

抓好新时期企业基层党组织建设

■ 杨志新

贯彻落实党的十八大精神，最重要的是把本职工作干好。作为企业基层党组织，应以党的十八大精神为指导，紧扣企业发展战略，紧紧围绕中心工作，突出加强作风建设，激励凝聚员工、增强素质活力三项重点，强化党建、文化、队伍三大支撑，为企业科学发展提供坚强有力的思想基础、人才保障和精神动力。

增强抓好企业基层党组织建设重要性的认识

党的十八大报告指出，全党要增强紧迫感和责任感，牢牢把握加强党的执政能力建设、先进性和纯洁性建设这条主线，坚持解放思想、改革创新，坚持党要管党、从严治党，全面加强党的建设，确保党始终成为中国特色社会主义事业的坚强领导核心。

党的基层组织是党的全部工作和战斗力的基础，而企业基层党组织是党在企业中开展工作的战斗堡垒和基础。因此，作为企业基层党组织，我们要进一步坚定对中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信“三个自信”，清醒认识执政考验、改革开放考验、市场经济考验、外部环境考验“四个考验”，全力克服精神懈怠危险、能力不足危险、脱离群众危险、消极腐败危险“四个危险”，牢固树立忧患意识、创新意识、宗旨意识、使命意识“四种意识”，始终保持清醒头脑，始终保持奋发有为的精神状态，始终把人民放在心中最高位置，始终保持共产党人的政治本色，切实增强对抓好基层党组织建设重要性的认识，并真正把工作做好。

突出“三大重点”，强化“三大支撑”

加强作风建设为重点，大力强化党建支撑。一是加强领导班子建设。坚持民主集中制，保持团结共事、勤政务实的良好风气，打造“钢班子、铁队伍”，为广大员工树立榜样。二是强化作风建设。保持踏石留印、抓铁有痕的劲头，严格贯彻落实党中央八项规定，扎实践行转变会风、文风等规定要求，做到有令必行，有禁必止，决不能打折扣、做选择、搞变通，并防止虎头蛇尾，杜绝搞“一阵风”。在广大党员干部中开展“四大危险”防范教育、群众路线践行教育，推动作风明显转变。三是创新创先争优工作机制。围绕企业发展目标，突出抓好中心工作，拓展活动平台，丰富活动层面，强化服务保障，充分发挥创先争优工作平台作用。四是创新廉政建设。落实廉政责任制，深入开展理想信念教育、宗旨教育和廉政法规教育，推进风险岗位廉能管理，做到班子清廉、干部清正。

以激励凝聚员工为重点，大力强化文化支撑。一是加强主题活动引导，突出活动实效，在切实抓好十八大精神学习贯彻活动的基础上，与 24 字社会主义核心价值观宣贯相结合，扎实开展有效管用的主题教育实践活动，引领员工精诚团结、提升干劲。二是加强企业文化宣贯。通过开展丰富多彩的宣贯活动，提振全体员工精气神，持续提升全员认同感、归属感、幸福感，充分发挥企业文化的凝聚、激励和导向作用。加强服务能力建设，深入开展“服务意识大讨论”，推动全员做到全面服务、保障到位。三是积极维护员工权益。坚持以人为本，结合企业文化宣贯，真正了解员工合法合理诉求，积极为员工办实事、办好事，切实维护广大干部职工权益。四是加强思想政治工作。动态了解员工关注的热点、难点问题，切实掌握员工思想状况，一方面做实员工权益的保护工作，全力为员工解决实际困难、争取合法权益，另一方面做细思想政治工作，及时化解问题苗头，确保企业和谐稳定。

以增强素质活力为重点，大力强化队伍支撑。一是加强中层干部队伍建设。探索实行中层干部末位问责制，加强以细化落实中央八项规定为重点的作风考核，加强执行力、执行能力考核，定期考察评议，并与绩效考核挂钩。加强中层干部培训管理，落实对年轻干部的传帮带，推进干部队伍敢担当、重执行、求实效、创一流。二是健全员工成才机制。结合企业实际，健全员工成长机制，搭建岗位晋级、竞争上岗、首席员工、专业技术职务和技师评聘等多个成长平台，推动员工与企业共同发展。三是强化绩效考核。坚持考核向为企业直接创造效益的一线岗位倾斜，向服务工作更加出色的岗位倾斜，下力气提升绩效考核的科学性，调动员工积极性。四是加强离退休队伍服务与管理。推行养老老、亲情养老，重点在加强政策解读、维护老同志利益、提高服务能力上下功夫，推进离退休服务管理再上新台阶。

