化布局的关系，使之真正有利于维护广大合法卷烟零售户和消费者的利益。争取地方政府、部门和广大群众的理解

支持。站在平等的位置上，直接倾听零售户的意见，做好宣传解释和善后工作。通过坚持不懈的努力，使烟草专卖零售许可证的办理和换发工作日趋完善规范，卷烟零售点布局日趋科学合理，真正做到让烟草企业满意、卷烟零售户满意，广大消费者满意。并加大对卷烟市场的监管力度，坚决及时地查处零售户不正当竞争行为与违法违规经营行为，稳定卷烟零售市场秩序。

加强监管自律，营造执行环境。在价格管理实施监管措施上，切实按照制定的管理制度，通过采取明查与暗访相结合、集中检查与日常检查相结合等方式，对乡镇集市、商业区等重点区域进行重点监控，对违价或低价销售卷烟的零售户进行教育，对多次违价或低价的零售户进行供货类别调整，在货源供应上给予限制，解决少数违价客户的有效管理问题。条件成熟的情况下，逐步建立起零售客户自律小组，明确职责、要求，促使客户相互监督、自主管理，把维护零售价格真正转化为零售户的自觉行为，实现明码标价到明码实价的转变。

总之，卷烟价格管理的工作势在必行，这是一场复杂、艰巨的工程，需要我们多个部门及全体员工共同努力，只有这样才能促进统一开放、竞争有序的卷烟大市场的建立及烟草行业持续、健康、稳定地发展。

如何做好基层烟草部门纪检监察工作

□ 邹海莉

“卷烟上水平”是烟草行业当前和今后一个时期工作的基本方针和战略任务，是行业加快转变发展方式的根本要求，是提高行业经济运行质量和效益的必然选择。那么作为基层纪检监察部门，如何解决不适应、不符合“卷烟上水平”工作存在的各种问题，为推进“卷烟上水平”提供有力的纪律监督保障，实现纪检监察工作上水平呢？笔者认为把握好以下几个重点十分重要，已成为摆在我们面前的重要课题。

加强教育 提高思想认识

加强纪检监察干部思想政治建设，组织开展学政策、学法规、学业务、学方法等素质提升活动。以“出思路、展亮点、争先进”为目标，大力开展廉政警示教育示范教育，引导干部职工算好“政治、经济、家庭”三笔账，引导纪检监察干部争做“为民、务实、清廉”的表率，增强危机感、紧迫感、责

任感，树立正确的世界观、人生观、价值观，把学习新知识、新技能作为工作需要、人生追求。通过学习实践活动，解放思想，拓宽思路，谋出新招，推出实招，大力推进廉政文化建设，为“卷烟上水平”和“进位赶超”工作目标的顺利实现提供廉政思想保障。

明确职责 健全工作机制

以抓制度建设为着重点，以抓廉政建设责任制为深入点，认真落实党风廉政建设责任制、反腐倡廉教育制度和一岗双责制，完善和落实对权力运行监督制约等各项制度规定。加快健全完善构建行业惩治和预防腐败体系，重点抓好各项制度的执行和监督检查，明确责任分工，努力形成一整套用制度管权、按制度办事、靠制度管人的反腐倡廉有效机制。针对权力运行中的重点部位和关键环节，进一步建立和完善监督办法和监督检查程序，规范监督职权，强化监督责任，使监督有法可依、有章可循。通过健全制度，用制度规范干部的行为，

规范领导班子的决策程序，推进决策的科学化、民主化，不断提高决策水平。

讲究方法 转变工作方式

大力倡导求真务实，真抓实干的工作作风，把工作重点和主要精力用在抓基础、堵源头，抓落实、促发展上，真正做到思想上朴实、工作上务实、作风上扎实、为人上诚实。对工作不推诿、不怠慢、不搞形式主义，对问题不拖、不拒、不压，树立高效廉洁的公仆形象，树立角色意识和主人翁意识，在工作中注重加强团结，相互支持和密切配合，形成发展合力。尤其是领导与领导之间、部门与部门之间要做好沟通协调，达到围绕中心工作相互帮助，时刻与整体工作为重，形成思想上同心，目标上同向，行动上同步的和谐局面，营造团结一心、心齐气顺的工作氛围。同时在工作态度上坚持讲政治、讲党性、讲大局、讲政策、讲真话，严格依法办事，敢于承担责任，杜绝不讲原则、盲目赞成、背离

宗旨、违反程序的问题发生，努力开创民主、活泼、松紧有度的工作局面。

与时俱进 增强创新能力

没有创新就没有发展。烟草行业纪检监察部门要牢固树立创新意识，在创新中提高，坚持用改革的精神，创新的思维，努力寻求科学的发展思路和切合实际的工作方法来解决反腐倡廉工作中遇到的实际问题，努力实现在思想方法、工作方法、体制机制和服务发展方面有所创新有所突破。在对领导干部的管理上，要从事后查处为主转变为事前监督为主，将监督的关口前移；在工作手段的应用上，既要充分发挥传统手段的作用，又要重视现代手段、高新技术手段的应用，以保证工作的质量和效率，从而不断推进管理创新，努力做到各项工作有特色、整体工作上水平。

