

以品类建设为抓手 推动中式卷烟品牌发展上水平

■ 王平

自 2008 年国家局召开中式卷烟品类构建与创新研讨会以后,五年来,行业工商企业在品类构建与创新方面进行了积极探索,取得了明显成效,对于进一步探索国家局局长凌成兴提出的“三大课题”,深入推进品类构建,全面提升行业品牌创新发展水平,提高行业重点品牌竞争能力,促进行业经济运行可持续发展发挥了重要作用。

创新发展 行业卷烟品类构建取得积极成效

以 2008 年召开的“中式卷烟品类构建与创新研讨会”为起点,全行业对品类构建与品牌发展关系的认识进一步深化。行业工商企业更加重视对卷烟风格特征的塑造,通过技术创新和品类构建,着力提升品牌核心技术,初步实现了特色区隔、技术表达、形象塑造、价值传递,使品牌风格特征得以直观体现与系统彰显。

湖北中烟围绕强化“黄鹤楼”“淡雅香”品类现代经典高档卷烟定位和创新的属性,深入实施“635 工程”,着力于搭建体现品类核心特征的六个支撑,着力于创建契合消费者心智的三大体系,着力于全面满足人的五类基础感知,以不断创新做强了“黄鹤楼”品牌。

红河红河集团通过扩大和提升优质原料的优势,以技术为支撑,总结提炼了“云烟”的品牌风格特征,创新和发展了“云烟”“清甜香”品类。

上海烟草集团以“做中国人自己最好的卷烟,培育中国高档卷烟第一品牌”为指向,突出品牌定位,突出品牌风格,突出外在形象和历史文化积淀四个方面,不断构建和完善了“中华”高端经典品牌形象。

安徽中烟在“黄山”“焦甜香”感官识别、化学物质基础、专有技术支撑、技术标准构建以及市场营销等方面进行了深入探索,深入推进“黄山”“焦甜香”品类建设。

江西中烟对“本草香”品类构建的理论体系、技术体系和文化体系进行了系统研究,较好地实现了“本草香”品类的提升与发展。

河南中烟开发出基于河南浓香型烟叶的“黄金叶”浓香品类、醇香风格。

贵州中烟利用独特的烟酒资源优势 and 条件,继承了几百年来“援酒入烟”的调制思想,通过全新的技术手段,利用“茅台酒”独特的致香物质,打造出“贵烟”“国酒香”跨界新品类。

广东中烟以百年“喜文化”资产为切入点,以满足不同消费者诉求为出发点,打造了以“喜文化”为核心的卷烟品类。

江苏中烟把低焦高档、健康时尚和科技环保作为细支卷烟市场开发和品类构建的基本定位,成功构建了细支卷烟新品类。

川渝中烟从升级和优化国产雪茄品类整体发展平台的角度着手,通过不对称创新形成具有代表性的国产雪茄品牌集群,打造中式雪茄“醇味型”品类。

浙江省局在“有感知”方面做到了“五个到”,提倡品类创新通过营销这个杠杆让消费者“看得到、听得到、尝得到、拿得到、买得到”,实现了消费者好的感知。

湖北省局、安徽省局也围绕行业卷烟品类的培育方式以及如何进一步开展品类营销的实践与创新进行了深入探索,在积极加强工商协同,探索品类营销,促进品类落地方面取得了良好成效。

福建中烟、湖南中烟、山东中烟、红塔集团、吉林烟草工业公司、兰州卷烟厂等企业在品类构建方面也进行了积极探索,总结了很多好的经验和做法,值得肯定和借鉴,全行业应从相关经验中汲取精华,进一步推进行业卷烟品类构建与创新工作。



继承提升 努力形成切合实际的中式卷烟品类发展格局

国家局副局长李克明指出,自 2008 年以来,行业在卷烟品类构建与创新上做了大量工作和有益探索,丰富了中式卷烟的内涵,破解了卷烟品牌的同质化,保持了行业品牌竞争的格局,有力促进了重点品牌的发展。对于行业品类构建与创新下一步工作,要推动实现“三突破三提升”,即要在品类构建的战略化上求突破,品类构建要与品牌发展战略有机结合;要在品类营销的市场化上求突破,品类构建要与品类营销有机结合,把看不见的技术变成看得见的体验;要在品类创新持续化上求突破,要把研发、制造、营销有机统一起来维护升级,系统推进品类创新,推动实现技术创新力、市

