

基层烟草商业企业如何做好法规工作

■ 邹海莉

要深入推进烟草法治建设,努力为烟草持续平稳较快发展提供坚实的法治保障,就必须切实做好法规工作,那么如何做好基层烟草商业企业法规工作呢?笔者根据工作实际从三个方面浅谈几点意见和建议。

一是案件审核方面要严把案件审核关,加强对行政处罚的监督

要提高案件审核工作质量,我认为根源在思想上高度重视;核心在提高人员素质;重点在加强监督考核。

在思想上要坚决排除畏难情绪,增强责任感和使命感,在从接收案卷材料开始,要认真审核案卷材料,案卷材料不完善的,要及时退回进行整改。在人员素质上,要加强对案件审理员、法规员的培训,让案件审理、审核人员都能够真正做到学法、懂法、守法,将知识转化为工作能力,在源头上确保案卷质量。在监督考核上,首先应该完善、落实行政许可及行政处罚卷宗审查工作流程。完善考核办法,落实责任追究制度,完善奖惩措施。作为法规员,首先自己要熟悉烟草专卖相关法律法规、掌握市场检查、案件查办、法律宣传、真假烟鉴别等知识。对案件审核要由事后审查向事前、事中审查延伸,主动参与到案件的审理过程中去,在案卷材料的审核上要认真审查适用法律是否准确,处罚是否合理,程序是否合法,尤其是在案件的自由裁量权的应用上要严格审核,规范自由裁量权的使用,从源头遏制违法处罚的发生。

二是法律法规培训方面要因人制宜,不断创新培训方式方法

要做好法律法规培训工作,我们必须解决如下几个问题,第一培训什么,第二由谁来培训,第三怎么培训,第四如何检测培训效果。那么针对以上几个问题,我认为首先在培训前必须做好培训需求调查,然后将培训需求分类归总,针对不同的培训需求拟定不同的培训内容,因人制宜,有针对性地开展培训。那么由谁来培训呢?对于这个问题,我们可以采取请进来送出去方式,也可以充分利用我们内部资源,在企业内部培养一部分师资力量,比如利用好我们现有的内训师,办案能手、真假烟识别能手等有特长的人员进入师资队伍。对于怎么来培训,我们就可以创新培训方式方法,可以改变传统的单一讲授的培训方式为座谈会、研讨会等形式,将身边的真实案例融入到培训中,通过以案说法的形式来授课。培训结束后应该形成以参训学员评估、培训教师评估、培训环境评估和培训效果评估四个方面为主要内容的评估体系,其中最重要的是检测培训效果这项工作不能忽视,常见的就是通过考试来检验,那么我们的考试就不能流于形式,而应该严把考试关,对考试结果进行分析,将结果作为改进教学手段的主要参考条件,以不断改进培训培训工作。同时将考试结果纳入绩效考核,以此来激励大家都能够认真对待每次的培训,由要我学转变为我要学,从而真正发挥培训的作用。

三是普法宣传方面要结合烟草实际开展好宣传工作

开展好普法工作是依法行政的基础,是不断提高广大员工法律意识的重要途径。今年是“六五”普法第二年,我们应该总结普法工作开展以来的经验,从以下几方面做好普法宣传工作:

坚持“条块结合,齐抓共管;典型引路,分类指导;拓宽渠道,活化形式;普治并举,整体推进”的工作思路,总结普法实施以来的成绩和经验,将普法工作在量化考核上下功夫,推进普法工作制度化、规范化、日常化。

以“六五”普法为契机,在结合烟草工作实际的基础上,加强与县政府法制办、司法局等相关部门联系,建立宣传平台,确立普法宣传重点内容、重点对象,做好面向社会、面向零售户、面向烟农的法律宣传培训工

作。注重工作创新,创新宣传载体。切实从思想理念上去探寻开展普法工作的落脚点,把创新普法工作开展的新渠道、新方法作为做好普法工作的突破口,积极寻求普法的新方法、新方式,不断推动普法工作上水平。为此,除了利用好“3.15”、“12.4”等法制宣传活动外,还可以扩大普法宣传范围和对象,让大家都能感受到浓厚的烟草专卖法制氛围。

