

烟草管理机制向柔性化趋势发展

□ 荣天

现代烟草财务管理机制主要为柔性化的管理方式,它主要表现在对人性的关注上,这与传统烟草管理方式是有差别的,现代烟草烟草产业在条条框框的制度约束下,也在慢慢升华,管理方式在不断发展的过程中呈现出一系列的柔性化特征,同时,这种柔性化的趋势也更加明显。

利益追求主题多元化

烟草产业在实现各大烟草股东利益最大化的同时,还要追求相关烟草利益主体的利益,烟草主体利益在整个利益中占据着关键和领导的地位,因此,保持烟草主体利益是各大利益的首要条件。在知识经济的时代,烟草产业的知识资本地位和重要性超越物质资本。在各地烟草产业中,通过层层选拔来挑选人才,各尽其职已经是烟草人才平台化的一种重要趋势,因此,决定烟草业财务状况的不仅仅是烟草本身所带来的物质资本,产业的人才化所带来的知识资本,以及烟草产业业的信息与创新能力在烟草产业生产经营中也发挥着不可替代的重要作用,知识拥有者——产业化人才已经成为烟草业生产经营中最重要的人力资源。因此,烟草产业各种要素所有者的地位发生了重大变化,烟草烟草产业的基本财务结构也已经出现了深化的变革。

烟草产业的利益不再仅仅归属于股东所有,而是归属于由烟草产业家、股东、债权人、公司员工等相关的利益主题,他们在烟草产业业发展中都为烟草产业投入了专用性资本,都对烟草产品的产出做出了贡献,因而都有权利来分享烟草业的带来的生产剩余,即烟草产业利益。所以,知识经济时代,烟草产业利益是各种要素所有者的共同利益,烟草产业的财务管理目标最主要的就是要考虑相关主体的利益,这些利益涉及到烟草细分产业的方方面面的人才。

烟草财务管理目标多元化

在烟草产业初期,一般股东合作者,甚至是大部分烟草烟草产业的财务管理目标是实现烟草产业拥有者——合作者利益最大化,但在知识经济时代,由于知识资本地位的上升和社会对各大烟草产业责任的要求多元化,这就导致了烟草烟草产业财务管理目标呈现出多元化的趋势,由于知识的可共享性和可传播性,使得烟草产业与社会和市场的联系较之工业经济时代更为深入和广泛,烟草产业对知识的应用将更加取决于知识对市场和社会的贡献度,比如分析市场经济,并提出合适的烟草产业发展措施,以及根据市场需求动态,发展新型烟草产品等等。尤其是为实施减焦低油的方针,实现控烟机制以及社会对烟草的认同度,烟草生产要做到无公害,要积极参与社会公益活动,支持社会慈善事业等等,这些都对烟草产业的财务管理活动致力于履行社会职责,从而树立良好的烟草产业形象,这样不仅有利于能提高烟草产业的经营效益,而且能使烟草产业获得更好的生存和发展条件。

烟草产业资本多元化观念

国内市场越来越细分,市场资本也呈现出多元化的趋势,这种资本市场开放,市场准入门槛降低,大批外资银行和外国烟草产业也陆续进入中国,仅两广地区就出现了很多外来烟草产品,特别是边境地方,大批外来烟草产品非常流通,这样的烟草环境越来越复杂,外来资本也越来越多,甚至还有大量的外国资本永固中国市场,烟草产业应该探索出现有的烟草市场环境,提高烟草管理水平,烟草产业可以涉及到的资本市场



场也出现了逐年递增的趋势,这样,烟草产业应该把握住可用的资本市场,逐步发展实现投资主体多元化,优化烟草产业的法人治理结构。

烟草管理的人本化

在现代烟草管理机制中,人力资源——人本思想是一个很重要的因素,这一思想的基本精神是:人是管理活动的主体,是管理的核心与动力,必须发挥组织成员的积极性与参与性,建立良好的 interpersonal 关系。以人为本的财务管理观念就是以人的发展为出发点,围绕人的价值来开展烟草产业的财务管理活动,协调以烟草财务关系为表现的人的关系,在烟草产品的开发和生产中,充分利用产业化人才这一优势人力资本,促进烟草产业的发展和充分调动人的积极性和创造性,最终实现烟草产业的发展。在知识经济时代,人力资本具有产权特征,基本上能够反映出某个地区的烟草产业化结构和烟草发展水平。从财务角度看,产权即所有者权益,即烟草产权所有者的权益,包括物质权益和烟草产业知识权益,管理者必须从工资制度和分配制度上来适应人力资本的这种产权特征。