场营销力和品牌文化力“三提升”,促进行业品牌可持续发展。

落实李克明副局长的讲话精神,我们要大力推进卷烟品类建设,对卷烟品类予以继承、提升和创新,以“有支撑、成体系、能感知”为总体要求,努力形成切合实际的中式卷烟品类发展格局。

一是要从品牌创新的视角去推进品类构建,不断为品牌发展注入新的动力,使品牌竞争实现有支撑。要围绕系统设计及产品设计进行创新,使产品更具吸引力,更具冲击力。要围绕原辅材料、天然致香物质开发和新工艺、新材料、新技术的应用进行创新,形成更具风格特色的产品特征,增强消费者的记忆、联想与感知,使消费者打上心智烙印,使产品更具吸引力。要围绕市场潜在需

求进行创新,在细分的市场上成为首创或第一,成为领跑者,形成产品新的商机和卖点,支撑品牌发展。在创新上一定要体现求新、求异、求变。要通过品类构建推陈出新,实现产品更新换代,不断提升品牌价值,不断挖掘行业发展潜力。

二是要从发展战略层面去推进品类构建,不断为品牌发展积攒新的正能量,实现品牌发展成体系。要对品牌发展整体设计、分步实施、坚决克服试试看、随意性,缺少整体策划和相互支撑的杂乱性开发。要从品牌发展的角度出发,结合市场潜力和品牌定位,将技术创新、品牌创新、营销创新等全方位系统地结合起来,形成品牌策划推广与发展成体系,使品牌建设、品类构建、产品规格成体系,使品牌的定位更准确、更清晰,通过品类构建不断丰富品牌的内涵和外延,使品牌的推广更易传播、更具竞争实力,真正实现 1+1>2 的目的,实现品牌做大做强。

三是要从满足消费者的角度去开发培育新品类,引导消费创造需求体现需求,使能感知真正体现在品牌中。消费者需求是永无止境的,未被认知和潜在的市场是巨大的,这也是行业发展的潜力所在,这也是品类构建的内生动力之所在。谁走在了市场的前头,谁就赢得了市场先机,要通过品类构建让消费者为中心、消费者利益至上真正体现在品牌的设计、推广之中,打造根植于消费者心智空间的卷烟品类,赢得消费者的心智,赢得消费者的信赖,真正实现品类构建以满足消费者的需求为落脚点。作为商业企业,要结合品类构建与创新不断挖掘工业产品的卖点和特色,将品类的创新优势及时转化为市场优势,实现工业创新、营销支撑、消费者能感知、有特色、有竞争的卷烟品类发展格局。没有营销支撑的品类是难以生存与发展的,要通过营销杠杆推进品类构建真正落地和实现,推动行业发展不断向前迈进。



对做好打假破网工作的几点建议

■ 陈明 李伟

“打假破网”为打击制售假烟网络案件,其工作重点是针对假烟网络案件。而根据《公安部、国家烟草专卖局制售假烟网络案件标准》定义为:制售假烟网络是指非法生产、购进、运输、储存、销售烟草专卖品,联系紧密,分工明确,组织严密,以非法营利为目的,具有一定规模和网络化特征的制售假烟违法犯罪团伙。它不同于一般的售假案件,此类案件涉案金额较大,涉案人员较多,售假窝点不止一处,拥有多辆非法运输车辆。他们分工明确,组织严密,严重危害消费者的身体健康和造成国家税收的大量流失。由于此类案件对国家和社会的危害程度较大,在打假工作当中,特将其与一般的卷烟打假工作区分开来,作为专卖打假工作重点。

面对新形势、新问题,如何才能做好卷烟打假破网工作呢?笔者认为,应该做好以下几点。

提高识别假冒卷烟能力和案件经营能力

真假烟识别是作为烟草专卖执法人员必须掌握的一项技能,试问作为专业人士,连真假都无法正确识别,又如何对制售假烟行为进行打击。在实际的操作当中,可以从各单位抽取一到两位作为精英尖子进行培训,通过他们在日常工作的传帮带,逐渐帮各单位人员掌握,在某种意义上也可以起到一定程度的保密作用。