总之,烟草商业企业要做好法规工作远远不止以上三个方面,我们只有不断创新工作方式方法,切实将法规工作做“实”,做“细”,做“精”,才能不断促进基层烟草商业企业法规工作上水平。

浅析烟草专卖零售规范亮证经营问题及对策

■ 席曙光

自2008年全国统一换发烟草专卖许可证以来,全国卷烟零售户持证总数明显增加,据调查分析已达500万户,无证经营户逐年减少,卷烟零售市场保持了较好的发展势头。在专卖市场监管中持证不亮证的情况屡见不鲜,怎么样让卷烟零售户规范亮证经营?这就是咱们专卖管理工作遇到的一个十分突出的难题。经过对零售户规范亮证经营状况的调查,在此提出处理关于亮证经营的方法。

规范亮证经营的界定

烟草专卖零售许可证是卷烟经营者从事卷烟零售业务的准入凭证,《烟草专卖许可证管理办法》第31条规定:“烟草专卖许可证的持证人应当将取得的烟草专卖许可证正本摆放在经营场所的显著位置”,可是却没有相关的规定罚则,因此得不到足够的重视。三是摆放位置不妥。在调查中我们发现,卷烟只是开店经营的一部分,即使是烟酒店也是卷烟与酒类并存,而来自各方行政单位的证件更是琳琅满目,烟草专卖零售许可证被物品遮挡、被挂在工商许可证、税务登记证背面、被放在抽屉里、杂物里等等。四是市管员、客户经理在日常巡查、走访时,对许可证丢失、损坏的零售户不能正确告知如何补领、换领程序。

上述原因造成了不亮证经营或亮证不规范,弱化了烟草专卖零售许可证的严肃性。所带来的主要影响是:其一有损烟草专卖形象。实行亮证经营是烟草专卖法律法规要求从事卷烟零售持证户需要履行的一项义务,如果不遵照规定规范亮证经营,无形之中即有损了烟草专卖形象。其二引起误解投诉。卷烟零售持证户缺乏按规定亮证经营,使消费者误解为无证经营,在日常的消费中引发了大量的无证经营投诉、举报,既增加了烟草专卖管理的工作量,又容易使群众误以为烟草专卖市场监管不到位,对烟草专卖工作产生负面的社会影响。其三引发违法违规问题。因为违法行为常常具有惯性,当违规行为为长期无法得到纠正时则会促发违法行为。

亮证经营存在的问题及影响

通过规范亮证经营的界定,经过调查进行分析,发现产生零售户不规范亮证经营问题的原因主要是:

一是宣传力度还有所欠缺。一直以来,烟草专卖行政主管部门切实履行职责,查私打假,严厉打击涉烟违法行为,并进行了透彻广泛的宣传教育,使合法经营的观

念透彻人心。相比之下,对亮证经营的宣传前期投入、方法、范围、时间等方方面面均显得不足,未能在零售户中形成明确的亮证经营意识。二是零售户缺乏对规范亮证经营的认识。因为现行的《烟草专卖法》、《烟草专卖法实施条例》都缺乏对亮证经营进行规范。而《烟草专卖许可证管理办法》第31条规定:“烟草专卖许可证的持证人应当将取得的烟草专卖许可证正本摆放在经营场所的显著位置”,可是却没有相关的规定罚则,因此得不到足够的重视。三是摆放位置不妥。在调查中我们发现,卷烟只是开店经营的一部分,即使是烟酒店也是卷烟与酒类并存,而来自各方行政单位的证件更是琳琅满目,烟草专卖零售许可证被物品遮挡、被挂在工商许可证、税务登记证背面、被放在抽屉里、杂物里等等。四是市管员、客户经理在日常巡查、走访时,对许可证丢失、损坏的零售户不能正确告知如何补领、换领程序。

