

建设现代烟草物流 促进卷烟上水平

□ 罗育繁

由于形势的发展,在全国烟草工作会议上,国家烟草专卖局局长姜成康明确指出了全行业目标任务是全面推进“卷烟上水平”,不断增强中国烟草整体竞争力,努力保持行业持续健康发展。“卷烟上水平”是当前和今后一个时期烟草工作的基本方针和战略任务,其总体要求是,以全面提升中国烟草整体竞争实力为目标,以培育“532”和“461”知名品牌为重点,坚持以改革的方 法、创新的思路、统筹的方法,加快转变发展方式,着力做大做强知名品牌,不断促进产品优化升级;着力改革资源配置方式,不断提高资源配置效率;着力抓好综合配套,不断提高行业整体素质。随着新型卷烟营销模式的全面实施与不断完善,烟草物流对整个卷烟经营企业开展卷烟营销活动的影响力越来越强,已经成为卷烟上水平的重要环节和内容。对于烟草商业物流而言,作为整个烟草供应链的关键环节,如何提高自身发展水平,提升自身竞争力,对推进卷烟上水平任务目标的实现具有重要意义。

注重成本、效率与服务 构建核心竞争力

全国烟草行业现代物流建设工作会议确立烟草物流的行业核心业务地位,指出要实现烟草物流的不可替代性。要达到不可替代,就 必须要建立烟草物流的核心竞争力。“低成本、高效率、优服务”是 任何一个物流企业的始终关注的焦点,对于烟草物流而言,要推进“卷烟上水平”行业战略目标的实现,必须要首先构建自身核心竞争力,因此也必须紧

紧围绕“成本”“效率”和“服务”三个方面,开拓思维、创新模式,逐步建立自身优势。效率是衡量烟草物流的核心指标。“卷烟上水平”发展战略对烟草物流配送能力和配送效率提出了更高的要求,要建立核心竞争力必须全面提高卷烟物流效率。因此烟草物流企业必须要进一步优化作业流程,按照科学、合理、高效的原则重新划分卷烟访销周期,设计更为科学的送货路线实现卷烟分拣、仓储、配送的无缝衔接,努力提高客户响应速度。作为行业核心业务,烟草物流建设就是要成为控制市场的重要手段,就是要在成本费用方面形成较强的竞争力。一方面作为物流中心要全面实行独立核算,独立核算机制的建立有利于激发管理人员的成本管理意识,是进行成本分析、成本控制的基础。另一方面,要真正形成成本竞争优势,必须要以规模效益为核心。配送是一种规模经济运动,配送的生命在于规模。作为烟草物流配送中心,其配送成本主要由仓库、设备、车辆等固定资产投资产生,而且数额较大,要在市场竞争中占据成本优势,就必须通过规模经营产生规模效益,因此打破行政区划,探索区域配送模式是建立烟草物流配送成本优势的有效手段。为客户提供优质的服务是烟草物流构建核心竞争力的关键之一。众所周知,基本竞争战略有三种,即成本领先战略、差异化战略、集中战略。烟草物流配送向客户提供的是一种无形的服务,要形成差异化优势,就必须要向客户提供优质的、具有一定特色的、满足客户价值需求的服务。烟草物流可以围绕提供配送准时性、提供卷烟配送信 息查询服务等,建立自身的服务优势。

如何有效打击卷烟制假违法活动

□ 邹海莉

近年来,在国家局的正确领导下,全国各地捣毁了一批批制假窝点,侦破了一批批涉假案件,摧毁了一批批制假网络,惩处了一批又一批涉假违法犯罪分子,狠狠打击了制售假烟的猖獗势头,卷烟制假活动得到了有效遏制。但是卷烟打假形势仍然不容乐观,那么作为基层烟草商业企业如何有效打击卷烟制假违法活动呢?笔者浅谈几点意见和建议。

卷烟制假违法活动的特点

随着“大企业、大品牌、大市场”战略的整体推进,制售假冒卷烟违法犯罪活动也相对凸显出来。其违法犯罪行为呈现网络化、集团化、分散化、精细化趋势。为逃避法律制裁,制假售假分子逐步转入地下,形成了生产、运输、分销等组织严密、分工明确的地下网络。为避免“树大招风”,制售假冒卷烟分子往往采取化整为零的方式,将制假窝点转移到偏僻的地方、废旧的工厂进行生产,采用人货分离的方式托运、邮寄假冒卷烟,卷烟制假违法活动形式呈现多样化。

