

对卷烟销售市场监管方法的几点思考

□ 渔者

随着烟草行业改革的不断深入和国内市场经济发展的稳步推进,卷烟销售市场环境发生重大变化,零售业态也日渐丰富多样,大型超市、连锁店、购物中心、名烟酒店纷纷进入卷烟零售领域,并成为整个卷烟零售市场的重要组成部分。这些新型的零售业态在给卷烟销售网络建设增添新活力的同时,由于他们具有销售品种多、销售量、货源购进面广、货物仓库多、销售方式灵活多样、促销活动频繁等特点,对专卖辖区管理的方式提出了新课题也给卷烟零售市场的监管带来新的考验。笔者在总结工作经验的基础上,就如何努力探索新形势下卷烟市场监管的有效途径和方法,提高卷烟市场卷监管水平有以下几点思考。

卷烟零售市场监管的目的和目标

卷烟零售市场监管的目的: 卷烟零售市场监管的目的在于进一步推进市场监管机制和方法的改革,健全完善市场监管体系,有效整合、科学调配市场监管资源,有力规范各类业态卷烟零售户的经营行为。

卷烟零售市场监管的目标: 卷烟零售市场监管的目标在于通过运用零售户业态信息,规范、引导、帮助零售业态的发展,在提高市场监管水平的同时维持一个有序、健康、和谐的卷烟销售市场。

卷烟零售市场监管的主要任务

规范零售户经营主体资格,减少无证经营。 基于当事人法律意识淡薄不了解烟草专卖制度、合理布局规划的限制等原因,卷烟零售市场上存在一部分无证经营户,尽管在烟草执法人员的宣传、指导和工商行政管理部门的查处下一定时期内得到控制,但无证经营现象仍如未除根的稻草,春

风吹又生。专卖市场管理员、稽查员通过日常走访检查、举报处理等途径能及时有效地对无证户进行动态监管,根据不同无证户的实际情况,做出不同的处理。

发现并整改不规范经营行为,维护良好的市场秩序。 我国对烟草专卖品实行专卖管理垄断经营,烟草专卖品市场也表现为垄断性、适度性,正因为如此,国家专营的卷烟不论在数量上还是在规格上都不可能消费者的需要有求必应,而是在稍紧平衡的原则下适当满足、适当控制、积极引导。由于烟草专卖品是高税高价商品,生产增长率高,经营有利可图,不少不法分子在高额利润的驱使下进行非法生产经营,每年“假私非超”四种卷烟占据一部分卷烟市场,扰乱卷烟市场正常经营秩序,造成国家税收大量流失,损害消费者合法权益。对生产环节进行监管,可以有效保证烟草制品生产企业凭烟草专卖生产企业许可证组织生产、按计划组织生产、按国家卷烟质量标准组织生产并严格烟草制品包装标注;对销售环节进行监管一方面能及时查处无证经营零售业务、未在当地烟草专卖批发企业进货和销售非法生产的烟草制品等行为,另一方面能查处无证批发烟草制品、跨区域批发和异地携带、无证运输等行为。

加强零售业态管理,使零售业态向多样化、个性化、规范化、科学化方向发展。 新型卷烟零售业态伴随着经济的发展应运而生,给市场监管带来新的考验,目前我们零售业态虽然仍以食杂店为主,但其所占的比例逐年下降,烟酒商店、超市则在烟草销售中扮演越来越重要的角色。烟酒商店在一定程度上控制着中小零售业态,存在向他们提供假冒卷烟、走私烟或是低于烟草公司批发价格的卷烟的可能性,对卷烟市场价格的稳定构成威胁,是不规范经营的根源。而超市因具有统一组织统一管理的管理模式,跨区域货源流动时有发生,这就与烟草专卖辖区管理要求的各零售业态一店一

证、辖区供货相矛盾,基于超市具有经营水平高、辐射面广、守法意识强、信誉度可靠等特点,应当在市场监管过程中积极鼓励、扶持他们,与其结成战略合作伙伴关系,提高其对烟草行业的依赖度,在管理的同时加强服务,实现双赢。