夯实基础 加强队伍建设

新形势下的纪检监察工作，涉及

到许多不曾接触的新知识、新领域，纪检监察队伍肩负着服务和保障经济工作的历史使命，这不仅要求纪检监察干部掌握过硬的专业知识，而且要求行业纪检监察干部要不断提高适应烟草行业改革发展要求的能力，只有把政治上可靠、精通纪检监察业务、组织协调能力强、熟悉企业业务流程、作风扎实的高素质人才配备到企业专职纪检监察岗位上去，才能充分发挥纪检监察队伍的主观能动性，才能深入持久地切实抓好党风廉政建设，为企业经济发展创造良好的社会环境。

纪检监察工作任重道远，它是烟草行业作风建设和组织纪律建设的重要组成部分，是维护好烟草行业党纪、政纪的重要保证，纪检监察工作开展的好与坏，直接关系到“卷烟上水平”各项工作的顺利完成。但是只要我们与俱进，求真务实，努力开创好基层纪检监察工作的新局面，发挥好基层纪检监察的中坚作用，那么就能为烟草行业的健康发展带来新气象、新活力。



由“城管执法”谈如何提高专卖执法水平

□ 张峰云

近日，笔者在网上看到一则新闻，称某地城管与买水市民发生冲突，冲突中一名市民牙齿被打掉，躺在地上不动。由此引发了现场其他市民的强烈不满，其直接后果就是四五百市民将打人后欲乘车离去的城管团团围住，久久不肯散去。究其原因，是由于城管执法人员的素质不高、执法不当所造成的，从中也反映出了城管人员执法水平不高的问题。那么作为专卖执法人员，我们该如何去提高行政执法水平呢？笔者认为应做到以下几点：

一是要树立正确的行政执法观。我国宪法明确规定，“一切权力属于人民。”作为一名专卖执法人员，我们要牢固树立为人民服务的宗旨观念，树立权为民所用的执法观念。虽说我们是执法人员，但是我们必须清楚手中的权力是谁赋予的，是广大的人民群众所赋予的，并不是个人与部门的专属。在日常的执法活动中，我们应坚持以执法为民、执法为公出发点，以维护国家与消费者利益为己任，树立正确的行政执法观。

二是要提升执法人员的综合素质。俗话说“打铁还得自身硬”，作为一名执法人员更应是如此。因此，专卖管理部门应经常性组织专卖执法人员参加相关行政执法实务培训，通过多种举措全面夯实专卖执法人员的行政执法基础。通过经常性的开展学习与培训，不断增加专卖执法人员相关综合法律知识的累积，使专卖执法人员够熟练的掌握与运用相关执法技能和执法理论知识，进而提升专卖执法人员的综合素质。

三是要时刻注意文明执法。在该事件中，笔者分析引发冲突的主要原因也是城管执法人员未能时刻做到文明执法，而是采取了相对粗暴的方式，对行政相对人及市民做了粗暴的举动。因此，作为一名专卖执法人员，我们在日常的执法活动中应时刻做到依法行政、文明执法，时刻注意执法活动中的言行举止，切忌使用高傲、生冷、粗暴的语气与用词，要注意执法用语的文明、规范，全面树立专卖执法人员文明执法、热情服务的好执法形象。

四是善于运用柔性化执法。在该事件中，城管执法人员完全可以先允许商贩与市民完成卖水生意后，再将冰柜移入店中。如果当时城管执法人员懂得柔性化执法，允许商贩与市民完成交易后再移柜入店，则完全可以避免该事件的发生。因此，专卖执法人员在日常的执法活动中，针对一些不是违反原则性的问题，尽量采取柔性化处理可适当地退让一步，以退为进往往会收到意想不到的效果，同时，柔性化执法一来可体现专卖执法的人性化，二来可拉近与行政相对人之间的距离，三来亦无违反相关规定，何乐而不为。

操作流程，对于整个网上订货活动的开展具有不可替代的重要作用。因此，卷烟经营企业应当组织卷烟营销人员深入到卷烟零售户当中去，通过入户讲解、散发宣传单、业务咨询等有效形式，向广大卷烟零售户宣传网上订货的优势与意义。真正转变业户的思想观念，消除业户存在的疑虑，有效化解个别业户的抵触情绪。使其对网上订货模式有一个全新的、充分的了解和认识。并且，努力掌握应知应会的网上订货操作流程和相关环节。从而为整个网上订货的全面推广与普及创造有利条件。

