

烟叶基层建设的重要性



■ 徐斌

烟叶是烟草行业的基础。烟叶稳,行业发展就稳。加强烟叶基层建设是巩固烟叶基础地位的关键,是保障烟草行业可持续发展的重要基石,也是保障烟草行业平稳健康发展重要的先行性工作。

烟农是烟叶生产的主体,是烟叶生产的执行者和主力军,保护烟农种烟积极性是烟叶生产发展的根本所在,维护烟农利益是巩固烟叶基础地位的需要,是构建农村和谐社会的需要,是烟草企业谋求新发展的需要。随着烟农文化素质的普遍提升,对我们烟叶生产经营管理部门的服务水平提出了更高、更新的要求,传统意义上与烟农的领导管理关系已不能适应现代烟草农业的发展,也严重阻碍了烟叶生产的可持续发展。为此,应该切实加强烟叶基层建设,全面提高服务烟农的质量和水平,实现烟叶生产的可持续发展。加强烟叶基层建设,应当着力抓“组织建设、体系建设、管理建设、设备建设、队伍建设”五个方面加以推进。

加强组织建设 切实提高基层战斗力

由于烟叶生产一线的基层单位存在体制不顺等问题,部分地市级公司与县级公司的组织结构、职能配置和业务流程尚不能很好的及时跟进,导致个别环节不能有效链接。应重点从体制创新入手,狠抓基层组织建

搭建“三个平台” 扎实开展内管培训

■ 张利

如何做好专卖内管工作,增强员工自律意识,有效发挥内管派驻组在优秀创建工作中的职能作用,笔者认为需要搭建“三个平台”,扎实推进专卖内管教育培训工作。

一是搭建日常教育培训平台。坚持教育、预防、改进的方法,有计划的在各部门及其岗位员工中,宣贯专卖内管知识、有关生产经营行为的纪律要求、“坚决禁止”的有关

烟草专卖行政执法与深度服务的几点思考

■ 谭迎

烟草专卖执法是维护国家利益的、维护消费者利益的重要手段,是有效维护健康有序的烟草市场环境的重要保障。烟草专卖行政执法将深度服务的理念引入其中,有机结合,势必推动行政执法工作跨入新的时代。专卖管理工作要坚持“两手抓”。专卖管理人员要从内化“感动”服务理念入手,不断提高自身的法制素养和行为素养。

影响烟草专卖行政执法与深度服务的因素

烟草专卖行政执法监督机制不健全。执法监督是依法行政、执法公正的重要保障。当前,虽然烟草专卖执法监督的职能不少,层次、手段也很多,但在工作中实际,却无法达到应有的监督效果。究其原因,一方面是在执法主体层面上没有摆正执法与监督的关系,有些人将监督看成是束缚手脚,有些人对监督存在抵触情绪,刻意规避监督、逃避监督,使执法监督的效果大大降低,造成了监督工作的各项规定和措施无法全面有效真正落到实处,执法监督流于形式。另一方面是自我监督机制本身存在弊端,存在自己是运动员又是裁判员,自己对自己监督,造成监督工作的不力,这也是导致烟草专卖行政执法质量下降的原因之一。

服务意识不强。在行政执法工作中,存在服务水平不高,被动服务,服务理念不强等问题。究其原因,主要是个别执法人员服

务意识不强,总认为自己是管理者,思想深处服务理念没有形成,存在本位意识。

行政执法队伍整体素质不高。烟草专卖行政执法队伍是落实日常烟草专卖管理的力量保证。要高质量的完成行政执法任务,不仅要求行政执法人员有较高的法律素质,而且要有较高的专业素质和政治素质。但事实上,当前烟草专卖行政执法队伍中不少人不