通过市场监管发现内部不规范行为,促进烟草管理服务水平进一步提高。 市场上存在“假”、“私”、“非”现象尽管一定程度上是不法分子肆意扰乱,但换个角度反映出的是内部经营存在不规范行为,诸如货源分配的不合理、品牌培育的需要、供应上的阶段性等问题都给不法分子可乘之机,我们正是需要通过日常市场监管从现象看本质,找到问题的根源,进一步加强规范货源分配、品牌培育,坚决杜绝依靠大户完成销售任务的旧观念,尽可能的合理分配货源满足大中小零售业态对各类卷烟的需求。

卷烟零售市场监管工作方法

客户分类管理和行政执法并举。 行政执法的目的在于通过打击少数非法经营行为来保护合法经营行为,客户分类管理则主要从市场特征、诚信度、协同意、成长性和守法性五个维度对客户进行动态监管服务,宣传教育引导规范经营,同时通过烟草部门特有的货源供应功能来制约不规范经营行为。目前,我们对少数违法经营行为可以按照《烟草专卖法》和《烟草专卖法实施条例》来执行行政处罚,触犯刑法的则移送公安按照《刑法》来执行司法制裁。但是对于大多数卷烟零售户而言,则参照本市辖区的《卷烟零售客户分类管理办法》进行服务管理,详言之结合市场特点对守法经营且经营有方连续3个月实际经营情况与客户类别差异较大的客户,可申请上调类别;而对因违法经营行为被专卖管理部门立案查处则根据违法经营行为的严重程度下调1、2级或直至E类不等。在当前市

场建设还不完善的情况下,通过建立卷烟零售户类别管理体系,达到约束市场主体、整治市场秩序、规范经营行为的目的。同时,通过对市场主体实行动态管理,在日常监管信息中记录零售户的销售情况、守法经营度、诚信状态等,逐步形成准确、系统的类别管理体系,使专卖专营工作有一个客观的统一的与管理与服务的标准,提高卷烟零售户在市场经营中的透明度,增加消费者的信任度,从而有力地促进零售户的自律。

统筹规划,合理发放零售许可证。 对于现有的零售市场来说,规划和管理是大势所趋,但在制定规划布局方案时,应把握好一个“度”,做到因地制宜。在城镇和人口较为密集的路段,应根据各片区、路段的人口分布、地理环境、交通状况、卷烟消费水平确定具体零售户的数量及合理间距,并按总量依次类推,逐层分解,使零售许可证的发放和布局趋于合理。在偏远农村,应从方便卷烟零售户和满足市场的需求出发,做好农村卷烟零售户的发证工作,抓好年底许可证换证工作,努力提高许可证的“含金量”。

关注新型业态的销售动态,更新专卖管理的方式和内容。 采用超市等连锁经营方式的大型零售客户将会成为未来卷烟零售的主要经营形式之一,要与他们结成战略伙伴,还需要我们在服务和管理上下功夫。在搞好服务的基础上,为防止这些零售客户搞低价促销、团购销售、打折让利等行为的发生,明码标价在这些客户中显得尤为重要。对于那些以总店配送分店经营模式的客户,我们要对分店实行一店一证一证一访一结算的制度。从零售价格、限量供应等方面加强对这些零售客户的监管,在规范他们自身经营行为的同时,努力营造竞争有序的卷烟零售市场环境,维护传统零售客户特别是中小客户的经营利益,促进整个卷烟零售业的健康、和谐发展。

密集烤房的养护和管理工作浅谈

□ 赵华武

随着密集烤房的大面积推广应用,极大地减轻了烟农的劳动强度和用工量,节约了烘烤成本,降低了技术复杂性和烟叶烘烤风险,得到了烤烟产区政府和烟农的一致认可和好评,取得了良好的社会效益和经济效益,在推动现代烟草农业建设和发展的过程中发挥了不可替代的重要作用。与此同时,密集烤房由于长时间处于高温高湿和露天户外的环境中,极易受到锈蚀损坏,因此,密集烤房的养护和管理显得尤为重要。下面浅谈一下密集烤房的养护和管理工作。