由于个案涉案人员、犯罪实施的方法和手段、假冒卷烟的品牌、涉案数量和涉案金额等因素存在着诸多的差异。因此,卷烟“打假破网”工作也就不存在一成不变的经验。执法人员应当在平时加强学习,提高自身理论水平。在案件经营过程中,有经验的同志应该结合实例对信赖的战友进行教导,传授破案技巧,受教的同志要学会结合个案,学习和借鉴别人的先进经验,对案件进行综合分析,找准案件侦破的突破口,方能挖出隐藏在案件背后的制售假烟网络,从而全面提高整个单位专卖队员在案件经营方面的能力,进而在卷烟“打假破网”工作中取得实效。

建立可靠有效的情报信息网络

情报信息是案件破获的基础,如何提高专卖人员的情报搜集工作效率。一是在全省乃至全国范围内建立起情报线索信息网络平台,能够让各地区专卖人员迅速获得第一手情报资料;二是加强情报搜集与专卖人员

绩效挂钩,提高其在情报搜集和筛选方面的积极性;三是加强与其他部门的信息互通,避免同在一栋楼,却无信息沟通;四是拓宽举报通道,单位的力量毕竟是孤立单一的,只有通过整个社会的力量来对假烟行为进行打击,这才是一条行之有效的道路。

强化与公安机关的合作

在案件经营过程中,烟草专卖行政主管部门由于执法权限的限制,很多工作是不能单独完成的,需要公安机关的全力协助。因此,烟草专卖行政主管部门应当加强与公安机关的协调与合作,对涉及假冒卷烟生产和销售的网络案件,尽量争取公安机关的提前介入。这样做的好处主要体现在两个方面。首先是公安干警能充分利用其所学专业优势和丰富的办案经验在案件经营过程中给烟草专卖执法人员提供必要理论和实践指导;其次是在关键的时候可以动用公安机关的刑事侦察手段和刑事强制措施,对违法犯罪行为人进行控制,防止案件在经营过程中“流产”。

斩断假冒卷烟的流通渠道

假冒卷烟制售其最终必须流向市场,无论其如何掩盖,必然会在市场销售过程中留下蛛丝马迹,而我们日常工作的大半时间是用用于市场日常监管,因此要斩除假冒卷烟的流通,加强日常监管是一项行之有效的工。在笔者看来提高日常监管效率,无非要注重以下几个方面:一是联合内管部门监管销量异常的零售商户。充分利用内管工作成果,了解本辖区卷烟销售情况,确定重点品牌的销售动态,每月盘查两次卷烟商户库存,分析商户可能存在的违法行为,实施重点监控。二是监管卷烟销售大户。卷烟大户辐射面广,尤其在县城卷烟大户,其主要批发各类商品,而其下线通常为村级小店,消费者对卷烟的识别能力弱,在长期的生意经营中容易受到不法因素的侵蚀。执法人员应尽量掌握销售大户的经营场所、仓储地、运输车辆等基本情况,必要时安排专人监控,发现违法行为立即查处。三是监控重点区域。车站、火车站等客流量大的地方以及村级小店是卷烟打假工作中的重点区域,这些区域要加强巡查力度,防止假冒卷烟的泛滥流通。四是监控无证商户。无证商户随意性大,没有合法的经营手续,他们无法从正规渠道购进卷烟,所卖卷烟多是非法渠道购进或是假冒卷烟。我们要充分利用烟草工商联合工作机制,抓好劝导和取缔工作。

农村消费者心中的“五盼”

■ 赵伟

农村卷烟消费者对烟草市场的期待和愿望有哪些?有什么好的建议和意见?最近,笔者在内管入户核查的同时,采访了近百名不同身份、不同年龄、地处不同区域的卷烟消费者。通过采访,大致了解到,目前卷烟消费者对烟草市场有“五盼”:

