

烟草商业企业如何推行安全生产标准化规范

□ 何江平

全面推行安全生产标准化,真正使《烟草企业安全生产标准化规范》有效运用于各工作岗位、工作环节之中,全面达到“安全生产标准化”要求的二级企业水平,对于烟草商业企业来说,既是压力和挑战,更是动力和机遇。笔者结合湖南株洲烟草系统推行安全生产标准化的实际情况,就烟草商业企业在推行安全生产标准化工作中遇到的难点问题以及应采取的应对措施进行分析。

推行安全生产标准化的难点问题及问题

思想认识上的问题。株洲烟草在近两年时间的“安全生产标准化”宣传贯彻活动中,发现各县(市)局(分公司)、职能科室及员工对推行安全生产标准化的认识存在一些偏差,集中体现在四个层面上:一是决策层对推行安全生产标准化工作的积极性不高,认为是搞形式,走过场,没有把推行安全生产标准化纳入本单位(部门)的年度工作计划,有等待、观望、得过且过的心理;二是管理层认为企业已经通过了职业健康安全管理体系认证,有健全的安全管理制度,规范的安全操作流程,无需进行安全生产标准化建设工作;三是操作层对安全生产标准化规范的内涵认识不深,认为安全生产标准化建设对工业企业有用,商业企业有无标准均无所谓;四是执行层对安全生产标准化的岗位要求模糊,具体执行不到位。

基础管理上的问题。《烟草企业安全生产标准化规范》是由国家烟草专卖局统一制定的行业标准,立足于全国烟草行业的高度,具有较强的科学性和先进性。对照统一的标准,不难看出株洲烟草安全生产管理基础的差距,主要体现在两个方面:一是管理方式上的差距。当前,株洲烟草的安全生产管理主要依靠安全管理人员的直接



监督,没有很好地利用现代安全信息技术,更没有建立一个符合工作实际的安全信息化系统。二是设备设施上的差距。近几年,株洲烟草的安全生产设备设施虽然逐年扩大,但都是在原有的建筑物上进行改造,标准不高、信息化不强,离标准还有很大的差距。如:安全警示标识不统一,安装不一致;各县局的办公大楼无自动灭火系统和自动报警系统;安全监控系统还未实现信息网络化、智能化等等。

人员素质上的问题。近几年,烟草商业企业的安全生产管理队伍建设不断得到加强,整体队伍素质虽有所提升,但专业技能型人才还是相对缺乏,有些安全管理人员不能熟练掌握《烟草企业安全生产标准化规范》的要求,在很大程度上制约了安全生产标准化的推行。加之少数安全生产管理人员自恃年龄偏大,不愿主动学习,对安全生产标准化的理解不够深,凭经验做事,导致安全生产标准化规范落实不到位。

具体运行上的问题。《烟草企业安全生产标准化规范》要求严、标准高、管理细,各条款之间相互交叉、相互重叠,有些工作标准很复杂,在基层单位很难运行到位,特别是现场管理的工作标准,不要说管理人员掌握不了,就连具体操作人员都难以执行到位。就株洲烟草来说,当前《烟草企业安全生产标准化规范》的具体运行,存在一些问题,如标准要求计算机房应设置火灾报警装置,全市系统只有市局本级达到要求;标准要求搅拌操作的容器应加盖密封且盖机联锁,食堂地面无积水、无油污,液化气瓶和灶台相距应 1.5M 以上或实墙相隔,设置炊事人员专用更衣室,正确佩戴餐饮操作服,生熟食品应分别使用各自的冰箱放置保存等,均因为现有条件受限制,不能达到要求。

推行安全生产标准化的对策及措施

鉴于上述四个难点问题,烟草商业企业要全面推行安全生产标准化,真正实现企业达标,笔者认为应采取以下对策措施:

讲“标准”。首先是思想上要讲“标准”。烟草商业企业的各级领导要带头转变思想观念,要把推行安全生产标准化提高到“科技兴安”的高度上来认识,要充分认识到安全生产标准化建设是烟草商业企业安全生产管理上水平的必由之路。其次是形式上要讲“标准”。要通过内训、张贴标语、横幅、宣传栏、知识竞赛等活动形式,加大安全生产标准化的宣传力度,在企业内部形成讲“标准”的浓厚氛围。第三是工作上要讲“标准”。要在安全检查、隐患整改、相关方管理、设备设施维护保养、特种作业等日常安全生产管理中形成讲“标准”的习惯,任何工作、任何环节、任何岗位都要讲“标准”,要按照安全生产标准化规范的要求落实责任。