管理的网络化

烟草产权知识化趋势,使得网络经济也逐步被应用了进来,人力资源本身

的灵活性和人本性,决定了利用网络经济来发展烟草产业是必不可挡的趋势。这表现各大烟草产业利用网络数据库来管理人力资源和烟草产业权益关系。

在烟草产业结构中,网络经济主要以烟草产品为中心过渡到以烟草服务商为中心的服务型经济。包括对烟草产业关系户、股东发展、零售网络等庞大的人力资源成分等。信息时代以网络为主要特征,故信息时代的经济亦被称为网络经济,在网络经济的条件下,作为烟草生产者 and 烟草产权责任人可以利用网络来管理各地,各个部门的人力资源,还可以对产品进行一定的宣传和发售,例如:网上发布烟草产品的详细信息,包括烟草产品的材料、焦油量、烟碱含量、产品定价、销售方式等许多消费者关心的产品信息,而作为消费者则根据自己的需求和嗜好,利用网络寻找适合自己的烟草产品,而且有较大的选择余地,这样减少了消费者与烟草生产者的中间环节,极大地降低了交易成本,其优势还在于通过这种面对面的直接接触,可以使烟草产业按照消费者的需求量安排生产量,从而不需要大量的库存。

在知识经济时代,各大烟草企业对人力资源的管理也推动了各种与以人为本的经济形式发展,这大大丰富了传统烟草的经济模式,实现了烟草产业的从资本到人力资源的多元化,为今后烟草产业的发展奠定了平台和初步的方向。

对“协调发展”的几点认识

□ 张生华

在今年全国烟草行业工作会议上,国家局局长姜成康明确提出全行业要把推动持续发展、协调发展、共同发展作为当前全面推进“卷烟上水平”、加快转变发展方式、实现科学发展的重要任务。这三个方面的发展“三位一体”,抓住了转变行业发展方式、增强发展后劲和活力的关键,体现了行业发展的内在要求。协调发展的提出,着眼全局,立足长远,不仅要求发展目标的整体性,更强调发展过程的科学性,因而有着更加丰富、深刻的内涵。

“协调发展”之内涵

协调是动态和相对的,是始终与发展相联系的具有时间、空间约束的概念,是实现发展的最基本手段。协调发展就是在尊重客观规律,把握各种关系的基础上,通过建立有效的运行机制,综合运用各种手段、方法和资源,依靠科学的组织和管理,使各种关系达到理想状态的过程。由此可以看出,协调发展具有以人为本、尊重客观规律、多层次、动态化及形式多样等特点。因此,姜成康局长在工作报告中对行业协调发展更多地强调了卷烟生产、市场销售、品牌培育、规范管理、产品质量安全、原料及装备保障以及工商产销之间、销量与结构之间、品牌发展与市场需求之间等方面的适应性、全面性、统筹性、平衡性。何泽华副局长在总结讲话中也指出,协调发展是讲状态的,是行业持续发展的前提和基础,是要求行业经济运行保持健康良好的态势。这些要求都明确阐述了烟草行业协调发展的本质内涵。

与国家经济发展形势相协调。去年以来,受世界经济复苏不稳定性、不确定性上升的影响,中央经济工作会议提出“稳中求进”的经济发展总基调。对于烟草企业来讲,就是要按照今年行业工作会议的总体要求,把推动行业持续发展、协调发展、共同发展作为当前的重要任务,以提高经济发展质量为目标,突出“1+5”工作重点,全面推进“卷烟上水平”,切实转变发展方式,适应形势变化,充分发掘潜力,努力解决制约行业发展的瓶颈问题,增强行业发展后劲和活力,积极为国家经济建设做出更大的贡献。

与利益相关者的共同发展相协调。任何行业的发展都是与上下游产业链、利益共同体协调发展、共生共赢的结果。尤其是烟草商业企业,处于烟草产业链的中间环节,承上启下,枢纽地位突出,更加需要与利益相关者协调一致,才能促进行业的整体发展。一要与烟农利益协调同步。烟农是烟草产业链中的上游终端,烟叶是行业发展的重要基础。尤其在“532”、“461”品牌发展格局形成的过程中,优质原料保障更为关键。要保证烟叶的稳定发展,充分调动烟农的积极性,必须保证烟农的利益。因此,“要使关心烟农、维护烟农利益成为行业文化,植根于各级领导干部心中,成为一种自觉行为。”只有保证了烟农的利益,才能保证行业发展有活水之源。

