

专卖稽查员如何拉近与卷烟零售户的距离

■ 邹海莉

烟草专卖是烟草行业的灵魂，烟草专卖稽查则为行业的发展提供强有力保障。鉴于专卖稽查员打私造假、清理整顿卷烟市场违规经营行为的工作职责，专卖稽查员对于一些卷烟零售户来说，心里往往会有抵触、敌对情绪。如何改变这种状况，拉近专卖稽查员与卷烟零售户的距离呢？笔者浅谈几点意见和建议。

**提高自身素质
以良好形象影响人**

专卖稽查员的工作性质决定了他们首先必须熟悉和掌握烟草专卖相关法律法规知识，为此就必须不断加强学习，提高自身素质和能力。其次，在执法过程中要柔性执法，讲求执法方式和技巧，要学会与卷烟零售户进行沟通，注意用语文明，执法规范。在与卷烟零售户交流过程中，首先要态度要坦诚，要善于听取他们的不同看法，接受他们的合理意见和建议，并帮助他们解决力所能及的困难。再者，在日常市场检查中还要做好相关法律法规知识的宣传工作，不断提高卷烟零售户的守法经营意识，从而促进卷烟市场秩序的规范、有序。总之，作为专卖稽查员要始终以“依法行政、文明执法”的良好形象赢得卷烟零售户对专卖工作的理解和支持。

“服务至上”理念

以真诚服务感动人

专卖稽查员与卷烟零售户表面上看是管理与被管理的关系，但是如果想管理好卷烟零售户，一个重要的前提就是要服务好卷烟零售户，把服务做为管理的基础。因此专卖稽查员在履行工作职责的时候要始终把做好服务卷烟零售户工作贯穿整个烟草专卖管理工作过程之中，要学会用亲切的称呼、温暖的话语、阳光般的笑脸去做好零售户专卖服务管理工作。

履行工作职责

以优异的成绩感召人

在企业快速发展的今天，专卖稽查员更应该树立起“责任烟草、诚信烟草、和谐烟草”的鲜明旗帜。在从事专卖稽查工作中做到公平、公正，特别是在查处违法乱纪行为时，更应如此，要一视同仁，不能厚此薄彼，要让卷烟零售户感受到你的公正无私。同时在处理卷烟零售户咨询和投诉时，要坚持“首问负责制”，做到有问必答，即便是涉及业务销售方面的询问，也应尽量帮助联系解决，坚决杜绝“不清楚、不知道”之类搪塞的话语，要力争使卷烟零售户带着疑问而来，获得满意而归。另一方面，由于专卖稽查员的工作职责是进一步规范卷烟市场，维护国家利益和消费者利益，从而有效地打击涉烟违法活动，净化卷烟市场环境。基于这点，我们专卖稽查员就应该加大打假打私力度，不断规范辖区卷烟经营秩序，不断提高卷烟市场净化率，为守法零售户创造良好的经营环境，提供更大的获利空间。专卖稽查员只有认真履行好工作职责，以优异的工作成绩才能最终赢得广大守法零售户对专卖执法工作的拥护和支持。

专卖稽查员工作千条万绪，要做到真正拉近与卷烟零售户的距离就必须从小事做起，一点一滴，持之以恒，使“专卖执法模式从管理型向服务型转变”。专卖稽查员也只有以良好的形象、优异的工作业绩和真诚的服务才能逐步打动广卷烟零售户，赢得理解和支持，最终才能达到不断拉近与卷烟零售户距离的目的。

让基层单位成为建设规范烟草的重要力量

■ 厉皂炼

全面建设更加规范更富效率的中国烟草是国家局党组对今年行业各级各部门提出的新目标新要求。地市级烟草企业是行业改革发展的重要基石，在规范烟草建设进程中发挥着重要作用，必须严格按照上级部署，紧密结合自身实际，通过扎实做好结合、创新和实践文章，全力确保“卷烟上水平”各项工作落到实处。

