

对明示承诺的几点思考

□ 胡生国

明示承诺,顾名思义,它是一种宣誓,一种诚信和责任,是行为的一种主动行为。烟草行业自2008年引入明示承诺制度以来,规范了员工的服务行为,广大员工的自律和廉洁意识得到进一步增强,违规违纪行为明显减少,企业内部管理水平不断得到提高,零售户的满意度也得到大幅度的提高,在提升行业内外形象上发挥了积极重要作用。但从笔者对全市系统明示承诺制度执行情况的调查情况来看,明示承诺制度的执行情况因为时间的推移,有些单位或者员工的重视程度在减弱,甚至慢慢地在淡忘,工作中还存在一些问题,导致明示承诺制度在执行上还没有形成一种习惯,没有真正的入心入脑化为具体的行动。下面笔者结合平时对该项工作的思考和本次专项检查,谈谈当前明示承诺在执行过程中还存在的问题,并提出几点思考。

当前明示承诺在执行过程中存在的问题

黄山烟草自推行明示承诺以来,效果明显,员工违纪违规行为大幅度减少,从对明示承诺问卷调查的结果可以看出,55户的调查中,客户对烟草公司的工作人员的满意度非常高,其中有15%的客户反映以前存在烟草工作人员向其借钱借物的现象,近两年来很少出现该类现象,工作人员的服务水平和态度得到明显好转,但

也有个别客户反映还有工作人员存在违规现象,同时在有些单位也发现了该类事件,并对其进行处罚。为什么明示承诺执行了这么多年,单位领导也一直在强调该项制度涉及的内容都是高压线,一当“触压”后果会很严重,但每年都还有人去碰这根高压线呢?是什么原因导致这一现象还存在,主要是明示承诺在执行过程中还存在以下方面的问题:

重视程度不高,宣传方式单一,缺少创新。在思想认识上没有重视起来,导致执行力不强。其实明示承诺制度是国家局在新形势下为加强内部监督管理,树立行业良好形象而推行的一项重要措施,他是让广大干部员工变“要我做”为“我要做”,其实质意义就是通过明示承诺,使干部员工在潜意识中去自觉遵守企业内部各项管理制度,将遵守承诺、遵纪守法变为一种自觉行为,将监管关口前移,变事后监督为提前预防。认识到其出台背景和重要性后,我们在日常的管理中应该加强宣传教育,通过各种形势,创新教育方式和氛围营造,让广大干部员工认识到哪些行为是违法违规的,让明示承诺中的各项规定真正地融入到自己的实际行动中去,把自己的工作做好,做正确的事和正确的做事。

重形式轻执行,一签了事,没有连续性。通过调查了解,大家对明示承诺这项活动都比较重视,有动员会,有自查报告,也与全体员工签订过承诺书,但是多数人在签订承诺书后,往往将承诺书放一边,甚至不知道承诺书中的具体内容,重视程度不

够,更谈不上年年重温,时时重视了,存在一签了事的情况,在实际执行中,未能按照制度条款对违规人员进行惩罚,制度缺少严肃性和执行力。**监管力度不够,缺少监督考核机制。**调查发现,对于明示承诺制度的监管方面存在一定的差异性,在监管方面未形成长效机制,等员工出了问题,违反了规定后,再进行教育和监管,才去进行市场调查与核实,平时缺少定期或不定期的考核和监督,也缺少一定的考核力度和监督机制。

承诺的内容过于统一,未体现出不同岗位的差异性。当前,全市所有岗位所承诺的内容都是一样的,未能结合不同岗位特点进行进一步细化,这样不能将某一个时期的重点内容或焦点热点问题纳入承诺书的内容中去,承诺的内容缺乏针对性和差异性。

分析以上问题的原因,有客观原因和主观因素,有认识上的不足,监管的不严,有承诺与处罚不对等导致的威慑力不够,从而使得明示承诺制度在执行上还存在上述问题。如何让该项制度更好地服务“卷烟上水平”,进一步维护烟草专卖法的严肃性,规范卷烟生产经营管理行为,打造“严格规范、富有效率、充满活力”的阳光烟草,发挥明示承诺制度的保障功能,自觉维护行业形象,以明示承诺制度提升行业在社会的形象。