卷烟制假违法活动的成因

受利益驱使。据有关资料显示,

制假、售假、收购、贩卖假烟的利润十分巨大,高额经济利润的诱惑是卷烟制假违法活动层出不穷的根本原因所在。行业内部监管不到位。有些烟草专卖行政主管部门工作方式方法还没有完全从传统市场监管转变到现代市场监管上来,日常监管有时流于形式、市场监管表面化等问题在一定程度上还比较严重,给不法分子违法活动有可乘之机。

打击卷烟制假违法活动的有效措施

提高认识,切实履责,建立打假长效机制。当前卷烟打假形势依然严峻,仍处于“拼智力、拼耐力、拼实力”的“三拼”阶段。因此我们要充分认识卷烟打假的艰巨性、复杂性、长期性和反复性,牢固树立责任意识和大局意识,以强烈的事业心和责任感抓好卷烟打假工作。要把思想统一到国家局、省局、市局对卷烟打假工作的总体部署和要求上来,加大打假工作力度,防止制假活动转移、扩散。作为种植烟叶的基层烟草商业企业更应该建立打假长效机制,尤其要重点打击制假原辅材料供应链,加强烟叶收购管理,打击走私、制假及倒卖原辅材料,切断假烟原料供应链,营造良好的市场环境。

加强排查,重拳出击,形成打

打造烟草物联网 推进卷烟上水平

作为一个新兴产业,物联网是继计算机、互联网之后,世界信息产业的第三次浪潮,物联网在烟草行业还有很大的应用空间和发展前景。全国行业现代物流建设工作会议上明确提出了行业物流建设的新目标是打造中国烟草物联网。建设烟草现代物流,打造中国烟草物联网,是卷烟上水平的重要任务。近几年,物联网应用系统建设有了较大的进步和发展,特别是在行业现代物流建设方面开发了不少物联网应用系统和成功案例。目前中烟电子商务公司的工商卷烟物流在途信息跟踪系统,利用 GPRS、GIS、车载设备、电子锁设备等信息技术,实现在途信息的跟踪、展示、查询、监控、调度和统计分析等功能。目前行业物流信息化建设突飞猛进,完全具备建设烟草物联网的条件,如何建设烟草物联网是当前行业研究重点之一。笔者认为,烟草物联网的建设应在现代物流、安全监控等领域开展。一是行业现代物流建设。在物流作业过程中涉及流程环节多、作业过程存在很多不确定因素,如何有效地监控、管理,如何准确采集和分析数据是物流管理中的难点。物联网是当今世界较为领先的技术,也是最适合解决物流领域难题的技术。在现代物流建设中,不能一味地追求高科技,而是要从管理角度、应用角度以及客户需求角度,找准应用点,同时要从感知层、网络层和应用层三个层面进行系统规划,真正应用物联网技术解决物流工作中遇到的实际问题,通过打造物联网,实现物流作业的高效

率。二是在安全防护监控等方面的应用。由于卷烟产品的特殊性,安全防护一直是烟草行业各级领导关注的重点,利用物联网技术可以做到从事后到事前、从局部到全程的安全监控与预警。目前行业已建立和安装了大量的视频监控点,但如何将这些视频信息有效地集成整合起来,进行加工和智能化处理,做到有问题能够提前预报提示,是物联网应用的一大课题。另外在防伪打假领域也可以有效利用物联网技术。此外,在卷烟质量管理和行业资产管理等领域有很好的应用物联网的空间和前景。

提高素质 创建一流的现代物流队伍

随着经济全球化步伐的加快,烟草企业面临的国际竞争压力越来越大,对现代烟草人的要求越来越高,新的经营理念、新的管理方式不断涌现,逆水行舟,不进则退,现代物流是一个向时间、向空间要效益的新兴产业,烟草物流作为现代物流的一个分支,既有着现代物流的共性,又有着烟草物流的特性,烟草要做大做强,需要注入现代物流的新理念,引入现代信息技术,因此必须要有一支“一流”的干部职工队伍,才能适应现代烟草物流发展趋势,才能创出“一流”的事业。实践也无可雄辩地证明了这样一个真理,凡是注重创建学习型的企业,就具备了长远的发展潜力和鲜活的生命力。只有全面提升员工思想政治素质、科学文化素质、本职业业务素质、实际工作能力为目标,靠知识经济创建学习型的企业,才能实现烟草可持续发展不断上水平。

通道。内管部门也要加大对烟叶的监管力度,认真核对烟叶种植收购计划,防止烟叶被不法分子收购。同时还应进一步加强对卷烟零售市场监管,加大对特殊业态经营场所的监管力度,加大非法渠道卷烟查处力度,使假烟分销渠道进一步萎缩。