把握行业改革发展新形势 对规范建设提出的新任务

近年来，特别是进入新世纪以来的十几年来，行业保持了持续健康发展的良好态势。在这样的大背景下，继续保持高速增长的压力在不断加大，特别是受宏观经济环境影响，今年以来行业有些单位出现了多项指标略有下降的趋势。对此，我们必须要认真分析形势，总结经验，以进一步聚集力量，坚定前行。越是在改革发展目标任务繁重的情况下，越要高度重视规范建设。这是行业成立以来的重要经验之一，也是行业各级各部门在当前

会计监督工作在烟草企业的重要作用

■ 罗育繁

在烟草企业不断进行改革创新的过程中，烟草企业会计监督工作越来越重要，会计的监督职能也越来越受到重视。在当前经济形势下，会计监督工作如何助力烟草企业持续发展，更好地监督烟草企业经济发展，是一个值得探讨的问题。

会计监督工作的重要性

烟草企业会计监督是依照国家经济法律、法规、规章对烟草企业会计工作进行管理，并利用正确的会计信息对烟草经济活动进行全面、综合的协调、控制、监督和督促，以达到提高烟草企业财务管理质量和经济效益的目的。烟草企业会计既包括内部监督，也有包括外部监督。烟草企业会计监督工作意义深远：

一是有利于国家经济法规的顺利执行。国家财经法规是一切经济单位从事经济活动必须遵循的基本准绳和依据。烟草企业会计监督是依据国家财经法规和烟草行业经济法规，对烟草企业经济活动的真实性、合法性、可行性等进行检查，从而促进烟草企业严格遵守国家财经法规。会计工作是财政经济工作的基础，一切财务收支都要通过会计这一程序。因此，有效地发挥会计监督职能，对于防范和制止违反财经法规的行为，保护国有资产的安全完整具有非常重要的意义。

二是有利于烟草企业经营管理工作。会计监督也是烟草企业管理的一种重要方式，促进烟草企业改善经营管理，达到提高企业经济效益的目的。通过对烟草企业经济活动的真实性、合法性、合理性等方面监督，有利于烟草企业根据工作计划顺利完成工作目标和任务，保证卷烟生产上水平，增强烟草企业在国际市场上的竞争力。

烟草企业会计监督的目标

对会计凭证、会计账簿和会计报表等会汁资料进行监督，以保证会计资料的真实、准确、完整、合法。

对烟草企业各种财产和资金进行监督，以保证财产、资金安全完整与合理使用。

对烟草企业财务收支进行监督，以保证财务收支符合国家财经法规和烟草企业财务制度的规定。

对烟草企业经济合同、经济计划及其他重要经营管理活动进行监督，以保证经济管理活动的科学、合理。

对烟草企业卷烟制品生产费用进行监督，以保证用尽可能少的投入获得尽可能多的产出。

对烟草利润的实现与分配进行监督，以保证按时上交国家税款和科学合理地进行



利润分配。

会计监督存在的不足

伴随着我国改革开放不断深入，我国的烟草经济蓬勃发展，烟草企业竞争力越来越强，出现了一大批享誉全球的大企业集团，但是我们也应清醒地看到，在烟草企业的会计监督系统中，还是或多或少存在一些问题的，如果不重视这些小问题，会拖累烟草企业长远发展的后腿，也是不利于整体发展的瓶颈。具体表现如下：

一是会计监管办法有待完善。随着烟草企业现代企业制度的不断完善，不仅对烟草企业企业的经营管理模式，也对会计监管方式提出了更高要求。在烟草经济活动中出现的新情况、新问题，而相应的会计监管措施还未建立，或者已有新的会计监督制度，但是缺乏具体的可操作的办法。比如，新《会计法》已颁布，具体适用于特色烟草经济还是没有针对性的财务制度。因此，在我国烟草经济快速发展的同时，如果与之针对性的会计制度和核算体系尚未健全，也就难以适应复杂多样的烟草经济活动了。

二是有待发挥社会监督的作用。新《会计法》以法律的形式确立了三位一体的会计监督模式，所谓三位即：企业内部监督、政府监督及社会监督。当前，烟草企业社会监督有待加强。依照国际惯例，烟草企业的财务管理活动要充分发挥社会的监督作用，交给注册会计师事务所进行财务监督。但当前我国的会计师事务所因为外部环境、执业理念、人员素质等问题，导致社会监督的作用无法发挥其应有的水平。