做好企业基层党组织工作，需要我们进一步解放思想、转变作风、脚踏实地、开拓进取，完善工作思路，明确重点工作，充分调动全体员工工作积极性，不断推动企业科学发展。

（作者单位：山东中烟青州卷烟厂）

浅议卷烟品牌培育工作上水平（上）

■ 罗育繁

近年来，随着中国烟草逐步向市场化取向改革，国家局提出了“532/461”品牌战略发展规划，品牌培育工作成为工商企业十分重视的工作之一，品牌培育工作上水平也成为卷烟上水平的重要组成部分，日益受到全行业的关注。那么我们如何实现品牌培育工作上水平呢？

一、实现品牌培育工作上水平应从提高上柜率入手

提高上柜率是做好品牌培育的基础工作。有一位营销专家提出了“减少库存的长度，增加柜台的宽度”这一理念，这是否符合我们日常的营销工作？我是这样理解的：“减少库存的长度”是对我们以往简单营销工作、单纯从提升销量而增加客户库存思想和行为的一种纠偏。我们在以往的工作中对待提升销量的思路多是从外部寻找增长点，寻找市场的空白点、挖掘市场的潜力，过多地关注如外来流动人口、大型基础工程建设等因素，没有从卷烟零售客户自身建设出发，工作没有实现精细化。这样的工作方法在工作初期是有效的，但是随着卷烟零售市场逐渐规范化和卷烟零售客户的同质化，导致后部分卷烟零售客户部分品类库存较大，提高了卷烟零售客户的运营成本（这其中含有资金占用成本、仓储管理成本和人员管理成本）。

而提出“增加柜台的宽度”这一思路正是对目前品牌培育工作的提升，是对我们品牌培育从数量上向质量转变上提出的更高要求，目的是通过卷烟零售客户的转变带动卷烟零售市场的转变。其方法就是结合客户所在的地理位置、所处的商圈，通过增加客户柜台上内出样卷烟品牌规格的宽度，使得卷烟零售客户的品牌组合宽度满足商圈和消费需求实际，通过统一卷烟零售客户柜台上品牌规格标准化、生动化的陈列，丰富客户的终端形象，提升客户的销售能力，同时使各品类库存更加合理。其作用就是通过增加柜台宽度吸引卷烟消费者；通过主动上柜向消费者主动推荐全国重点品牌；当某品牌缺货时主动

向消费者进行其他品牌替代推荐。其效果=明码实价工作+客户终端维护+卷烟规范化陈列+重点品牌柜台展示。

二、提高上柜率的原则和思路

我认为要提高品牌上柜率要把握以下几个原则：

一是市场导向原则和重点品牌原则：在品牌的选择上，坚持选择全国性大品牌，兼顾“双低”品牌平衡发展，同时以市场为导向，培育与市场需求、市场结构、市场容量相适应的主导品牌系列，与国家政策导向保持一致，向大市场、大企业、大品牌集聚。

二是立足竞争原则和逐步到位原则：因为品牌规划不是简单而重复的事情，需要妥善处理好调整品牌格局与满足市场需求之间的矛盾，要立足长远、分步实施、以点带面，以提高卷烟上柜率为突破口，引导消费，逐步推进，合理妥善地处理好客户盈利与消费者需求之间的关系。

三是动态管理原则和团队合力原则：需要结合品牌的生命周期，科学地评估品牌，以品牌的动态实际表现确定其取舍，实现对品牌的动态管理。在实施品牌培育上从抓上柜率和明码实价入手，通过团队合力、三岗协同，统一宣传口径，宣传到线到户，不断提高客户和消费者的知晓度和满足率，同时鼓励营销手段的创新。

提高品牌上柜率的思路：

我们需要充分认识和理解品牌培育的重要意义，从行业大局出发，从工商长远发展的战略考虑，通过广泛宣传动员，让全体员工认识到品牌培育不仅事关工业企业的发展，更是商业企业稳定市场、保障货源、满足消费的实际需要。在品牌培育上推进工商协同营销，深入开展市场、货源、信息等方面的业务对接。

认真探索新形势下品牌培育的新途径，从结构调整和品牌培育入手，在品牌上柜率的提升上寻求突破口，侧重于品牌动销率和客户满意度，充分利用信息化技术手段，充分发挥各类信息数据的作用。