对明示承诺制度执行的几点思考

为了更好地推行明示承诺制度,

开展好这项活动,不是监管部门下发一纸承诺书了事,而靠的是全体员工要从思想上高度重视,重视违反明示承诺内容对行业、对自身造成的不良影响,危害程度,只有从思想上重视了,才能在执行过程中时刻牢记,以自身的实际行动践行着明示承诺制度。

加大宣传力度,融入到服务品牌建设中。从签订明示承诺到执行明示承诺,我们要突出“承”和“诺”,监管部门要反复提醒,将开展明示承诺宣传与当前开展的争先创优、“以人为本,执政为民”和“讲责任、讲奉献、讲纪律”等主题教育活动结合起来,营造良好的规范自律、服务为民和廉洁自律的氛围,不断丰富规范自律宣传教育的内容,不断提高明示承诺制度的执行力度,开展正反两方面的教育,创新宣传的方式,尤其是对那些因为触犯明示承诺制度,给行业和公司造成不良影响的,要加大宣教力度,真正能够起到警示教育目的;突出实效,多开展市场调查和零售户走访,深入基层,打造阳光烟草,发挥明示承诺的提醒作用。同时还可以将执行明示承诺内容与当前开展的服务品牌结合起来,融入到“徽映”服务品牌,融入到黄山烟草徽骆驼企业文化中去,内化于心、固化于制、外化于行,将执行明示承诺制度转化为一种从业习惯和自觉行为,以此来提高黄山烟草的客户满意度和社会形象,打造黄山烟草服务品牌。

细化承诺内容,突出全员参与制定和承诺。当前执行的明示承诺制度,内容覆盖全面,依据《中华人民共和国烟草专卖法》及其《实施条例》、

《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》和行业纪律规定,提炼而成,依据明确,可操作性强;但从几年的实践来看,所有岗位都是同一标准内容的承诺,针对性不强,也没有层次感,所以要补充制定不同岗位的明示承诺,将明示承诺中的内容进行细化,针对不同岗位特点,高度提炼出既能够起到警示作用又容易执行和考核的细化内容,在制定过程中,强调全员参与,集体讨论,这样制定出来的承诺内容,更能体现出热点和焦点问题,更加符合岗位实际,同时是因为是广大干部员工自己制定的承诺,在平时工作中能够时刻提醒自己,哪些是该做的,哪些是不该做的,容易执行。

加强动态监管,纳入质量目标进行考核。动态监管要进一步与承诺很好地结合起来。在日常监管中,与绩效考核结合起来,与二级考核与三级考核结合起来,纳入单位或部门的质量目标进行考核,采取定期和随机抽查相结合的方式,进行动态监管,对发现的苗头性和倾向性问题,要认真对待,分析原因,找出哪个环节出现问题,及时的教育,跟踪监管,以保证该项制度在工作中真正落到实处。

坚持和加强明示承诺制度,是行业改革发展的需要,也是行业树立良好社会形象和保证“卷烟上水平”的需要,作为最基本的岗位要求、最基本的职业修养和最基本的道德底线,我们作出的承诺,一定要言必行,行必果,切实做到依法行政、依法经营、依法管理,促进行业持续稳定健康发展。

烟草商业企业如何上好党课

□ 邹海莉

对于烟草行业来说,党课是对党员进行教育的主要形式之一,是党组织对党员进行经常性思想教育的最基本的一种形式也是党组织以授课形式定期对党员进行教育的一种有效方法,其根本目的是提高党员的思想素质,增强党员先锋队意识和党性观念,引导党员发挥好模范作用。讲党课虽然没有固定的模式,但还是有其规律可循的,要讲好一堂党课必须确保党员爱听。那么如何确保党课的质量和效果呢?我认为把握好以下几方面十分关键:

一是主题要鲜明。党课应该有鲜明的主题,这一主题必须贯穿党课的始终,要与党的中心工作 and 党员的思想实际紧密结合起来。当然,作为烟草商业企业,可以把烟草行业相关内容融入其中,但是要做到有的放矢,主题宜小不宜大,宜近不宜远,可将某一个问 题或者一个问题 的一个方面结合行业方针政策或者行业精神作为切入点。

二是内容要新颖。党课是先进性教育的有效载体,先进性是对党员的本质要求,因此给党员上党课毫无疑问最重要的就是要突出共产党员的先进性。但是讲党课同时要有新观点、新资料和新信息,即便是老课题也要根据新形势、新任务和党员思想的变化,充实新的内容,力求讲出新思想、新水平,突出针对性和时效性。

三是逻辑要严密。严密的逻辑可以使教学内容丝丝相扣,还可以使教学活动既有紧张的节奏,又有轻松的氛围,从而给学员以强有力的说服力。因此,在准备课件的时候,应注意做到使授课内容各环节之间的相互联系和相互补充,前一环节为后一环节作铺垫,后一环节为前一环节作诠释,同时做到层次井然,有条不紊,脉络清晰,层次分明,深入浅出,通俗易懂。

四是重点要明确。讲课必须突出重点,这个重点往往是党员普遍关心的“热点”问题,我们必须做到讲课前介绍重点,课中讲透重点,及时归纳重点。因此讲课要有针对性,要有的放矢,只有抓住重点,明确重点,才能使听课党员的思维跟着讲课的思路展开,让党员提高认识。

五是事例要恰当。在讲党课时,为了增强党课的生动性,不少同志喜欢穿插一些生动有趣的事例来活跃气氛,讲课涉及到的事例可以是方方面面的,但是要能做到真实、生动、典型、新颖,抓住人心,说明论题。恰当地运用事例来阐释观点,可以达到事半功倍的效果。

六是形式要多样。上课形式可以打破我讲你听的单一授课方式,可以由一人讲变多人讲,由“注入式”变“互动式”,也可以由单一型到多样化。根据课堂的实际情况,机动灵活地采用提问式、探讨式、座谈式授课,使课堂上多一些互动交流,让大家都积极参与,从而更好调动大家的积极性。

基层党组织担负着直接联系、宣传、组织、团结职工群众,把党的路线、方针、政策和企业的各项工作任务落实到基层的重任,要充分发挥好基层党员的作用就必须提高党员思想认识,通过上好党课,加强基层党组织学习,使党员深刻认识当前形势,准确把握工作大局,紧紧围绕“卷烟上水平”战略任务,促使全体党员干部带头齐心协力为实现企业的目标任务而奋斗。

建立三大采集体系 提高把握市场能力

□ 李亚军

面对当前行业卷烟销售市场所呈现的新特点、新变化和新趋势,以及营销工作面临的新要求、新目标和新任务,准确及时掌握卷烟真实的市场、需求、消费信息,切实提高把握市场、调控市场能力,对于保持良好市场状态、有效满足需求、培育知名品牌、科学营销决策具有十分重要的现实意义。面对瞬息万变的卷烟销售市场,如何切实提高把握市场的能力,关键是要建立健全了解、掌握与监控市场变化的“三大体系”,并加强对所采集信息的汇总、分析与应用。

一要建立健全社会市场调研体系,全面把握市场总体走势。卷烟作为一种特殊的商品以及实行专卖体制的特殊性,决定了卷烟的经营工作与当地经济社会发展及居民收入水平、政策变化、人口数量、民族习俗、吸食习惯等有着直接或间接的联系。因此,就需要我们建立社会市场调研体系,或委托第三方,或自行组织人员,定期不定期开展不同形式的市场



调研。在全面进行市场调研的基础上,才有可能全面准确了解掌握当地当前及今后一个时期经济社会发展状况、政策导向、人口组成状况、吸烟人数、数量及吸食档次变化趋势等信息。并针对整体宏观经济社会发展走势,科学预测当地卷烟市场容量、消费结构及档次、重点培育卷烟品牌等。只有在此基础上,方有可能作出科学的营销决策,采取相应的经营策略,满足市场需求,顺应消费变化,确保卷烟市场持续稳定健康发展。