三是内部会计监督也有待加强。烟草企业内部会计监督管理机制也有待进一步健全，否则，内部会计监督的制度就无法落实。在现代企业法人治理制度下，企业所有权和日常经营权进行分离，委托经营者对企业财产进行管理，为了保障烟草企业国有资产的安全，必须建立、健全企业内部会计监督制度。但一部分企业规章制度不健全，尤其缺

乏各种规范的企业会计监督制度，即使已经制订内部财务监督管理制度，但是这些制度缺乏可操作性和烟草行业特色，等同于摆设。随着会计监督管理信息化的普及，对会计从业人员技术要求较高，操作单一化，相关的内部会计控制制度就难以落实，违纪违规行为日益多元化，会计监督就难以得到保障。

四是财经法制观念淡薄和职业道德遵守有待加强。不光是专业企业会计人员，而且我国公民普遍存在财经法制意识淡薄的观念。这样的观念会造成财会人员偏离财经法制的轨道。当前，会计监督机制不健全，个别财会人员漠视财经法律法规，越权的行为也存在，这样的话，不利于烟草企业的健康长远发展。执法不严也是造成这一现象的诱因。当前对违反财经法律法规给企业发展带来损失的行为，存在着执法不严、违法不究，多是以罚代法，这样根本达不到预期的会计监督目标，还纵容了违法犯纪的行为。另一方面，个别会计人员为了自己利益和眼前利益，违背财经人员职业道德操守，提供虚假的企业会计监督信息，给企业发展埋下隐患。

对策建议

针对企业会计管理中的不足，需要高屋建瓴，高瞻远瞩，从全局角度，做好烟草企业会计监督工作，是适应激烈的烟草市场的需要，也是做大做强的必然选择。

一是不断完善相关财经规章制度。国家一系列财经法律法规是会计监督的有效实施的前提。烟草专卖局根据《会计法》的有关规定，结合烟草企业会计工作的实际情况，尽量突出烟草行业的特色，研究制定与《会计法》相配套的法规、制度或者实施办法，以保证《会计法》各项规定的贯彻落实，力求财经法规和财会制度条块分明、界限清晰、内容具体、规定明确和可操作性强，使烟草企业财会人员有法可依、有章可循。制定与《会计法》相关的规章制度衔接，又要与会计理念和会计准则并行不悖，从整体上，做好烟

草行业的调查研究，也要从个体上，彰显烟草企业的需要，使本行业的会计制度比《会计法》和会计准则的规定具体详细，在实施中也更有可操作性，在《会计法》基础上建立的会计规章制度意义深远。

二是建立健全会计内部监督机制。烟草企业要想健全会计监督体系，需要不断加强企业的内部监督工作，企业内部的监督工作是保证会计信息真实可靠的重要前提。在日常工作中，内部监督就是财务部门对各个部门和生产单位的财务费用情况进行检查和监督。发挥好烟草企业的内部监督的前提，就是使烟草企业内部的岗位职责是清晰的，在实际的监督工作中，要明确经济工作中每个环节、工作程序、职权权限、制约措施和手段，并做到参与经济业务事项所有过程的工作人员要相互分离、相互制约。在内部财务部门中，企业的会计人员明确自己的责任和权限，相互监督，相互制约。这样的相互制约可以使员工与员工之间，部门与部门之间工作既相互联系，又可以进行检查和监督。努力使企业财务公开、透明、有效，办事程序公正，在这样的情况下，会计内部监督机制有效、透明。

三是提升会计职业道德水平。以社会主义核心价值观为指导，努力树立独立、客观、公正的会计职业道德观。会计监督人员要有勇气抵制各种不利于工作开展的阻挠和诱惑，提升思想道德水平，始终站在烟草企业发展大局的角度，以财经法律为工作准绳，确保会计资料的真实公允。只有提升职业道德水平，怀着一颗公心对待工作，不断更新知识、提高水平，这样必有公道，进而才有长效机制或者既有长效机制发挥作用。