建“标准”。通过对《烟草企业安全生产标准化规范》的宣贯落实,应结合自身实际,对本单位的制度、流程、台账进行梳理和优化,对标准化规范要求进行细化,建立一套符合自身实际的安全生产标准化规范操作手册,其内容应包括组织机构、管理制度、记录台账、操作流程、应急预案、绩效评价、职业健康安全体系文件等七项工作“标准”,做到流程简化,制度易于理解,可操作性强,能被广泛接受,为本企业推行安全生产标准化达标提供宣传、指导和服务。

会“标准”。推行安全生产标准化规范不仅仅是安全管理部门的事情,它需要全员的支持,需要各层级的领导和员工懂“标准”、会“标准”。首先要熟悉标准内容。通过不同形式的学习,熟练掌握标准对本单位、本部门、本岗位的安全有哪些要求,了解自己应该怎样管、怎样做,怎样才能达到标准要求;其次要执行

标准要求。在实际工作中,能严格执行标准要求,并通过自查、互查等形式,检验自己是否达到标准要求;第三要养成良好习惯。对本单位(部门)员工的不良习惯进行摸底汇总,制定纠正计划,按照标准要求逐项改正,从而养成良好的习惯。

做“标准”。烟草商业企业推行安全生产标准化规范,认为至少应做好以下“七个标准”:

一是机构设置标准。应本着组织机构精简、高效、适用的原则,形成统一、规范、适合安全生产管理工作需要的组织机构。二是管理制度标准。应对所有的安全管理制度和操作流程进行梳理,对未建立或者是与标准化规范有出入的管理制度进行完善补充,满足标准化规范的全部要求。三是管理台账标准。对安全生产管理所需要的台账进行研究,制定统一、规范、适用的台账,最大限度地满足安全生产基础管理需要,并符合标准化规范的要求。四是安全记录标准。主要是规范安全生产管理记录的格式和保存方式。如:安全生产监督检查、隐患整改等必须保存痕迹化记录;安全生产设备设施、安全管理制度、操作流程、危险源识别等均可保存电子记录。五是应急预案标准。主要是编制一套符合安全生产标准化规范要求的应急救援预案,重点研究火灾事故、机动车辆、卷烟仓储、卷烟配送、专卖执法、烟叶生产、卷烟营销等七个方面,要突出行业特色,充分发挥全行业的力量,做到应急救援资源共享。六是考核评价标准。对安全生产标准化规范中的 39 项考核评价内容进行细化,结合标准化规范基础和现场管理的具体要求,制定更加全面、更加详细、更加具体的考核评价表。七是体系文件标准。对烟草商业企业职业健康安全体系文件进行搜集和完善,达到 GB/T28001 和 YC/T3841-2011 的要求,形成一套覆盖烟草商业企业各重点环节的体系文件。



客户经理如何做好品牌培育工作

□ 邹海莉

品牌培育工作是一个系统而复杂的工程,它是在了解市场需求的基础上,引导消费、满足需求的重要手段,也是提升结构、增加销量的重要途径。客户经理站在市场营销最前沿,直接与客户接触,是实施品牌培育最直接的执行者和落实者。那么客户经理如何做好卷烟品牌培育工作呢?笔者浅谈几点意见和建议。

开展市场调研,做好信息收集
开展好新品牌前期调研是一个品牌能否得到消费者认可和接受的关键。有效掌握市场信息,也有利于新品牌引入前期做好市场分析和预测。因此,客户经理在新品牌投入市场前要做好市场调研,了解客户和消费群体对所培育品牌的价格、质量、口味、包装等方面的评价信息,为新品牌上市打好前期市场基础。

做好品牌宣传,找准品牌定位
做好新品牌的宣传推介工作对于任何一种新品牌来说都十分重要,客户经理应对新品牌进行大力的宣传,不仅要从事卷烟的质量、包装、内在品质上进行宣传,还要及时向客户发放新品牌宣传资料,如果烟厂提供新品牌品吸烟,还可以及时向客户和消费者发放品吸。同时各个品牌、不同价位、不同包装风格的卷烟都会有不同的市场反应和目标消费群体。客户经理在对品牌进行培育时应该有选择性地选择一些经营位置好、人流量大、经营能力强、在卷烟零售市场有一定号召力、乐于接受新品牌的客户作为重点客户,做好他们品牌上柜工作,让这部分卷烟零售户先上柜,以其经营上的优势配合培育新品牌上市。