归类保存,集中保管,专人登记入册

原则上,烤房停用一炉,养护一炉,各地可根据具体情况采取灵活措施。烤房断电后,对自控仪、鼓风机、传感器及其电源线、信号线进行拆卸,在清理内部和表面的灰尘水分后分类保存,尤其注重电源线、信号线插头和传感探头的清洁干燥,须放入干净干燥的塑料袋内,整个可拆卸的设备部件由专人进行登记,集中在通风干燥阴凉的房屋内保管,注意防雨防火。

清灰除渣,涂油涂漆,做好防雨措施

在可拆卸设备部件保存和保管后,要对每一座烤房进行清灰除渣,动作宜轻宜慢,切忌用水冲洗,同时查看供热设备、进风门和循环风机等设备有无掉漆现象,若有掉漆及锈蚀现象,则在用砂纸打磨后,选用防锈油漆进行涂漆防锈,尤其注意进风门和循环风机的电机轴承和皮带要注入一定量的润滑油,若皮带松懈,需要调紧或更换。由于进风门及其电机一直暴露在烤房外环境中,一定要做好防雨措施,必要时可对进风门进行拆卸保存,

同时注意烤房房顶的排水管道是否通畅。

清理碎叶,通风干燥,确保门窗关闭

烤房地板、加热室地板、观察窗台、挂烟梁等上面常有烟叶碎片,加之有些地方使用烤房灌水等方式回潮烟叶,常常造成烤房地板有积水,烟叶碎片浸泡在水中,时间久后会发霉变质,滋生细菌,污染烤房内环境,不利于下一年度烟叶的正常烘烤,而部分烟叶产区的烟农会利用烤房进行非烟草作物的烘干和储存,在使用完毕后,务必清理散落的碎片和杂物。同时要对烤房门窗进行检修,待门窗检修完和清理完烤房内外环境后,打开炉门、检修门、装烟室门、进风门、排湿窗、辅助排湿窗等门窗进行通风,在烤房内环境达到干燥程度后,可将所有门窗关闭,确保非人为因素打不开烤房门窗。

专人看管,加强巡查,及时维护保养

对于烤房较为集中的烘烤工场,需要有专门的人员看管,为了预防人为因素故意破坏烘烤工场,需要不定期对烘烤工场的内外部巡查,发现问题,及时处置,若发现烘烤工场公共财产失窃或遭到破坏,应及时报警,并报告烘烤工场业主。对于散落的烤房,需要烤房业主不定期检查,确保烤房的完好无损,保证下一年度烤房能够正常投入使用。

总之,密集烤房维护保养和管理工作的意义深远而重大,且密集烤房养护和管理的工作量较大,养护和管理人员要具有高度的责任心和使命感,同时要加强对执行力度,注重工作实效,确保密集烤房养护和管理工作的开展能够形成制度化、常态化、实效化,只有这样才能既保证下一年度烟叶烘烤时密集烤房的正常使用,又有效延长密集烤房的使用寿命。

“三个始终”是践行“两个至上”的重要途径

□ 周国辉

目前,全国烟草行业各单位正在按照国家烟草专卖局党组的部署,深入开展“践行两个至上,做到三个始终,树立五种意识”教育实践活动。帮助干部职工深入认识“三个始终”与“两个至上”的理论关系,则是教育的基本任务之一。

“国家利益至上,消费者利益至上”被确立为全行业共同价值观以来,行业各单位以及广大员工的思想实现了高度统一,在“以什么样的方向来指引发展”、“以什么样的态度去推动发展”等重大问题上,真正形成了共识。国家局各项决策在基层得以执行的力量明显增强,行业发展取得了连续数年“井喷”增长的好成绩。这也让行业广大员工和关注烟草发展的社会各界人士真正体会了优秀文化的力量。

企业文化建设是长期发展工程,践行价值观的过程也是一个潜移默化的过程。经过几年的学习实践,各单位普遍感到“两个至上”教育活动似乎已无新处入手:就维护国家利益而言,除了加强财务纪律,及时足额缴纳税收,努力保证国有资产保值增值之外,好像没有什么新思路了;就维护消费者利益而言,除了努力推进减害工作、提升产品质量,加强市场供应工作之外,也好像不会再有什么新办法了。显然,行业各单位和广大员工对“两个至上”的理解范围仍相当窄,理解程度仍处于粗浅状态。