四是科学设置内部审计机构。做好烟草企业内部会计监督，要求不断创新监督方式和内部监督机构设置。要解决内部监督机构——审计部门的设置与定位的问题。内部审计机构是内部审计工作的基础，科学、有效的内部审计组织机构，是内部审计发挥作用的关键。适应烟草行业经济不断发展的形势，又要根据烟草企业壮大需求，做好烟草企业内部审计机构设置和科学定位工作。因此，烟草企业在设置内部审计组织机构，应坚持两条原则：一是独立自主原则。二是有效性原则。

五是强化社会舆论监督机制。做好烟草企业会计监督工作，不仅需要内部监督，还需要社会的外部监督。企业会计监督工作毕竟是一项涉及面很广的经济管理工作，维护社会主义市场经济秩序、保障财经法律、法规、规章在烟草企业贯彻执行，不仅仅依靠本单位会计监督机构、会计事务所和政府有关审计部门的力量，必须发挥人民群众的力量，任何单位和个人都有权检举揭露违法会计行为，这应是法律赋予单位、公民的权利和义务，对监督会计工作的依法进行有重要的意义。

专卖人员要具备识破“经营假象”能力

■ 赵伟

基层专卖执法人员在日常工作中，除了具备识别假冒卷烟的基本技能外，还要学会识别一些违法户的经营假象，不断提升岗位技能，助力市场净化。

一是识破“卷烟未落地销售行为”假象。当前，在卷烟市场有这样一些零售户，他们有固定的经营场所，有卷烟柜台，不售假、配合检查，且能按时访烟，准时接货。殊不知，在实际经营中，他们不是真心卖烟，而是将所订购的卷烟，全部转卖给经营大户或不法烟贩。这种与消费者不见面的经营“窍门”，说白了，就是披着持证户的合法外衣，“空倒空卖”卷烟，赚取违法所得，扰乱市场秩序。

如何识破卷烟未落地销售假象？笔者认为，专卖人员只要具备“三招”，就能让这一违法行为显现原形，暴露于众。一是顺查法。

在送货当日或次日，对涉嫌卷烟未落地行为的零售户进行入户核查，重点查看其卷烟库存，如果发现该店连续多次出现卷烟库存为零或某一牌号卷烟库存为零，就可以初步认定其经营行为存在“卷烟未落地销售”问题。

二是倒查法，对在其他零售户店内发现的乱渠道进货卷烟，依卷烟代码“溯本追源”，查询“烟主”，凡涉及到哪户，就可以印证该户存在卷烟未落地销售行为。三是抓现场。专卖人员采取守候监视或发动周边零售户配合监视等方式，严格监管涉嫌卷烟未落地销售行为，通过抓现场，保全证据，让违规户能

自圆其说，主动接受调查处理。

二是识破“一店多证”假象。“一店多证”是指一个持证户同时拥有多个烟草专卖零售许可证。造成此类问题的原因，一般来说不是办证环节出了问题，而是这些户通过“买、租、借”等方式，将一些小户的许可证占为己有。在经营中，为掩饰耳目，这些许可证依旧挂在小户经营场所，有大户出资，帮助小户访烟，再将所送卷烟拉回自己店内销售。

查处这一问题并不难。一方面，要调查小户的货源去向，主要排查对象为农村偏远零售户、服务娱乐类零售户、其他类零售户、经营痕迹不明显的零售户，看他们是否存在“卷烟未落地销售”问题。另一方面，强化大客户监管。在大客户经营场所发现的串码卷烟，

要登记条码信息、分析比对，重点排查出现频次较多的卷烟代码，作为证据，深入调查“一店多证”问题。

三是识破“证照转让”假象。当前，市场上或多或少存在着“证照转让”问题。这些户往往以“持证人打工、看店”为由，隐瞒事实真相，搪塞调查人员，企图一“转”到底。笔者认为，调查这一问题，看似困难，但只要细心调查，总会识破其中假象。一是检验“三证”是否一致。查看零售户烟草专卖零售许可证、工商营业执照与电子结算卡持有人是否一致，如果不一致，可能存在证照转让的问题。二是查看零售户网上订货IP地址、联系电话是否变更，如有变化，也可能存在证照转让问题；三是严格许可证年检，重点查看持证人身份证件、房屋权属证明等。如不能及时提供或提供不全，就要作为重点调查对象，排查是否存在“证照转让”问题。