了解市场动向,掌握品牌动态
零售户是直接面向消费者的销售终端,客户经理应在拜访客户的同时了解新品牌市场反映和客户意见,分析品牌销售走势,分析品牌营销策略执行效果,妥善处理好调整品牌格局与满足市场需求之间的矛盾,立足长远、分步实施、以点带面,以提高卷烟上柜率为突破口,利用促销等手段加大宣传力度,引导消费,提高动销率,带动再购率。同时要合理妥善地处理好客户盈利与消费者需求之间的关系,实现对品牌的动态管理,查找品牌培育过程中是否存在的问题。对于发现的问题,分析查找原因,比如可以从目标客户选择是否准确、货源投放是否充足等方面查找原因,找出解决问题的办法。同时还可以通过不定期地对市场进行调研和总结,分析了解品牌销售动态,根据市场反馈的信息,及时与客户沟通,帮助客户分析当前市场,指导客户经营,提高他们对品牌的关注程度,从而带动他们销售的积极性。

跟踪品牌服务,做好品牌维护

保持消费者对新品牌的忠诚度,除了产品质量外,还有一个重要就是跟踪服务。客户经理应该加强客户上柜跟踪,及时了解销售情况的前提下,针对客户销售情况提出一些技巧性经营指导,也可以通过跟踪品牌投放市场后的销售和上柜情况,根据消费者和零售户的反映,制定下一步的培育计划,慢慢改进培育措施,从情感维护、信息维护、价格维护等方面入手,做好品牌维护。

培育卷烟品牌是一项艰苦、细致、长期的系统工程,新品牌卷烟都有一个从无到有,从陌生到熟悉的过程,客户经理只有扎实工作,用心培育,就一定能够取得品牌培育工作的胜利,实现品牌培育上水平。

客户更满意 队伍更纯洁 运行更规范 发展更健康

2012 年重庆市烟草行业工作会报告摘选

□ 李恩华

坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,深入贯彻落实科学发展观,围绕“卷烟上水平、对标升位次”的工作中心,以科学发展为主题,以“稳增长、调结构、强基础、上水平”为主线,以“客户更满意、队伍更纯洁、运行更规范、发展更健康”为目标,努力推动重庆烟草持续协调健康发展。

2011 年全市行业主要工作成效

2011 年,全市行业成效明显,亮点纷呈。在“推进发展创新高、‘两烟’经营谱新篇、打破网立新功、强化规范见成效、基础管理上水平、文化建设结硕果、队伍建设增活力、构建和谐促稳定、项目建设力度大、创先争优优树形象”等十个领域取得了显著成绩。

成绩的取得,主要得益于:一是坚持以科学发展观为统领,抢抓机遇,顺势而为,增强经济运行调控的主动性和针对性;二是坚持把严格规范作为行业发展的“生命线”,努力维护良好的市场秩序、财经秩序和工作秩序,致力于打造自律规范的责任烟草;三是坚持以改革创新为动力,努力在科技创新、文化创新和管理创新上下功夫,不断增强行业的内生动力;四是坚持以人为本,积极维护公平正义,努力实现发展

成果全员共享,形成行业上下推进发展的合力。

2012 年全市行业主要工作安排

2012 年全市行业工作指导思想是:坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,深入贯彻落实科学发展观,围绕“卷烟上水平、对标升位次”的工作中心,以科学发展为主题,以“稳增长、调结构、强基础、上水平”为主线,以“客户更满意、队伍更纯洁、运行更规范、发展更健康”为目标,努力推动重庆烟草持续协调健康发展。

突出“两烟”重点,推动经济运行稳增长。2012 年经济运行主要目标是:销售卷烟确保 108 万箱、力争 110 万箱,生产收购烟叶 167 万担;全年实现销售收入增长 15%、突破 230 亿元,税利增长 10%以上、达到 55 亿元,其中多元产业实现税利 2700 万元。

一是各产区单位要把落实烟叶种植计划作为基础性工作抓紧抓好,确保全市移栽烤烟 67 万亩、自肋烟 28 万亩。持续推进规模化种植,力争全市户均规模突破 20 亩,40 亩以上种植主体的种烟面积达到全市总面积 35%以上。

二是坚持将“做大品牌、提升结构”作为卷烟营销的中心任务,突出抓好一二类重点品牌培育,努力推进卷烟结构持续提升,切实提高结构提

升对税利增长的贡献度,确保全市总量订单满足率达到 92%以上,全年一二三类“双十五”重点品牌销量比重达到 58%以上,低焦油品牌销量达到 2.5 万箱以上。

三是认真落实国家局“成本、规范、安全”物流管理六字方针,全面运用物流定额技术规范,提高运行效率,确保全市行业物流成本占销售收入比重持续下降,物流费用率控制在 1%以内。