上述原因造成了不亮证经营或亮证不规范,弱化了烟草专卖零售许可证的严肃性。所带来的主要影响是:

其一有损烟草专卖形象。实行亮证经营是烟草专卖法律法规要求从事卷烟零售持证户需要履行的一项义务,如果不遵照规定规范亮证经营,无形之中即有损了烟草专卖形象。其二引起误解投诉。卷烟零售持证户缺乏按规定亮证经营,使消费者误解为无证经营,在日常的消费中引发了大量的无证经营投诉、举报,既增加了烟草专卖管理的工作量,又容易使群众误以为烟草专卖市场监管不到位,对烟草专卖工作产生负面的社会影响。其三引发违法违规问题。因为违法行为常常具有惯性,当违规行为为长期无法得到纠正时则会促发违法行为。

目前,要求从事卷烟零售持证户规范亮证还缺乏一套行之有效的处罚制度,加

之基层市管员法律法规宣传力度还有所欠缺,使之亮证经营不规范的状况在一定的界限内还大量存在,给我们的烟草专卖市场管理工作带来一定挑战。

亮证经营规范的措施

依据《烟草专卖许可证管理办法》、《烟草专卖零售许可证持证须知》相关条款事项,既然规定了持证户需要亮证经营,可是却没有明确详细的罚则。那么增强亮证经营的方法,就应该由内而外,从烟草专卖自身开始,建立严格的内部考核机制,细化烟草专卖零售许可证的申领、补领、换领等工作流程,增强专卖管理人员行政许可方面证件管理知识,提高专业素质。对外加大宣传力度,将“188”专销互动系统平台切实的运用起来,达到共同管理,使卷烟零售终端将烟草行业的特性化服务和专卖监管联系起来,起到重视的目的。

怎样解决零售户规范亮证经营难题,从而更好地维护两个利益至上,这就是烟草专卖工作者必要认真思索的一个问题,笔者经过对所在地区零售户规范亮证经营状况的调查,应重点从以下几方面入手:

严格管控准入条件许可,提升许可证的含金量。相当一部分卷烟零售持证户觉得零售许可证“可有可无”,不把许可证当回事。许可证保管不善、损毁的情形时有发生。对这种情况,严格遵照烟草专卖零售行政许可相关要求,结合当地合理布局规定,把握好烟草专卖零售许可证从受理、审批、核发的每个关卡,提升其含金量,加强申请者的重视程度。在许可证颁发前,签订规范亮证经营承诺书,遵照承诺书要求进行规范亮证经营。

明确专销人员责任,增强考核力度。加强队伍建设,提高专业素质,将规范亮证经营纳入专销人员的考核,明确其职责,充实发挥市场监管作用。指导零售户规范

亮证经营。在日常巡查、走访中随身携带钢钉、抹布等工具,协助零售户悬挂许可证,避免被其他商品遮挡,并做好保持许可证的清洁工作。许可证损坏、丢失的零售户,要及时告知办理补领、换领程序。

加大宣传力度,切实提升经营者的亮证经营意识。通过“知音三万行”、“3.15消费者权益日活动”“工商结对巡查”等形式多样的方式向广大经营户和消费者宣传政策法规,不断增强广大零售户的法制意识,督促零售户自觉守法经营。如在发放卷烟零售许可证时,按批量的定期将卷烟零售户集中开展培训会,明确将卷烟零售许可证本来悬挂在营业场合的醒目位置是零售户的法定义务。将亮证经营纳入诚信自律示范街、争先创优示范户的创建工作范畴,树立规范亮证经营典型,以此提升其他卷烟零售户亮证经营意识。经过诸如如此的宣传教育,使零售户认识到烟草专卖零售许可证的法律意义,既是零售户取得卷烟零售资格的法定证明文件,也是彰显卷烟零售户自己本身形象和信誉度的名片,属于一种特殊的“无形资产”。