国家局党组提出的“始终把维护烟农利益放在心上,始终把为零售客户提供和优质服务作为流通企业根本任务,始终把调动全体员工积极性、主动性、创造性作为一切工作出发点”,本质上就是要求各单位和广大员工要丰富“两个至上”实践途径,在丰富实践途径中加深对“两个至上”的理解。“三个始终”就是“两个至上”的重要实践途径。

维护国家利益,必然包含有维护国家和谐稳定而努力的行动。为国家

财政贡献力量是维护国家利益,积极在自己的工作范围内为国家处于和谐稳定状态而努力也是维护国家利益。烟农属于农民的组成部分,烟叶生产属于农业,烟叶生产和烟农同处农村,把“三农”问题解决好、发展好,是当前建设和谐社会的重要环节,因此,“始终把烟农利益放在心上”,努力提高烟叶种植收益,让烟农收入明显提高,让新农村建设更有资金,这是落实“工业反哺农业”、“城市支持农村”的有效举措。卷烟零售店是一个流通网点,卷烟零售户是一种普通的职业群体,“始终把为零售客户提供和优质服务作为流通企业根本任务”,最具体的一个指标就是提高卷烟零售店的赢利水平,让店主过上较为体面的生活,逐步增强自我生存、自我发展的通力。这对于建设“和谐城镇”、“和谐街道”、“和谐圩日”具有现实意义。烟草员工是工人阶级的组成部分,烟草员工的合法合理利益,本质上是群众利益。让烟草员工共享烟草行业的改革发展成果,也是“建设和谐”企业所必须。“始终把调动全体员工积极性、主动性、创造性作为一切工作出发点”,最重要的保障措施就是要维护好员工的合理合法利益。烟农、零售店主、员工,是烟草产业的基本人员组成,把这三类职业群体的合法利益维护好、发展好,就是为建设社会主义和谐社会做贡献,就是在维护根本的、长远的国家利益。

维护消费者利益,必须努力提高烟农、广大员工、零售户的积极性和主动性。维护消费者利益,是一项内容丰富且非常具体而明确的工作,是结果,也是过程。过程往往决定结果。烟农、员工、零售户,是行业与消费者利益密切联系的上下游、中游、下游等“三游”环节人员群体,他们的劳动态度和职业技能,直接决定着整个行业反映消费者利益的程度。

努力提高烟农的积极性,事关烟叶生产稳定大局。烟农种植积极性丧失,不仅行业无法在数量上满足消费者的需要,而且因为烟叶“求大于供”而导致卷烟价格上涨,也会增加消费者的

负担。此外,烟农的积极性还会对持续提高种植技能有决定性影响。烟叶是高经济技术作物,停留于一般的农田耕作方式,全国烟叶的总体等级质量就会长期停留于低水平。解决当今社会各界比较关注的烟叶残留农药较高、重金属含量超标等重大问题,也离不开烟农的积极配合,转变种植理念。而要保持烟农积极性,努力提高他们的种植技术,又必须“始终把烟农的利益放在心上”。

“客户在我心中,质量在我手中。”“卷烟上水平”的中心要求,就是质量上水平。当前,一些卷烟品牌规格的质量、风味还不够稳定,一个常规的因素就是卷烟企业技术、原料、生产等部门的员工工作配合不够严密,对技术要求高度认识不致,有时候在个别环节会放松对既定设计标准的要求。同时,在市场上经常出现的缺货问题,常规因素也是烟草商业企业客服、物流、订货等环节的员工未能真正做到全心全意为市场服务,对于可能出现的问题,预见能力不足;或对于已经出现的问题,轻而视之,解决的意愿不强。显然,努力提高工商企业员工的积极性、主动性、创造性,不仅是提升企业效益要求,也是维护消费者利益之必须。