广泛宣传,加强培训,确保打假活动取得成效。为营造广大零售户和消费者积极支持、参与打击卷烟制假违法活动的良好氛围,就应该采用座谈会、上门发放宣传单、制作宣传栏、悬挂宣传横幅等方式,广泛宣传烟草专卖法律法规和假烟的危害。同时要实现队伍规范化管理,始终保持专卖打假队伍的蓬勃朝气,切实加大对专卖执法人员的培训力度,开展案件侦查技巧与相关法律法规的培训,提高专卖执法人员的案件查办能力和执法水平,努力造就一支文明执法、作风扎实、业务过硬、敢打敢拼的专卖执法队伍,为打击卷烟制假违法活动提供有力的人才保障,确保打假活动取得成效。

卷烟打假是专卖管理一项长期性、艰巨性和复杂性的工作,任重道远,我们应在坚持以践行“两个至上”行业共同价值观为宗旨在前提下,结合当地实际情况和自身特点,更新工作思路,创新工作方式,只有坚持不懈地把打假工作进行到底,才能不断提高市场净化率,规范卷烟市场环境。

如何推进 行业科技创新工作

□ 李建洪

推动烟草行业持续协调共同发展,离不开科技创新。目前,行业许多单位将科技创新工作纳入到单位年度考核、部门效能考核以及领导政绩考核中,取得了一定成效。但由于多种原因,科技创新工作仍是一些企业的“软肋”。笔者认为,要真正把科技创新贯穿于日常工作,并用其解决工作中遇到的困难,以创新激活力、以创新提效能、以创新促发展,应注意以下几点。**加强组织,建立科技创新领导机制**

统一思想认识。创新是一个民族进步的灵魂,是一个国家兴旺发达的不竭动力,也是一个行业永葆生机的活力和源泉。在行业目前的发展形势下,我们要通过各种形式统一思想、提高认识,更加重视创新,进一步增强干部职工的创新意识。

明确工作任务。将科技创新与党风廉政、作风建设、文明创建等专项工作同部署、同推进、同检查;成立创新工作专项领导小组,细化工作,明确分工,落实责任,把创新工作的内在要求真正转化为开展创新工作的动力。

落实创新举措。保障工作取得成效的关键在于抓好落实。要严格按照行业要求及创新计划,定期对创新工作进行研究、检查和考核,确保创新措施得到有效落实。同时,通过座谈、交流等形式,及时了解创新进展,解决创新难题。

注重素质提升,建立科技创新培训机制

坚持项目培训与技能提高相结合。要注重对干部职工的日常教育,不断提高其业务技能,对业务精、能力强、负责任的职工加强培训,提高培训的针对性和有效性。

坚持专家培训与能人带动相结合。要通过“请进来讲”、“走出去学”等形式,聘请专家讲课、答疑、解难,使创新工作少走弯路、有序推进。同时,充分发挥岗位技术能手的带动作用,积极营造良好的创新氛围,真正使“发展靠创新,人人要创新”的思想成为广大干部职工的共识。

坚持传统培训与现代手段相结合。一是实践式培训,通过走访调研、岗位体验,不断提高创新人员解决实际问题的能力。二是互动式培训,适时运用行为科学理论、情景教学等手段,增强创新培训的趣味性和职工参与的积极性。三是网络化培训,省级、地市级烟草专卖局(公司)可以通过网上授课、视频会议等形式进行远程培训,扩大受训范围,普及创新知识。

营造工作氛围,建立科技创新保障机制

选择合适的人员。开展科技创新工作,首先要根据创新课题所涉及的内容,精心选择业务骨干,加强培训,重点培养。

提供必要的资金。创新的最终目的是提高工作效率,以创造更多经济效益。省级、地市局(公司)要根据下属单位或部门创新项目的价值、进度、成效等情况,给予相应的经费支持,进一步激发基层干部职工的创新热情。

创造良好的条件。在确保日常

工作正常开展的前提下,积极为科技创新工作人员创造条件,方便其开展市场调研、组织座谈讨论等。

开展互动交流,建立科技创新沟通机制

选准创新项目。要充分认识科技创新对于推进工作的重要意义,把解决问题、提高效率、增强服务作为创新工作的出发点;把握行业发展形势,把选对创新项目作为提高科技创新质量的重要环节,坚持以“实际、实用、实效”为原则,广泛听取基层干部职工的意见建议,对科技创新项目进行全方位考察、多层次评议。

确保无缝对接。加强与上级单位、部门的联系,及时全面地了解行业科技创新导向,把握科技创新要求;对拟定的创新项目,要积极开展价值评估,确定创新项目;围绕工作流程、信息技术等问题,与上级单位、部门实现人员分工、制度流程、信息技术等方面的有机对接。