一盼低档卷烟“随时买到”。多数农村消费者坦言:当前,农村市场上,2 元/包以下的卷烟基本绝迹,3 至 5 元/包的卷烟虽然能买到,但烟草公司限量供应,常常买不到。低档烟在农村成了“香饽饽”和“抢手货”。特别是一些建房户、红白喜事户,要买一件 3-5 元卷烟,经常串东家,走西家,四处“拼凑”,十分困难。

二盼卷烟价格“稳中更稳”。时下,一些零售户无视卷烟明码标价政策,自行涨价,却无人监管。农村消费者收入有限,常常为多出 5 角钱心疼不已,但有口难言,即使指着明码标价签,讨要说,零售户不以为然,口吻几乎一致:不买就算了,烟不愁卖。

三盼卷烟打假“严上加严”。目前,假冒卷烟仿真程度越来越高,让人难以辨认,多数消费后买到假烟后,已离开零售点或时隔多日,才发现上当受骗。农村人胆子小,想举报怕麻烦,更怕打击报复。因而,多数人维权意识差,买到假烟后自认倒霉。期盼烟草部门严查严管零售户,及时斩断假烟来源,让消费者放心买烟,放放心烟。同时,希望烟草部门经常下乡,为老百姓传授一些假烟识别技巧。

四盼取缔中小学周围零售户。目前,农村

中小学校周围卷烟零售户不少,长期存在“给中小生出售零支卷烟”现象。这种违规行为无人过问,影响学生身体健康。建议烟草部门及时予以查处,最好彻底取缔中小学校周围卷烟零售点。

五盼村村皆有零售点。当前,农村市场零售点布局不合理,有的村子至今没有一个零售点,老百姓买烟极不方便。建议烟草部门摸底调查,及时为“空白村”办理烟草专卖零售许可证,让这些村子的消费者不出村子,就近买到卷烟。

农村消费者的“五盼”,虽然并不代表所有卷烟消费者的意见和呼声,也折射出当前一些县局在市场监管、卷烟营销工作中存在的问题和不足。笔者由此呼吁,领导干部要大兴调研之风,要走群众路线。只有在一线,在广大消费者当中,才能解到真实情况,倾听到真实心声,找到改进作风,解决问题的“金钥匙”。

创新和谐信访工作的几点思考

■ 徐建文

为深入贯彻落实中央关于加强和创新社会管理的一系列决策部署,充分发挥信访工作在维护群众的合法权益与主导作用,促进社会和谐稳定发展,应积极创新和谐顺畅的信访工作环境,不断强化信访工作力度,加大人才支撑,创新工作方式方法,确保社会和谐稳定。

当前烟草行业信访工作面临的形势分析

烟草行业从副食品分家,再到工商分离,发展到现在已到了一个攻坚时期,各类矛盾也日益凸显。通过近几年行业上访案例统计分析,子女就业占 25%;工资薪酬占 37%;执法不当占 19%;货源供应引发零售客户矛盾占 11%;其他矛盾占 8%。分析原因,主要表现为内部和外部矛盾。内部矛盾有:一是企业发展因素,各项规章制度不断完善,职工招聘越来越规范,竞争越来越大,内部职工子女不再像以前一样可以照顾,直接参加工作,变成了面向社会统一考试招聘,矛盾渐显突出;二是内部招聘的一部分临时合同制职工,随着时间的推移,法制的不断健全,合同续签的问题,工资待遇的问题,工作解聘补助的问题等等;三是内部机制还不够健全完善,干部晋升,工资晋档,评优评优等引发的矛盾,也越来越凸显。外部矛盾有:一是法制越来越健全,群众的法制意识也越来越强,违规执法或执法不公的矛盾突出;二是力证不公的问题;三是货源供应不公的问题,或造成零售客户利益受损。以上矛盾都是易造成上访的主要因素。

创新和谐信访工作环境的几点思考

一是抓源头建机制。信访工作要解决的就是广大干部职工因正常的待遇,合理的需求得不到解决与落实,根由于于制度的不完善,机制的不健全。因此,要解决矛盾隐患,尽可能减少或避免群众信访的问题,首要的还是