加大对不规范亮证经营户的处罚力度。对于屡次警告还不规范亮证的经营户采取处罚对策。发现亮证不规范的零售户首先要进行耐心劝说,劝说无效,不配合亮证的零售户的可以对其进行警告,并将其纳入诚信等级考核指标,减少部分紧俏品牌货源供应。充分发挥“188”专销互动链接职能,通过受到了一定的界限内达到一定程度的损失来督促其主动规范亮证经营。在市场监管许可证清理工作中对于涂改、变造烟草专卖零售许可证等违法行为要严格按照法律规定,给予其相应处罚。另外还可以通过电视、报纸等宣传媒体创建定期通报体制,对不遵照规定规范亮证经营的零售户进行通报,经过社会监督来督促其亮证经营。

卷烟市场监管中的“四个度”

■ 老生杂谈

烟草专卖管理工作的好坏与成败有很多衡量标准,有些地方喜欢用打假破网工作中的网络案件数量、追刑人数等考核专卖管理工作成绩;有些地方则觉得专卖管理人员在各级专卖管理部门举办的技能竞赛中成绩越好,该地的专卖管理工作抓得就好。

笔者认为,其实烟草专卖管理工作的好坏与成败应该由市场来说话。也就是说,专卖管理部门在卷烟市场监管工作中的投入程度及取得实际效果是最能直观反映专卖管理工作成效的。那么,我们又该如何去判定卷烟市场监管工作的实际效果呢?笔者自己总结了四个“度”,而这四个“度”就是一地烟草专卖管理部门在卷烟市场监管中是否合格的“分数线”。

卷烟市场秩序中,零售客户是各级烟草公司与消费者之间的桥梁。因此,涉及到零售客户的两个度就比较能够直观地反映出当地卷烟市场秩序的好坏,这两个度分别是零售客户守法度和社会满意度。

零售客户守法度。合法经营是法律法规所要求零售客户在日常经营中必须要做到的标准。但是,受实际经营中“走偏门”

获利快、利润空间大等因素的诱惑,有些法制意识淡薄的零售客户便很容易触犯烟草专卖法律法规,成为了专卖行政执法的整治对象。正是因为这一部分不守法经营主体的存在,卷烟市场中才会有假私非行为的土壤。而零售客户的守法度达到一定条件后,卷烟市场的监管成效便能直观的体现出来,这一般可以通过卷烟市场净化率情况反映出来。零售客户守法程度越高的地区,其持证经营比例就越高、销售假私非现象就越少、对专卖执法检查的配合度也越高,自然地,其卷烟市场净化率就好。

社会满意度。烟草作为一个服务型企业,近年来在开展行业作风建设方面下了较大的功夫,也取得了显著的成果。企业服务的质量好不好、群众满不满意,只要一看受众的满意度就可知。烟草企业的服务受众主要是零售客户和消费者,所以,社会满意度越高,越说明卷烟市场成熟度高、市场秩序好。烟草行业的热线电话从96177到12313,接受内容从涉烟案件信息举报到全方位的举报投诉,使整个行业的执法活动和服务工作更全面地接受着全社会的监督和评价。多年来在服务领域的热情付出,也赢得了更多社会民众对烟草行

业的全面认识,专卖执法检查活动更加获得了普通民众的认可和零售客户的支持,业务营销活动也建立起了良好的客我关系,整体来说,烟草行业的社会满意度不断提升。

卷烟市场监管工作的成效如何,零售客户和消费者两个度所给出的分数是一方面;另一方面,各级专卖管理部门所要求我们专卖管理人员必须注重的两个度也决定着卷烟市场监管工作的成败。这两个度便是专卖市场管理人员在卷烟市场监管中工作的广度和深度。