加强部门协作。开展科技创新项目,应积极加强部门间的协作。以今年江苏高邮市烟草专卖局(分公司)立项的“成片拜访、成片配送”创新项目为例,基层单位的客户服务部门除做好线路划分等基础工作外,还积极与综合办公室、财务部门等就车辆安排、人员分流、费用核定等相关问题进行沟通,确保了项目的顺利开展。

激发职工活力,建立科技创新激励机制

搭建平台,重视创新。要把开展科技创新作为发现人才、培养人才、成就人才的重要途径,按照“带着课题工作、拿着成果实践”的工作思路,积极为广大干部职工搭建学习理论、实践锻炼的平台,不断提高其发现问题、认识问题、研究问题、处理问题的能力,使其真正在创新中提高,在实践中成长,在历练中成才。

宽容失败,尊重创新。尊重创新、鼓励创新最有效的方法是以宽容的态度对待失败。

完善机制,激励创新。认真贯彻落实行业各项有关科技创新的政策规定,探索设立科技创新基金,奖励科技创新成果大、效益突出的单位和个人,充分调动广大干部职工创新的积极性。

提升课题质量,建立科技创新应用机制

多方会诊,在理论上查找不足。对初步完成的创新项目,要通过研讨会、协调会、推介会等形式,组织上级、同级或下级相关部门及人员从项目流程的连贯性、项目实施的可行性等方面严格把关,对项目重点细节、模糊内容进行深入研究,查找不足。

局部试行,在运用中不断完善。在科技创新项目试运行阶段,要组织课题相关人员深入各级部门、深入一线,就创新项目的使用进行专题调研,收集意见、全面分析。对出现的问题,要及时研究对策、调整方案,不断完善科技创新项目。

全面推广,在实践中转化成果。对于已经推广的创新课题,要做到“建制不撤销、班子不散”,进一步关注项目推广和使用情况,真正把创新成果转化为推进工作的动力。



□ 周博

提到服务,似乎是老生常谈。作为

终端客户服务从细节做起

烟草人,“两个至上”让我们深感自己肩负的使命和责任重大。面对压力和挑战,继续强化“客户满意”的服务理念,真正提升了客户服务水平。尤其在“控烟”呼声高起下,面对服务日趋同质化的今天,它需要充分洞察客户的消费需求和消费意向,特别是客户素质的不断提升及对烟草行业的期待,因而,服务是没有止境的。

细节就是在用心上做文章,如果我们在服务中时时事事注重细节,去用心服务,就不会产生客户的投诉与不满意。我们在实际的工作中应该如

何去为客户用心服务,其实说起来容易做起来难。

保证服务质量的关键是要具有很强的制度执行力和责任心,要细化岗位职责,履行首问责任制,严格监督考核,同时更应该注重细节,在我们终端客户服务中,要特别注重容易发生客户不满意或投诉的细节。

一是客户经理在走访过程中,必须保持良好的心态,当客户咨询问题时,应积极应对,当客户遇到困难时,现场解决疑虑,避免产生不必要的误会。

二是客户来电时,态度要和气,说话要文明,不要冷言冷语,趾高气扬,盛气凌人,那样客户会很反感。在未能及时接到电话而客户再次接通电话时,一声“对不起,让你们久等了”,能化解客户等的怨气,当有客户未能及时存烟款时,应用委婉语气与客户沟通,请客户提供客户知道而又能直接输入营销系统查询的相关信息,当客户在排队缴费时,有的客户会发牢骚,甚至会大骂,此时必须能承受委屈。

三是不能突然停止客户卷烟购进,要提前通过多种方式告知客户,让

客户心理上有一个准备,因为停止供货的原因多种,有的客户会打电话说一些很难让人接受的牢骚。

四是做客户调研工作时,必须以礼相待,千万不能马虎对待,同时,对在盘存库存及了解卷烟信息时,要征得客户的同意,否则不仅没有得到调研结果,还会产生直接投诉事件。

五是客户订货故障时,说不清楚故障点或故障原因,当及时找出问题,发现是客户内部故障时,尽可能为其做好服务,同时必须向客户解释问题的原因,让客户了解到客户内部故障

不属于烟草部门的责任,千万不能直接了当对客户说是你家里有问题,与我们无关、爱理不理,甚至发脾气等过激言行。

六是对促销行为应是同一标准,不能存在有私心,厚此薄彼,否则会引起不必要的矛盾纠纷。

七是对待客户要如同对待亲人一样,把客户的事情当成自己的事情来办,不能解决的问题,要想办法去解决。

八是执行专卖管理的同时必须依法管理,文明执法。