从源头抓起,通过不断的完善各项制度,从建立健全各项机制做起。作为我们烟草行业来说,成立 30 余年,通过不断的改革与发展,正面临着新的挑战和机遇期,再加上我们本身就是靠着专卖体制支撑,面临着很多很多的不完善不健全的东西需要去改,去做,去不断完善。等着问题的暴露,被动式的解决,还不如先忍切肌肤之痛。从敏感的问题着手,从难解决的问题入手,多调研,多结合发展的实际,多听听基层的意见建议,完善制度,健全机制,对出现的问题与矛盾及时妥善解决,群策群力,调动一切可以利用的力量,搞好宣传,做好工作,通过几年时间,或几个周期,下狠心,发狠力,彻底集中解决以前那些不规范的东西,减少产生信访的矛盾源,营造和谐的工作环境,促进企业持续发展。

二是抓制度促落实。坚持用制度管人管事,建立健全信访工作管理制度体系,进一步完善管理体制机制,狠抓各项管理制度的落实,不断提高制度的执行力,不断提高信访管理工作的制度化和规范化水平。一个单位制度执行的好不好,制度执行的公正不公正,都直接关系到单位的风气正不正,俗话说:有令则行,无令则止。所以一个好的制度,执行的好,可以使一个单位和谐发展,执行的不好,反而成为矛盾的焦点,信访的导火索。信访是为达到个人利益为目的,信访管理制度是解决信访问题的方式方法,排除矛盾,解释矛盾。制定制度应本着畅通渠道,营造和谐环境为出发点,以提升企业发展为最终目的。

三是优化队伍结构。注重从基层一线和综合部门选拔优秀干部到信访岗位工作,选调有一定群众基础,作风正派,处事公正,熟悉法律等专业知识的人才充实到信访干部队伍,让能干、想干、会干的优秀干部充实到信访干部队伍。通过竞选,采取干部竞聘和群众公选相结合的方式,党组任命的方式,达到增强威信,提升信访干部工作力度,不断提高信访干部队伍的整体素质。

四是创新工作手段。信访工作的新形势、新问题、新挑战,迫使我们要不断创新体制机制、整合人力资源,加大投入力度、夯实基层

基础,着力从根本上解决信访维稳问题,走出一条新时期做好信访维稳工作的新路子和新方法。首先,单位信访维稳工作应作为主官工程来抓,落实“一把手”责任制,坚持属地管理,分级负责,谁主管,谁负责,依法及时就地解决问题和疏导教育相结合的原则,使重点矛盾纠纷的源头杜绝在萌芽,解决在基层。二是建立联防网络机制,各工作部门要服从安排,分工负责,密切配合,通力合作,形成一个强大的信访稳定的工作防护网络,形成一条拧紧的工作组带,以增强信访稳定工作部门的粘连性、紧密性和责任公担性。三是加大政策与制度的宣传力度。四是定期召开座谈会。五是坚持把“三个放在心上”,领导带头深入一线组织调研,倾听干部职工心声,及时了解掌握干部职工所需、所盼、所急、所求,及时化解各类矛盾,真正做到体察基层干部职工的艰难、关心他们的疾苦,真心实意地为他们办好事、办实事,真正做到保稳定、促和谐。六是创新工作方法,改进工作方式,集思广议,合谋发展,积极探索在新形势下做信访稳定工作的新举措新办法,以全力做好信访稳定工作,让全体干部职工共享改革开放、安居乐业、和谐共处的成果。

五是强化工作保障。进一步加大对信访工作的投入,切实保障信访部门必要的办公经费和处理信访事件的业务经费,改善办公条件,严格落实信访工作人员岗位待遇,为信访干部履行职责提供有力支持。按照布局合理、设备齐全、环境友好、安全有序的要求,进一步改善干部职工来访接待场所,努力营造友好和谐的信访工作环境。

六是完善激励机制。及时总结和宣传推广信访系统涌现出的先进集体和先进个人,充分发挥典型的示范带动作用。不断完善激励机制,对长期从事信访工作、作出突出贡献的信访干部,按照有关规定给予表彰和奖励,对工作突出的人员要与工资绩效挂钩,与职务任免挂钩,使其想干信访工作,愿干信访工作,把信访工作当作自己的事业来做,充分调动信访干部的积极性、主动性和创造性,努力营造和谐顺畅的无信访工作氛围。