加强体系建设 切实提高基层生产力

科技是生产力,服务也是生产力。加强烟叶基层服务网络体系建设,应该从增强服务意识、优化服务方式、完善服务体系、创新服务手段几个方面不断提高专业化、社会化服务水平,既能提高烟叶各环节工作效率和工作质量,又能把烟农从技术难度大、劳动强度大的烟叶生产环节中解放出来。要加强烟叶基层服务体系建设,必须坚持走“科教兴烟”道路,建立健全优质服务体系,形成烟叶生产专业化格局。要实现服务由“单项突破”向“总体推进”的目标发展,确保服务到村到户到人,切实提高烟叶生产基层单位的生产力。

加强管理建设 切实提高基层执行力

县级烟草部门和基层烟站依然是烟叶生产资源的整合者和服务烟农的中心环节,

其管理职能显得尤为重要。因此,应该从加强专卖管理,加大烟叶种植、收购、调拨、加工各环节的管理力度,坚决杜绝烟叶体外循环,建立和完善行业内部管理监督长效机制,继续深入推进整顿规范工作。加强合同管理,以合同为主线,优化烟叶工作流程,理顺烟叶种植、收购、调拨、加工各环节关系,规范各相关主体的行为。加强财务管理,推行全面预算管理,加强成本费用控制,规范烟叶生产补贴,加强烟叶基础设施建设资金的监管,加强烟叶收购资金管理。加快烟叶工作信息化建设步伐,全面提升烟叶管理水平。加强信息化建设,制定烟叶生产信息化建设总体规划,使烟叶信息管理基础软件在基层全面实施,逐步解决烟叶生产与行业卷烟生产经营决策管理系统的对接;加大资金投入,搭建基层信息数据快速传输网络平台,更新并完善基层信息化硬件设备,要基本形成体系完备、功能齐全、数据真实、反馈灵敏的烟叶基层信息网络体系,全面树立数字化经营管理理念,提高基层信息化管理水平。从这几个方面努力创新烟叶基层管理方式,从管理制度建设入手,以严格管理、精细化管理为手段,切实提高高烟叶生产基层单位的执行力。

加强设备建设 切实提高基层保障力

推进烟叶生产基础设施建设,保证工程质量,使其真正成为烟农满意的工程,经得起时间的检验,为建设社会主义新农村发挥实实在在的效果。抓好烟叶基层站标准化建

“有证无店”、“异常客户、异常订单、异常品牌”等卷烟不规范经营典型案例,做好有关岗位员工的思想引导工作,帮助树立正确的人生观、价值观,培养形成良好的职业素养,以案说法,防患于未然,变事后处置为事前预防。

三是搭建内管经验交流平台。根据内管工作向中队延伸的要求,定期开展内管经验交流,总结监管措施与方法,提高监管效率,依托专卖内管信息系统,每日开展预警信息的筛选,针对可疑预警,开展调查核实。落实市场信息反馈制度,对上报的有关信息,认真组织调查核实。积极推进内管职能进中队,明确稽查中队互控一线人员行为、反馈市场动态信息、协助内管部门调查核实违规线索等内管职能。加强部门间协作配合,实现专卖、营销和专卖内管等部门间信息传递顺畅、信息资源共享,增强监管合力,为推动专卖内管上水平,实现规范健康发展提供保障。

设,改善基层员工的工作环境和生活环境。比例在基本烟田范围内,系统规划烟叶生产基础设施,加大烟叶基础设施建设投入,在“完善、配套、提升”下功夫,实现基本烟田、烟水、机耕路、烟草农机、育苗工场、密集烤房群、防灾减灾和基层站点等烟叶基础设施建设“八个配套”。基层站建设首要的是整合资源、优化布局,紧密结合烟叶生产可持续发展规划,做到“先规划基本烟田、后规划基层站、再重点建设”。在烟叶生产基础设施建设过程中,各单位应真正把好事办好、把