6月7日，国家烟草专卖局局长凌成兴在北京烟草调研时强调，行业各级各部门要思考、谋划、实践下一步烟草行业改革的红利在哪里、发展的潜力在哪里、追赶的目标在哪里。笔者以为，贯彻落实凌局长的部署要求，对于地市级单位来说，绝不是简单地下指标、压担子。否则，规范建设就会成为空谈。不论是改革的红利、发展的潜力，还是追赶的目标，这一切，都需要用市场来说话，用市场来证明。如果我们不把市场摆在更加重要的位置来研究、分析和把握，势必会失去出现偏颇甚至看不清前进的方向。行业是多年来的高速发展不易，保持好这一良好态势更难。这就要求各级各部门必须从行业持续健康发展和坚持烟草专卖制度不动摇的高度去珍惜真爱现在，科学把握未来。要进一步解放思想，转变观念，更新理念，更加注重在“什么是市场”、“如何尊重市场”、“怎么把握市场”上下功夫、动真格，求实效。因为这才是行业地市级单位的基本职责和义不容辞的首要责任。把握好了这个核心，改革和发展的基础才会进一步夯实，基础打牢了，才会在更高层次上抓好规范建设各项举措的落实。规范水平得到持续提高，“三件大事”中的另外两件才会不断取得新进步，如此，“坚持一个制度”才会以更加坚实的保障沿着规范、效率的道路坚定前行。

切实加强对规范烟草建设的研究阐释

5月30日至6月1日，国家烟草专卖局局长凌成兴在贵州烟草调研时，明确指出要“坚持一个制度、狠抓三件大事”，即坚持烟草专卖制度不动摇，狠抓烟叶生产、卷烟营销和内部规范管理。把规范建设作为要抓好的“三件大事”之一，充分体现了国家局党组的良苦用心。这就要求各级各部

门必须要进一步加强对规范建设的理论研究和探索实践，以更加良好的精神状态，更加扎实的工作举措，确保坚持烟草专卖制度不动摇，切实抓好贯彻落实。

一要更加重视班子建设。同其他工作一样，规范建设首先离不开各级领导班子的高度重视。只有进一步提高各级领导班子对规范建设的重视程度，才能更好地确保国家局党组的各项部署在基层落到实处。因此，首先从各级各部门的领导班子做起，是抓好内部规范管理的重中之重。一方面，省级局（公司）要高度重视班子建设，切实确保把合适的人才充实到合适的单位班子中。另一方面，地市级单位作为行业的重要基础，更要努力建设高效、廉洁、和谐、奋进的领导班子，首先从领导班子自身做起，确保各项工作规范推进。

二要更加重视严格执行政策规定。作为特殊体制机制的烟草行业，就地市级单位而言，第一要务就是要不折不扣地把上级政策执行好、落实好。这是做到规范的重要前提。离开这个基本前提，规范建设便成为空谈。与此同时，要更加注重完善规章制度。这是因为，完善制度体系、强化制度执行是规范建设的基本载

体和重要抓手。只有不断发现问题、分析问题、解决问题，进而把这些做法和经验上升到政策和制度层面，切实抓好贯彻执行，才会更加有力地把规范建设提高到一个新水平。

三要更加注重维护职工权益。基层职工是规范建设的最终执行者和落实者，只有抓住了这个关键，规范建设才会不断取得新成效。如前所述，近年来，行业保持了持续健康发展的良好态势。在这种情况下，更要注重把维护职工利益摆在各项工作首要位置来抓。只有始终本着以人为本的原则，切实维护职工利益，真正经受职工监督，我们的各项工作才会沿着规范建设的路子持续向前推进。

**实事求是地尊重市场
科学理性地把握市场**

行业规范建设，关键在内部管理，核心在领导重视，重点在基层落实。但具体到改革发展各项举措的落实，市场因素是不可忽视的一个重要指标。根据掌握的有限资料，笔者认为，当前和今后一个时期，地市级单位要把规范建设的重心进一步转移到实事求是尊重市场、科学理性尊重市场上来。