零售店是卷烟“大物流”的末端,是消费者与烟草行业联系的主要窗口。如何让零售户更愿意在烟草公司的指导下做好市场预测、如何让他们能更全面地介绍柜中各种卷烟的风格和特点、尤其是如何提高他们引导消费者从抽高焦型卷烟向喜好抽低焦型卷烟的转变的能力,是当前行业需要高度重视解决的一个难题。而最终的解决,同样离不开“始终把为零售客户提供和优质服务作为流通企业根本任务”。

努力做到“三个始终”就是当前践行“两个至上”行业共同价值观的最主要工作。“三个始终”深化了行业各单位对“两个至上”的理解和认识,拓宽了各单位开展实践“两个至上”活动的视野,丰富了“两个至上”的实践途径。

努力做到“三个始终”,是行业新形势下加强队伍思想建设的指导原则,更是当前和今后一段时期各单位企业文化建设的重点。

要充分地认识到烟草行业与广大烟农、零售客户是鱼水关系。维护好广大烟农、零售客户的利益,实现与他们共同发展,是国家赋予烟草行业的责任。要把关心、维护烟农利益和零售客户的利益融入各企业的文化理念体系,内化为企业文化理念,外化为企业的自觉行动。坚持把维护烟农利益作为制定烟叶工作方针措施的出发点和落脚点,积极推进减工降本增效,不断减轻烟农的负担。要提高烟农素质,让他们有文化、懂经营、会管理。要不断提高服务水平,从育种、育苗、烘烤等各个环节入手,为烟农提供全方位服务。坚持按照“发展同向、工作同心、服务同步、利益同体”的要求,坚持不懈地抓好零售终端建设,以真情和真诚对待零售客户,不断提高服务质量,创新服务方式,保证零售客户赢利水平不断提升。

要更加自觉地以科学发展观作为发展指导思想,践行“以人为本”理念,切实贯彻好依靠职工办企业的方针,更充分地调动广大员工的积极性、主动性、创造性。在推进企业文化理念体系构建中,要正确反映企业与员工的关系,认真克服以往的企业理念中存在的只有工作而没有职业意愿的不足。要努力提高职工代表大会的质量,强化职工代表提案在企业内部管理工作的“硬度”,让职代会真正有用、管用。既要认真贯彻按劳分配、以优计酬的分配原则,又要体谅一些因特殊因素未能受到良好国民教育员工的特殊情况,特别要做好“一人就业”员工的扶贫关怀工作,把效率与公平结合起来,把纪律与温暖结合起来。

只有努力践行“两个至上”行业共同价值观,真正做到发展依靠烟农、零售户、员工,发展成果由烟农、零售户、员工共享,才会催生持续发展行业、令人尊敬行业。

对待新增零售户要“三抓三促”



□ 任桂珠

随着城镇的高速发展,新的小区、新的道路不断扩张,符合办证的门店越来越多。由于烟草零售准入门槛相对较低,导致新增零售户不断增加。而往往这些店存在着不亮证和乱渠道进货等或多或少的情况。对正常的烟草执法不了解,甚至有的还有抵触行为。针对以上情况,专卖监管应做好“三抓三促”。

抓宣传促规范。 由于新增零售户对烟草相关法律法规不是很了解,认为只要领到烟草零售许可证,不卖假烟就是合法行为。为此辖区中队要定期的组织新增户的法律法规培训。专卖稽查人员,客户经理在市场走访过程中要不断加强法律法规及相关政策的宣传。

要让他们紧绷不能违法的这根弦。**抓服务促和谐。** 专卖稽查人员客户经理在市场走访时,对零售户提出的各种问题要耐心聆听,尽量做好解释工作,对能解决的问题尽量解决。同时帮助零售户整理整理柜台,亮好烟草许可证,在时间允许的情况下唠唠家常。拉近彼此关系,要让他们知道进入烟草门就是一家。

抓监管促公正。 烟草执法人员不能在法律法规宣传到位的情况下因是新增零售户就降低执法要求,混淆了事,这样对其他零售户是不公平的,同时也不利于他合法经营。我们要保证文明执法的同时也要严格执法。案件审理部门要按照法律法规规定给予处罚。不能让他成为新的违法经营的“老油条”要树立良好的烟草执法形象。