二要建立健全终端信息采集体系,全面把握客户经营态势。零售终端作为整体卷烟营销网络的“神经末

梢”和感知市场变化的“晴雨表”,迫切需要我们构建覆盖不同城乡区域、不同经营业态的终端信息采集体系,定期采集终端客户的卷烟零售盒价条价、社会库存、品牌动销、断货率等信息,然后通过计算机等信息技术,运用数学模型等对所采集的信息进行自动生成、深度分析,多层次、多维度掌握终端销量变化、盈利水平、零售价格等信息,从而为需求预测、市场供应、货源投放、精准营销、工商协同、品牌培育及宣传促销等提供重要的参考依据。当前,构建终端信息采集体系,大致有二种途径:一种是通过为信息采集点终端配备扫码枪、安装信息采集软件等,对零售客户销量、价格、库存等进行实时、自动采集。这种方法优点是及时、高效,但缺点是客户的配合度相对较低、所采集的零售价格与实际销售价格不一致导致零售价格失真等,不能完全真实

地反映终端销售尤其是零售价格情况;另一种是定期由客户经理等相关人员对信息采集点客户实地进行卷烟零售价格、社会库存、品牌销售等情况进行采集。这种方法的优点是信息采集人员与零售客户“面对面”交流沟通,所采集的信息更为真实、全面与丰富;但缺点是采集用时较长、效率较低、手工操作和复杂繁琐易出错等。较为实用的办法是将目前二种采集手段综合利用,各取其长、避其所短。这样所采集的信息才会更加真实准确与全面。

三要建立健全消费信息采集体系,全面把握消费变化趋势。以市场需求为导向其实内容是以消费需求为导向。只有真正了解与掌握广大卷烟消费者收入水平及卷烟消费支出占比、卷烟消费才数量及结构档次、卷烟吸食变化特点等信息,才有可能实现顺应消费趋势、引导消费潮流、挖掘消费潜力、优化消费结构。构建涵盖各阶层人士、各档次消费群体、各年龄段不同区域人群的消费者信息采集体系,才能可能总体全面把握

消费者卷烟需求特点、消费发展趋势等情况。为此,就要采取多种途径进行消费者信息体系的构建。一是通过公司内部员工联系身边熟悉的一定数量卷烟消费者,进行跟踪调查,建立信息采集网络;二是利用零售终端优势,联系一定数量的忠诚卷烟消费者,建立信息采集体系;三是通过街头或入户调研的方式,现场采集一定数量卷烟消费者的信息;四是通过委托第三方,进行消费者信息采集。从目前行业情况看,建立消费者信息体系、采集消费者信息仍是一个薄弱环节,还没有操作性强、实用效果好、较为成功的做法与经验可供借鉴,需求行业上下解放思想,更新观念,大胆创新,积极探索。

构建多层次、全覆盖的卷烟市场信息采集体系是一项系统工程,需要工商零各方的协同与配合。只要行业上下深入探索,主动作为,就一定能够科学构建,实现对卷烟市场的真实全面把握,全面提升营销水平,为“卷烟上水平”提供有力支撑。

新客户网上订货三提醒

□ 陈惠加

近来,笔者发现不少零售客户没有使用网上订货,经过实地走访和调查后发现,这部分客户很多都是新客户,他们没有使用网上订货的原因主要是由于他们在初次使用网上订货时,由于某种原因的影响导致订货没有成功,因此直接影响了他们的使用信心。为了更好的避免新使用客户类似情况的出现,笔者认为客户经理要进行网上订货业务的新网上订货客户需要做好以下“三提醒”:

要提醒初次网上订货客户早订货。为什么要提醒初次网上订货客户早订货?原因是这样的:假设初次使用网上订货的客户,有可能会出 现这样或者那样的问题,这时候如果客户能早点进行订货的话,出现问题时就可以马上电话咨询客户经理,或者客户经理直接到现场帮助客户进行处理,这样就可以提升客户的订货成功率。而如果有些客户却还是按照以往的订货习惯,开通了网上订货业务后