“协调发展”之科学必要

坚持协调发展是落实科学发展观的重要途径。科学发展观的基本要求就是全面协调可持续,这是从全局高度把握中国特色社会主义事业的重要体现。对烟草行业来讲,贯彻落实科学发展观,就必须坚持协调发展,以人为本,统筹兼顾,促进行业各个环节、各个方面相协调,全面推进“卷烟上水平”,实现行业持续健康稳定发展。一方面,经过近几年的发展,尤其是随着“卷烟上水平”总体规划全面实施和有效推进,品牌建设特别是重点品牌加快发展,行业经济运行质量明显提高,整体效益实现较大幅度增长,积累了较为雄厚的物质基础,可以在推进全面协调发展上有更大作为;另一方面,当前烟草控制、完善体制、构建和谐、国际竞争等方面的压力不断增大,随着重点品牌的加快发展和产品结构的快速提升,行业发展又面临着新的矛盾和问题,这些都成为制约行业发展的重要因素。协调发展要求的提出,指出了解决行业发展不平衡、不协调问题的新思路,只有坚持把推动协调发展作为当前全面推进“卷烟上水平”、加快转变发展方式、实现科学发展的重要举措,努力增强行业发展的后劲和活力,才能更好地化解行业发展中的各种制约因素,全面实现行业“十二五”乃至更长远的发展目标。

“协调发展”之途径

烟草行业是国民经济的重要组成部分,其自身发展必须与国家经济社会及所涉诸方面发展协调推进。

与烟草专卖立法宗旨相协调。烟草专卖法开宗明义指出其立法宗旨是“维护消费者利益,保证国家财政收入”,这同时也明确了烟草行业的主要任务及其发展的目的要求,规定了烟草身处特殊行业、实行特殊体制却没有自身特殊的利益。正因如此,国家局提出把“国家利益至上、消费者利益至上”作为烟草行业的共同价值观念,符合烟草专卖的立法宗旨,符合国家对烟草事业发展的根本要求。所以,行业广大干部职工必须把践行“两个至上”作为自身的价值追求,把切实做到“三个始终”作为一切工作的出发点和落脚点,以此进一步维护和巩固烟草专卖制度,推进行业的持续协调共同发展。

浅谈“五个突出” 做好市场监管工作

□ 张峰云

市场监管工作是烟草专卖管理工作的重要组成部分,是专卖管理部门对卷烟经营活动进行有效管理的重要手段,市场监管工作开展的好与坏,直接影响着当地卷烟市场的经营秩序。如何做好这项工作,笔者认为烟草专卖管理部门应突出监管重点,从而确保市场监管工作扎实、到位:

一、要突出重点时期监管。五一、国庆、元旦、春节等重大节日期间,正是卷烟消费的黄金时期,但也是不法经烟行为最为活跃的时期。不法零售户都在看中了潜在商机,想伺机以次充好,以假乱真牟取暴利。因此,在此期间专卖管理应全面加强市场监管力度,不给不法零售户可乘之机,积极营造安全、放心、和谐卷烟消费与经营环境。

二、要突出重点业态监管。根据专卖管理经验表明,烟酒商行、商店等新型零售业态极易发生违法经烟行为。因此,专卖管理部门要将上述两类零售业



态确定为重点监管业态,在日常的工作中予以重点关注。通过增强市场检查力度和提高市场检查频率的方式,对他们进行重点监管并积极引导、规范他们的日常经营行为。

三、要突出重点对象监管。专卖管理部门要将历年有违法经烟等不良记录

的零售户及辖区无证经营户确定为日常市场监的管理重点对象,可通过采取突击检查、“回马枪”等市场监管战术,提高市场检查频率等手段,不定期地对他们实施市场检查,全面强化对他们的日常监管力度。同时,可联合公安、工商等部门开展联合执法活动,从而时刻对

他们保持高压严打态势。

四、要突出重点区域监管。副食品市场、综合农贸市场等地因为有一些卷烟经营大户的存在,从某种意义上来说,也是一定区域内违法卷烟的主要源头。因此,专卖管理部门要将副食品市场、综合农贸市场等区域确定为日常监管重点区域,着重对上述区域及周边的店铺实施重点监管。同时,在上述区域及周边加强烟草专卖相关法律法规宣传力度,积极构建诚信经营、守法经烟的社会氛围。