加强队伍建设 切实提高基层竞争力

市场竞争归根到底是人才的竞争。创新选人机制,拓宽选人渠道,通过公开考试,择优录用和引进优秀人才,不断充实人才队伍。进一步深化人事用工制度改革,搭建人才成长通道。大规模开展教育培训,加强思想道德建设,努力提高职工队伍素质,为全面提升烟叶工作水平提供人才支撑和组织保证。针对烟叶基层队伍的现状,因该依法规范用工,做好“定岗、定员、定责、定薪”四定工作、完善收入分配办法、推行持证上岗制度等方面从机制创新入手,狠抓队伍建设,打造一支素质高、能力强、结构合理、人员稳定的烟叶基层队伍,切实提高基层人员的综合竞争实力。

烟叶基层建设是一项长期的工作,必须立足全局,放长远眼光,从各单位认识到基层建设的重要性,把烟叶基层建设作为一项战略任务来实施,抓好每个环节,加强基础管理,完善基础设施,扎实推进队伍建设,努力提高服务水平,保证烟叶基层建设工作真正取得实效;要注重调动基层工作的积极性、主动性和创造性,让烟农很好的感觉到整体的提升,让烟农更好更放心地发展烟叶生产。加强基层建设就是以实际行动服务于烟农,要站在维护国家利益、维护烟农利益的高度去关注烟叶生产,关心烟区发展,关爱烟农冷暖。坚持以科学发展观统领烟叶生产发展,坚持走科学发展道路,坚持以人为本,努力保持烟农在烟叶生产中的平衡、协调、可持续发展,很好的服务烟叶的主体,烟叶生产的执行者和主力军,促进烟叶可持续发展

的筛选,针对可疑预警,开展调查核实。落实市场信息反馈制度,对上报的有关信息,认真组织调查核实。积极推进内管职能进中队,明确稽查中队互控一线人员行为、反馈市场动态信息、协助内管部门调查核实违规线索等内管职能。加强部门间协作配合,实现专卖、营销和专卖内管等部门间信息传递顺畅、信息资源共享,增强监管合力,为推动专卖内管上水平,实现规范健康发展提供保障。

由于实施“先告知、再整改、后处罚”,既实现了行政执法工作各环节的公开、公平和透明,又充分体现了人性化执法;既监督管理相对人,又对稽查人员进行了监控和约束,杜绝了执法人员公权“私化”现象的发生,有效地提升了专卖管理水平和服务水平,逐步在卷烟市场形成一个公开、公平、透明、和谐的执法服务体系。

加强宣传,促进执法与服务并进。采用多种手段进行宣传,把对外宣传工作贯穿于全年工作的始终,把烟草专卖局的整体工作宣传出去,让社会了解烟草专卖管理,了解烟草专卖局,了解烟草专卖行政执法,使烟草专卖管理的工作处在“阳光”下,处社会各界的监督之下。宣传的质量要高,方法要新,宣传面要广,要多层次、多角度、有深度。第一,要大力宣传举报电话12313,让更多的人参与到烟草专卖行政管理工作中来。第二,要创新宣传形式和方法,达到不拘一格,灵活多样。第三,要通过设立便民服务卡,开展送法上门等活动,深入开展各种形式的亲民、为民、便民服务宣传活动,切实提高服务质量。

以人为本,实现执法与服务的“双赢”。烟草专卖行政执法工作,是直接同民众打交道

卷烟商业企业营销创新的途径

■ 张雪林

营销创新,是企业持续健康发展的必然选择。卷烟商业企业营销创新,应围绕以市场为取向的“按订单组织货源”经营模式,加强营销观念、营销方法和营销人才培养机制的创新。

首先是营销观念创新。21 世纪的知识经济不同于 20 世纪的工业经济,智力资本成为第一资本,决定着企业面向未来的竞争优势。智力优势是知识经济时代的最重要优势。

在知识经济时代,卷烟商业企业的营销观念也要相应转变,要树立知识营销观念、高度重视知识、信息和智力,凭知识和智力而不是凭经验在日益激烈的市场营销战中取胜;要树立绿色营销观念,积极向市场提供危害小的产品;要树立亲情营销观念,将客户当作自己的朋友、亲人。当前,我们要做的就是迅速抛弃以往“要我创新、逼我创新”的被迫式营销思路,向“我要创新”的营销思路转变,通过与客户做“朋友”,使客户成为企业永远的“朋友”,构筑起坚实的亲情式营销网络。