却还是要等到下午一点才进行网上订货的话,那么一旦出现问题时,如果电话咨询可以帮助解决还好,但如果电话里无法解决的话,需要现场指导时,无法及时赶到客户店里的话,或者赶到客户店里时订货时间已过 的话,那么客户的首次网上订货就无法成功,这样不但会影响客户开展网上订货的信心,同时也会影响到公司网上订货率的提升。

笔者建议:俗话说,防范于未然。笔者建议客户经理最好能早点提醒要进行网上订货的客户提早点进行订货,这样当客户初次订货时发生问题时,也才有时间去及时地帮助客户解决,否则,一旦错过了订货时间的 话,不但会影响到客户网上订货使用信心,同时还有可能使客户反过来怪我们工作没有做到位,影响客我满意度。所以,笔者建议客户经理在开展网上订货业务时最好能提醒要初次订 货的客户能提早时间进行订货。

要提醒客户订完烟后要重新点击下“订单管理”以查看订货是否成

功。笔者在日常工作中经常发现,有不少客户在商业信息系统里面明明显示为尚未报烟,但是当笔者打电话对其进行提醒时,客户却总是一副很惊讶的样子,他们总是说他们已经报好烟了,而且连钱都已经去交好了。这种情况在一些初次订货或者订货次数不多的客户身上最为常见。为什么会出现这种情况呢?笔者认为,这主要是客户在进行订货操作后没有进行订单确认的缘故,那么,客户如何才能知道自己今天已经订货成功了呢?笔者认为,客户经理在帮助客户进行网上订货操作演示时可以重点提醒客户,订完烟后可以通过再次点击下“订单管理”以确认自己今天是否订货成功?如果订货成功的话,系统会提示“您今天已经订货,单号……”,这样客户就可以知道自己今天已经订货成功了。反之,如果订货不成功的话,系统就会自动跳转到让客户选择卷烟品牌的页面。这时候如果当客户看到系统直接跳转到选择卷烟品牌页面的时候,就可以知道自

己今天订货没有成功,客户就需要重新进行订购卷烟操作了。

笔者建议:客户经理工作比较琐碎繁忙,为了更好地提升工作效率,减少花在 网上订货工作上的时间,笔者建议客户经理在指导客户进行网上订货时一定要详细周全点,如告诉客户网上订货该如何操作,在操作中可能会碰到什么情况,如何确定自己已经成功订货等,如果在初次指导时能详细点的话,那么后面就有可能因此而节省大量的指导时间,省得在以后的日子中还要时常分心来接受客户的咨询或者求助,提升工作效率。

要提醒客户不要随意更换系统或者浏览器软件。笔者在工作中发现有不少客户,明明在上星期去进行网上订货指导时,操作过程一切正常。但是,这个星期客户马上又反映系统不能正常使用了,笔者经过调查后发现,这部分客户不能进行正常订货的原因主要都是因为其更换了电脑系统或者浏览器软件。由于公司订货系

统的设置,每次当客户更换了电脑系统后,客户就需要先致电客户经理重新进行烟草证号授权,然后还要安装安全控件,初始化安全信息等一系列操作后才能正常登录订货系统进行订货。而如果更换了浏览器软件后,也有可能出 现系统一直提示安全控件没有安装或者其他方面的提示信息导致系统无法正常登录。

笔者建议:为了避免上述情况的发生,减少浪费客户和客户经理的时间,笔者建议,客户经理在进行网上订货指导宣传时一定要提前做好这方面的宣传,即要提醒提醒客户,如果没有什么特殊原因的话,一定不要随意重装电脑系统,另外,要求客户要告诉家里使用电脑的人,特别是较年轻的孩子或家人,不要随意安装其他浏览器软件,平时最好是使用WINDOWS系统自带的浏览器上网就好了,以避免发生因为更换浏览器后网上订货系统无法正常进行登录的情况出 现。