在具体工作要结合辖区实际，紧紧抓住品牌上柜率，提高动销率，记录再购率，抓好品



牌上柜和后期明码标价维护，更多地依靠和发挥卷烟营销团队的作用，推进客户经理、专卖队员、送货员三岗协同，形成合力，树立成功信念，不断克服困难，全面提高培育品牌水平，促进整体工作提升，坚持公平竞争，优胜劣汰，逐步到位，常抓不懈，真正实现安庆烟草品牌培育工作上水平。

三、结合 135 工作法谈品牌培育

为了做好品牌培育工作，我们认为需要通过一整套方法、合理的流程、配套的措施等来支持我们的工作，而“135”工作法正是我们实现目标的最好工具，下面我结合 135 工作法谈谈品牌培育工作。

“135”工作法就是以建立“平等互利、长期合作、共同发展”的新型客我关系为一条主线，围绕“客户、品牌、市场”三个要点，每月通

创新思路 服务客户

积极稳妥开展卷烟货款网上结算工作

■ 曹良美

在国家局召开的行业卷烟销售货款跨行支付结算及银行贷记卡应用工作电视电话会议上，江西省景德镇市烟草公司介绍的推广“烟草专用卡”的经验引起了热烈反响。不少地区和单位的烟草工作者说，深入开展“二三五”教育实践活动，始终把为零售客户提供优质服务作为流通企业根本任务，景德镇烟草的做法值得借鉴。一张小小的“烟草专用卡”，不仅惠及卷烟零售客户，还使银企双方都满意，这样的创新服务真是好得很。

从现金交易到“以卡为媒”

长期以来，卷烟销售结算方式一直是困扰着烟草人的一个难题，也是广大经营户期盼不断改进以彻底消除弊端共同呼声。传统的现金结算方式资金安全风险高，客户的交易时间被固化、不灵活。后来的 POS 刷卡上门收款方式，虽然提高了零售客户资金的安全系数，但需要网络做保障，同样多有不便且不能透支，对零售客户的资金周转无能为力，广大零售客户的满意度依然打了折扣。

近年来，景德镇烟草在“网上订货、电子结算”推广工作中，通过开展深入调研，为零售客户解决实际问题、提供更加安全、高效、满意的结算方式找到了“金钥匙”，这就是在广大零售客户中推行“烟草专用卡”。

所谓“烟草专用卡”，就是烟草流通企业在“电话订货、网上配货、电子结算、现代物流”卷烟销售网络体系实施以后，改变原有的 POS 刷卡上门收款方式，以“烟草专用卡”为媒，搭建烟草、银行、卷烟零售三方互利平台，主要通过网上结算实现货款的资金归集，并为卷烟零售户定制专享服务。

从卷烟销售现金结算到 POS 刷卡再到“烟草专用卡”，反映了烟草人顺应时代要求，不断创新发展的进取意识，也体现了烟草人学习贯彻科学发展观，以人为本，不断满足广大零售客户需求，推动“卷烟上水平”的精神风貌，值得总结和推广。

从银企联手到为零售户提供专享型服务

以“烟草专用卡”为媒开展网上结算工作，起始于烟草流通企业和银行的联手，旨在一方面给烟草卷烟零售户提供便捷的结算服务，确保资金安全，提升结算效率，这个

目的达到。统计数据表明，2012 年，景德镇地区烟草结算刷卡销售占当地总销售额的 63.7%，电子结算率达 96.2%，电子结算成功率达 100%，广大卷烟零售户对“烟草专用卡”结算的满意度达 100%。

另一方面，烟草公司携手银行，依托其先进的科技手段和贷记卡丰富的功能，大幅减少上门收款员的人力、物力支出，并明显有效地加快资金的回笼，保证资金的安全。而银行，通过推行贷记卡烟草网上代扣新型结算方式，有效地减少了柜台人员压力和工作量，增加了资金积累，提高了对社会服务的综合实力，毫无疑问，这一目的也达到了，效果非常明显。

开展“二三五”教育活动，践行“把客户利益放在心上”，不断提升客户服务水平的实践促使景德镇烟草工作者进一步认识到，优质服务无止境，100%的满意率未必十全十美。如何“换位思考”，推进服务更上一层楼是我们永远的追求。于是，他们通过广泛调研并与金融口多次协商取得共识，向为卷烟零售户定制“专享型服务”迈出了更为可喜的一步。

一是银行参与烟草企业对卷烟零售户销售状态的评级，在与客户充分协商的基础上，给予客户一定金额的透支额度，基本能保证客户 3—4 周的日常订货，有效地减少了客户卷烟订货时的资金占用，方便客户烟款结算资金周转，全面提升烟草批量代扣成功率。