其次是营销方法创新。营销方法的创新有很多,对于当前的卷烟商业企业而言,个人认为最主要的是加强卷烟营销服务体系的建设。我们营销的目的,是在整个营销过程中不给客户留下任何遗憾,但在现实的营销过程中,客户的抱怨无法避免,比如紧俏货源分配的问题经常是客户投诉的热点。要解决好这些问题,就有必要创新营销服务。具体而言,要建立起零缺陷的营销服务管理机制,从机制上杜绝产生不良服务的源头;要建立完善的事后追踪服务营销网络,妥善处理由于服务不当而导致的投诉。事实上,零缺陷的机制并不能保证零缺陷的服务,只能从制度上剔除不应有的服务现象,而当真正产生不良服务时,就必须要有有一套完善的事后追踪服务营销网络,及时消除由此产生的不良影响。

再次是营销人才培养机制创新。营销创新最关键的是人才,没有人才,其他创新就是一句空话。当今时代,营销人才不再仅仅是经营型的营销专家,而应是知识型的营销通才。营销创新能否成为卷烟商业企业营销的主旋律,关键就取决于是否拥有一批知识型的营销人才。就行业实际情况而言,一要加强营销人才的教育培训。通过多种方式、多种层次的教育和培训,培养具有强烈社会责任感和企业责任感、拥有较高文化素养、富有创新精神和进取心、知识应用能力较强的营销通才,为企业的营销创新打下坚实的智力基础。二要建立完善营销人才的选拔和考核机制。开展对各级各类营销人员的技能鉴定,加强对营销人员的技能考核,促使营销人员不断学习、不断进步,进而使营销人员实现从“人员”到“人才”的转变。只有建立起完善的营销人才选拔和考核机制,才能使营销人员不断更新自身的文化知识,不断完善自身的业务技能,才能保证整个营销队伍的生机和活力。

的职业,要体现以人为本,通过为广大老百姓维护 and 改善卷烟经营、消费环境,提供良好服务来体现烟草专卖法的宗旨——“两个利益至上”。

理念决定思路,思路引导实践。专卖管理中,我们应特别强调服务意识。我们要坚持“管理就是服务”为工作理念,要求大家用先进的服务理念来指导稽查工作。在日常工作中前期主动检查,主动收集案件信息,获取第一手资料,主动与管理相对人接触,提供超前的法律服务;中期建立稽查员和管理相对人的不确定联系制度,在整个日常专卖管理中随时提供相关服务。在执法工作中要坚持“管而不死、活而不乱”的原则,以教育为主,处罚为辅,把执法寓于服务之中,树立全心全意为人民服务的思想,做到严格执法、深度服务,使烟草专卖管理工作向深度发展,最终实现行政执法与深度服务“双赢”。

精益求精抓形象,树立烟草专卖行政执法新形象。以高素质的行政执法队伍和达到客户满意度 100% 为目标,完善学习制度,加强对行政执法人员的业务知识培训,切实提高烟草行政执法队伍的理论水平和业务能力,自觉将“顾大局、重实效、谋发展”作为工作的出发点和落脚点,不断提高专卖管理和综合执法水平。一是要强化行政执法人员的能力和素质培养。二是要加大内部管理力度。三是要坚持人性化执法。牢固树立“依法行政、执政为民”的烟草专卖管理理念,在严格执法、文明执法的同时,坚持融真情于管理,融服务于执法,逐步建立亲民执法机制,提升烟草专卖行政执法队伍形象,努力构建和谐烟草。