五、要突出重点品牌监管。专卖管理部门要将当地畅销、紧俏的高端卷烟品牌列为监管的重点品牌,因为畅销、紧俏的高档卷烟品牌的利润空间相对其他品牌卷烟要大很多,所以也是违法经烟案件所经营涉及的品。因此,专卖管理部门应注重收集市场上相关畅销、紧俏的高端品牌卷烟信息,密切关注畅销、紧俏高端品牌卷烟的市场经营动态,通过收集、分析及及时捕捉异常情况。

烟草商业企业:优质服务情牵客户

□ 张勇

服务是烟草商业企业的价值之源、立身之本、发展之基,随着烟草行业由传统商业向现代流通的转变,为客户提供更加优质的服务逐步成为日常工作重点。服务既是有形的,也是无形的,其内涵就是要始终把“情牵客户”作为核心理念,把客户的需要作为工作的出发点和落脚点,以“真情”、“真义”和“真信”赢得客户的认同,提高客户满意度和忠诚度,打造具有强大生命力的烟草商业服务品牌。笔者以所在的太原市局(公司)对优质服务工作的理解和认识为基础,抛砖引玉,以供大家思考。

“优质服务、情牵客户”内涵的真谛在于一个“情”字。“情”是一种做人美德,是一种“付出关爱,收获快乐”的高尚境界。只有把真情和激情贯穿于服务的全过程,以“愉悦他人是最大幸福”的积极心态开展营销工作,才能真切了解和感受客户的需要,化解客户的误解和

抱怨,有效地开展“优质服务”,从而收获客户的满意。

“优质服务、情牵客户”内涵的核心在于一个“义”字。“义”就是讲责任,要求每一位烟草职工认真践行“践行‘两个至上’、做到‘三个始终’、树立‘五种意识’”,发扬无私奉献、任劳任怨、高度负责的精神,与客户彼此间培育起“兄弟般浓厚的友情,朋友般密切的联系”;“义”倡导的是烟草企业与零售客户构建一种志同道合、平等互利、同舟共济的长期合作关系。要求一切工作以客户为中心,想方设法为客户做实实在在的工作。

“优质服务、情牵客户”内涵的关键在于一个“信”字。“信”就是服务的“真诚与信誉”。践行“优质服务、情牵客户”,靠的是诚信服务、主动服务,身体力行,努力追求说到做到,绝不食言。从客户不满意的地方改起,从客户最需要的地方做起,“人所欣、己所为、己所为、施于人”,把客户的满意作为开展一切营销工作的出发点和落脚点,不断提高

客户的满意度和忠诚度。

在对“优质服务”理念、内涵做到深刻认知的基础上,零售客户优质服务建设需要围绕“真情服务、高效服务、公平服务、标准服务、盈利服务”五个方面开展。

真情服务。真情是矢志坚持的情感,源自于感恩与无私奉献的精神,所以关怀。真情服务就是把客户的需要作为工作的出发点,把解决客户的困难作为工作的重点,以我们的付出换取客户的收获。

公平服务。公平是满意服务的保障,服务因此而赢得信任。公平服务就是要不断提高规范经营的程度,通过内部的规范,努力实现与客户的平等交易,平等对待所有客户。

高效服务。高效是对突出效率、快速响应的要求,服务因此收获满意。高效服务就是要在最短的时间内最高质量地满足客户的需求,解决客户的问题。

标准服务。要准确把握客户需求,

丰富服务内涵,科学设定标准体系,固化服务模式。对所有客户服务做到一视同仁,标准统一,既要按照政策和市场的一般要求满足普遍客户的需求,又要根据不同市场和客户群体的个别要求满足差异化需求,还要做到准确、准时和无差错。

盈利服务。维护客户利益、提升客户盈利是服务的核心,服务因此产生价值。盈利服务就是把客户合理利益的实现作为我们与客户关系最根本的纽带,一切工作的取舍都要以确保客户经营利润实现来决定。

总之,“优质服务、情牵客户”要求我们在开展服务营销的过程中,要把零售客户视为父母、兄妹、朋友、战友。视为父母,我们就应肩负起让他们健康快乐的责任;视为兄妹,我们就应情同手足,亲密无间,共同成长;视为朋友,我们就应肝胆相照,平等待之,绝不相欺;视为战友,我们就应荣辱与共,生死与共,“执子之手,与子偕老”。