二是银行为方便客户，设置了五种还款渠道，进一步增强了客户的经营自主权。五种渠道既柜台自主还款、捆绑账户自动还款、它行卡转账还款、网银自动还款和 ATM 渠道自助还款，解决烟草客户短期资金周转不灵的问题，使客户能获得更大经营效益。与此相适应，金融口支持以“烟草专用卡”为主的所有银联卡支付跨行结算，客户可以根据自己的结算习惯选择银行卡进行结算，既方便又避免了现金结算的手续繁琐，存在安全风险隐患及弊端。

三是双效合一，实惠倍至。在银行的支持下，“烟草专用卡”，享有发卡免首年费，当年刷五次（含烟草批量代扣）次年年费优惠。该卡还集成了信用卡双重重功能，实现了双卡合一的便利与实惠。烟草客户持“烟草专用卡”购烟如需透支结算，可享受最长为 50 天的免息还款期。同时，卡内存款余额会按照同期活期存款利率计算存款利息，双效融合，轻松理财，让客户在享受消费便利的同时实现资金的保值增值。

四是开辟绿色通道，享受贵宾服务。当

地银行在各网点设立了烟草资金结算绿色通道，烟草卷烟零售户持专用卡到银行办理业务均享有贵宾服务，不需要排队等候。

与此同时，为确保零售客户用卡安全，银行为“烟草专用卡”量身定制了安全用卡方案：“烟草专用卡”仅限在指定的江西烟草专用 POS 机上进行刷卡交易或通过网上结算系统实现烟款联机实时批量代扣，并有效支持透支结算，非烟款结算用途无法进行结算。该卡在其他任何商业或消费场所都无法实现交易。既使该卡被其他人盗用、密码泄露也不用担心安全风险，客户可在任何时间、任何地点免费致电银行 24 小时客服热线办理电话挂失，彻底锁定风险。

银行还设有结算短信告知功能，该卡发生每一笔交易，银行都会以短信的方式实时通知持卡人；推出大额交易电话确认举措，专用卡发生大额交易的第一时间，银行客服中心都会通过电话向持卡人进行确认，以保证交易安全；推出账单告知制度。每月银行都会为客户提供烟款结算的对账服务，账单上对于每一笔卷烟交易的各要素，包括交易日期、存入金额、支付金额、当前结余等项目都写得清清楚楚，银行每月都会向客户分别提供纸质账单和电子账单，方便客户保存和查核。

同时，为了有效控制资金风险，规范烟款收缴，提高对账效率，当地银行制定了《烟款收缴及对账流程》，实时登记《烟草公司每日对账情况登记表》，及时向市公司报送《烟草公司配送收款日报表》，把烟草收款每个环节、每个流程、每个细节逐项以制度化的形式明确下来，对重点环节比如烟草解款车是否到齐、各种渠道缴款是否核对正确都由专人并设置 AB 角每日与我公司的联系人进行电话确认，做到烟款每日核对准确、清楚、及时。规避了银行、企业资金风险，确保了资金安全。

多重效应，周到服务，荣耀尊享，这一系列举措无不令卷烟零售户交口称赞：“烟草专用卡”——真是我们的方便卡、放心卡、顺心卡。

从“网上订货”到“网上结算”

当今科技日新月异，电子商务快速走进我们的生活。随着“网上订货、电子结算”的全面推行，景德镇烟草工作者率先而动、顺应潮流、自我加压、步步紧逼，服务创新之路越走越潇洒，最终催开了“烟草专用卡”这一艳丽的时代之花。

“网上订货”是“烟草专用卡”实施的基础，景德镇烟草工作者全力夯基效果显。

过“分析、计划、实施、评估、改进”五个步骤的操作开展服务营销工作。

客户经理作为烟草商业企业在卷烟市场营销最前沿的主力军，在工作中履行着客户服务、品牌培育、信息收集的三大岗位职责，起着不可或缺的作用。客户经理在服务卷烟零售客户时代表烟草公司，而面对烟草公司时又代表零售客户。在 135 工作法实施活动中，客户经理以“客户”为侧重点，围绕服务客户开展工作；通过走访客户，了解市场，把握市场；通过走访客户，宣传促销，培育品牌。想要做好品牌培育工作更要深刻理解行业“532、461”品牌战略，侧重“双十五”和“双低品牌”，在了解品牌的文化、卖点、定位及把握品牌发展状态的基础上，密切关注重点品牌销售走势、新品市场表现、重点品牌宣传促销效果、客户品牌陈列情况，客户对品牌的意见及反馈等，不断提升客户满意度、忠诚度和依存度，真正与客户建立起新型客我关系。