四是坚持稳健经营、规范运作,不断做实卷烟连锁、“两烟”运输和烟用物资产销等行业辅助产业,提升企业管水平,确保国有资产保值增值。全年力争实现营业收入 3.45 亿元,三项费用率控制在 14%以内。

完善工作机制,推动创新发展上台阶。一是完善科技创新体系建设,夯实行业创新发展基础,以增强自主创新能力为核心,以推进技术创新上水平为主线,以服务行业生产经营为产足点,加快烟料所和两个试验站建设,着力推进重大科技专项研究,完善产品质量安全企业标准体系,努力在技术创新、技术推广、产品质量安全保障和标准化工作等方面取得突破。以重大专项和技术推广带动为纽带,加大科技人才培养、培养力度,为行业科技创新提供人才保障。

二是创新推进基地单元建设,提升现代烟草农业建设水平。以提高烟叶品质为目标,以维护烟农利益为重点,以基地单元为载体,努力推进原料供应基地化、烟叶品质特色化、生

产方式现代化。

三是创新卷烟营销模式,全面推动网络营销。以“推进网络营销”为主题,以保持“销量、品牌、结构、效益”稳定增长为目标,不断深化电子商务,提高卷烟营销能力和客户服务水平。

围绕严格规范,推动基础管理求突破。一是认真贯彻落实《内部专卖管理监督工作规范》,增强打假破网追刑力度,切实提高市场监管效能,开展专卖队伍“素质提升年”活动,强力开展专卖“内管外打”。

二是全面有效运行管理体系。进一步提高体系文件与生产经营管理契合度、相融度,形成完整的、操作性强的管理体系。统筹质量管理体系建设、职业健康体系建设和员工行为规范建设,在梳理单体流程的基础上,探索实施业务流程管理平台与企业管理体系的整合,建立整体关联、流程优化的管理体系,实现顺畅的信息传递,提高管理效率。

三是深入推进信息化建设。加快“智慧渝烟”建设进度,充分发挥信息化在固化流程、实时监控、提高效率等方面的作用。要在信息平台、管理体系、人力资源、资产管理、零售终端、烟叶物资等领域加强系统应用的考核评价,确保系统“落地”。

四是切实加强规范管理。重点开展闲置资产租赁专项治理、维护零售客户利益专项治理、全面审计整改检查专项治理、物资采购及工程投资过程监管专项治理“四个专项治理行动”。

注意统筹协调,推动基础建设出成果。一是要加快建设进度。要突出“烟叶收购、卷烟物流、打叶复烤”等重点,加快项目建设进度。

二是要确保工程质量。按照“科学规划、合理布局、规范管理、彰显水平”的要求,着力提升项目建设水平。

三是要严格过程监管。大力构建

事前、事中、事后相结合的监管模式,保证项目建设的规范性和科学性。

四是要落实工作责任。各部门、各单位要关领导分工负责制,推进项目建设有序开展。行业重点项目建设办公室要认真履行牵头职责,建立完善重点项目联席会议等制度,准确掌握项目进展情况,及时协调解决项目推进中存在的问题。

坚持以人为本,推动队伍建设见实效。更加重视行业班子队伍建设,搭建竞争平台,促进队伍成长,为“卷烟上水平、对标升位次”提供有力的组织保障。

一是各单位要按照牢固树立立责任、忧患、公仆、民主、创新“五种意识”的要求,不断推进领导班子建设。

二是强化员工队伍建设。深入推进创先争优、不断深化用工分配制度改革,全面提升员工队伍素质,大力培育员工职业素养,不断提升员工队伍素质,提高职业素养,激发员工工作积极性、主动性和创造性。

三是深入贯彻落实十七届六中全会精神,按照“践行动、重融合、强筋骨、显价值”的思路,做到“三个始终”,创新服务方式,加快学习型组织建设,加快行业文化建设和文化管理进步,增强文化自信。

四是要从“严肃党的政治纪律,增强遵纪守法的自觉性;加强制度建设,从源头上防止腐败;加强廉政监督,确保各项决策部署有效落实;加强严格自律,维护纪律严肃性”四个方面着手,不断强化党风廉政建设。

五是坚持以人为本,妥善处理上下、内外关系,深入推进办公公开民主管理,坚持正确的舆论导向,高度重视离退休人员管理工作,强化安全稳定工作,营造和谐宽松的发展环境。

【作者系重庆市烟草专卖局(公司)局长、总经理、党组书记】