网上订货难点问题分析

□ 魏洪海

推广和普及“网上订货”已经成为了烟草订货模式实现新发展的大趋势，也是“网上订货，电子结算，一座式配送”新型营销模式的不断完善与发展。其优势主要表现在方便、快捷、高效。其最为显著的特点是减少了中间呼叫环节，使得卷烟订货更为具体直观，并且符合卷烟零售市场和信息化时代发展需要。当然，就目前网上订货试点与推广情况来看，仍然存在着一些难点问题与不足，制约着网上订货全面推广与有效普及。特别是卷烟零售业户对网上订货认知程度相对较差，网络技术运用水平不强，文化知识欠缺以及农村网络应用和普及层面受限等问题表现较为突出。需要卷烟经营企业能够立足当前，着眼大局，不断优化和完善网上订货模式与机制。

制约网上订货实施的几个难点问题

首先，农村卷烟零售业户是影响网上订货全面普及的主要“病症”。

就目前卷烟经营企业所开展的网上订货试点与推进情况来看，农村卷烟零售业户已经成为了制约和影响整个网上订货的难点所在。一方面，农村网络技术应用还具有较大的局限性。特别是北方地区的农村卷烟零售业户在经济条件和实力等方面相对较差，很多小型业户并没有购置和安装电脑等信息传输设备。这就直接导致其不具备实施网上订货的条件和基础。从而对卷烟经营企业的网上订货活动推广产生了极大地制约和影响。另一方面，农村卷烟零售业户所购置的电脑多为一机多用途，既用于平时的网上娱乐，还用于孩子打游戏等用途。这种情况的出现，也对网上订货的全面实施产生较大的干扰和影响，不利于卷烟零售业户网上订货活动的有效开展。

其次，网络通讯或终端故障多发也对网上订货平台产生一定的制约作用。

众所周知，目前，个别地区特别是经济条件相对落后地区的网络通讯技术和设施还较为滞后，信息传输速度和效果都较差，网络连接故障频发，缺少专业的维护终端等问题表现较为突出。这些问题已经严重制约着网上订

货活动的全面推广。当然，网上订货活动的深入开展需要有多方面的条件来加以支持，特别是需要保证整个网络通讯传输通道畅通无阻，以及网络终端设施的不断完备。如果网络效果不佳或者是终端设备故障，那么将会导致卷烟零售业户网上订货出现不成功等问题，对零售业户正常的卷烟经营活动产生不利影响。

第三，网络时时维护与调试不到位阻碍了网络平台作用的充分发挥。

卷烟零售业户用来订货卷烟的电脑等工具经常会出现系列运行不稳定、病毒与木马侵袭或者网络运行出现混乱等问题。大多数业户并不了解和熟悉电脑故障排查与维护方法。加之，个别边远地区网络维护人员欠缺，维修与服务活动开展不到位。延误卷烟零售业户网上订货，其无法按照规定的时限网上订购经营所需品牌卷烟。这种现象也成为了影响和困扰卷烟网上订货活动顺利实施的一个主要因素。

推进“网上订货”活动的主要对策

卷烟经营企业目前所推广的网上订货模式可以说是新型卷烟营销模式的进一步延伸，其绝不可能在短时间內就可以实现，也不可能一蹴而就。从网上订货试点、模式及平台建立到逐步展开和全面普及都需要有一个新渐进式的发展过程。因此，卷烟经营企业必须坚持统筹兼顾，立足全局，把握重点，同步推进的原则，使得网上订货能够更好地推动整个卷烟营销服务活动上水平。

对策一：两种订货模式并驾齐驱，应当在一定的卷烟营销阶段内长期存在。

卷烟经营企业必须充分认识到当前卷烟零售网点布局以及发展层次等方面的现状和态势。企业在推行网上订货模式过程中，绝不能脱离实际大搞“一刀切”。应当对卷烟辖区内的卷烟零售网点进行合理分类，将符合网上订货基本要求的卷烟零售业户纳入其中，并且按照网上订货的相关要求开展卷烟订货业务。对于那些地理位置偏远，经营条件较差，缺少必要设施的卷烟零售业户应当先暂时不将其纳入到网上订货范畴中来，使其依然保持原来的电话呼叫方式。只有这样，才

能确保整个卷烟订货活动的有效开展，避免因为网上订货不成功或者无法参与网上订货而影响到业户正常的卷烟经营。

对策二：健全和完善网络互动平台，能够有效提升网上订货质量和水平。

网上订货所依赖的网络平台同时也是卷烟经营企业与卷烟零售业户进行沟通和联系的重要载体，对网上订货的实施起着举足轻重的作用。因此，做好金融平台衔接和沟通，尽快完善平台互动、流程设计、操作指导、在线交流等辅助项目建设，切实提高网络平台的稳定性与实效性，应当成为网上订货全面实施的关键环节。卷烟经营企业通过建设高效、优质、简捷的网络操作平台，切实提升网上订货的吸引力和影响力。从而，全力争取卷烟零售业户的理解和支持，努力推动网上订货活动的深入开展。

对策三：做好入户宣传和指导工作，能够进一步促进网上订货的稳步开展。

增强卷烟零售业户的认知意识，深入了解网上订货的重要意义和具体