市场监管工作广度。所谓市场监管工作广度,字面上理解就是专卖管理人员在卷烟市场管理工作中所涉及到的工作面。就目前专卖管理工作实际来看,我们的专卖管理人员日常工作职责就是卷烟市场秩序管控、零售许可证状态转换、内管预警核查、真假烟鉴定服务等,具体到相关的细节方面,还是有较多的琐碎繁杂事项,但基本以这些为主。全国的专卖管理部门工作职责都一样,权限也一样,如何做好、做精本职各项工作,就是对该单位专卖管理工作的一种考校。前几年,我们专卖市场管理人员强调要“三清四明”;现在,我们要求“五清五明”,认真做好卷烟市场精

客户经理如何善待客户“抱怨”

■ 楚木

客户经理作为客户与公司之间的桥梁,在走访市场的过程中,一方面要及时准确地把品牌信息、行业政策方针传递给客户,为客户经营出谋划策、当好参谋;另一方面与客户进行沟通交流,聆听客户心声,收集有价市场信息。但在实际的拜访沟通过程中,难免会遇到客户的一些“抱怨”。能否有效的处理“抱怨”,将影响客我关系,制约营销工作的开展。笔者结合实际经验,就如何有效的处理客户“抱怨”浅谈个人的一些见解。

换位思考,聆听客户“抱怨”的理由。客户经理换位思考,站在客户的角度聆听客户的“抱怨”,有助于客户经理以同理心去理解客户的“抱怨”,从而有助于聆听客户“抱怨”的内容。一是认真听完客户“抱怨”的内容,最好不要打断他们的话语;二是将客户“抱怨”的要点认真记在书面本上,此举将给予客户被尊重的感觉;三是在倾听时,用肢体语言表达对客户关注和尊重。

学会理解客户的“抱怨”。客户经理在工作中要理解客户的“抱怨”,因为客户的“抱怨”是我们改进工作、不断进步的推动力。听完客户的“抱怨”,先说声谢谢,缓和客我紧



张的气氛,降低对峙的“敌意”;感谢客户愿意花时间精力“抱怨”,给予我们一个发现不足,改进不足的机会。对客户经理来说,当“抱怨”来临时,对待“抱怨”的态度,则可能是影响客户忠诚度和满意度的开始。

歉意也是一种服务的改进。向客户道歉,有助于进一步缓和客我紧张关系。针对“抱怨”的内容,为工作中的不足,服务不到位,信息传递不及时等工作失误及时向客户

致歉;没有工作失误的,也要向客户的心情致歉,态度诚恳,让客户感受到你的诚心诚意。

立即处理,积极弥补。客户经理要认真剖析客户“抱怨”的原因是什么?要针对不同的“抱怨”对症下药,找出根源之所在,为客户寻求解决的途径。对于客户的“抱怨”能当场解决的最好是当场解决,不能当面解决的,可以把“抱怨”内容先记下来,或写进走

访日志,再经过认真的分析,及时反馈到上级或有关部门,使“抱怨”能够尽快的予以回复、解决。

及时反馈处理过程。针对客户“抱怨”,不能及时解决的问题,应如实地告诉客户情况有点特别,我们会尽力帮客户寻找解决的方法并及时向客户反馈处理过程,然后约定给回话的时间。客户经理要确保准时给客户回话。即使到时仍不能帮客户解决,也要准时打电话向客户解释问题进展,表明我们所做的努力,并再次约定给客户答复的时间。

事后确认,总结提升。“抱怨”处理过后,客户经理要及时跟客户进行沟通交流,确认客户满意此次的服务,一方面了解自己的补救措施是否有救,另一方面也能加深客户受尊重的感觉,化“危”为“机”,增进客我友谊。同时,客户经理需要总结本次“抱怨”处理过程,学习改进方法,提高应对此类事件的处理能力。

总之,作为客户经理,当客户向你“抱怨”时,不要把它看成是问题,而应把它当作是天赐良机,所谓“抱怨是金”。当客户抽出宝贵的时间,带着他们的“抱怨”与我们接触的同时,也是免费向我们提供了应当如何改进服务的契机。因此,正确对待客户的“抱怨”,是一种改进,是我们工作努力的方向,也会使得我们的决策更加科学合理。