

# 对制售假烟活动的综合治理分析

■ 颜翔

多年来,尽管烟草行业在打假方面下了大力气,国家对打假工作也愈发的重视,打假工作成效也极其显著,但由于犯罪分子受到高额利润的诱惑,总有少数人员铤而走险,因此,始终未能将假烟根绝。目前,打假工作已经进入一个新时期,伴随的是犯罪分子更为狡猾多变,更为变化多端的各种方式和手段,企图躲避法律的制裁,这是一个猫捉老鼠的游戏,但更像一场博弈。以下笔者便对制假售假行为治理进行浅谈。

## 现阶段制售假烟行为存在的特点

为了最大化地保证自己的利益,躲避执法队伍的追捕,制售假烟行为呈现了多种特点:

**一是不法烟贩为逃避打击,分工明确,行踪隐秘。**相互之间单线联系,出面交易的往往是马仔,真正的老板躲在幕后遥控指挥,即使抓获了马仔,也很难找到其幕后老板,难以深追,难以扩大战果。另外为了节约成本,提高隐蔽性,从烟叶等原辅材料采供到卷烟生产、销售运输到香精、香料、印刷、包装等各个环节,分别由不同的团伙或人员运作,各环节之间形成买卖或委托加工关系。专业化的分工使制售假烟行为的资金更加集中,成本相对降低,制假技能也有所提高。

**二是窝点的分散化,隐蔽化。**近年来,假烟经营大多由明转暗,由规模经营转为分散分销,藏匿地点由城区转向城郊结合部甚至深山老林,网络结构严密,伪装能力很强,使我们获取假烟案件的线索并予以有效打击相当困难。同时由于分工的专业化,目前制售假烟窝点的规模变得更小,分布更为分散。

**三是交易的隐蔽性、便捷性。**“零担快运”日益成为违法运输卷烟的主要方式。造假者、售假者、买方以及负责包装、运输的各方之间的一切业务均通过电话联系,人货分离,交易极为隐蔽。烟草专卖管理部门即便查到违法卷烟,也很难找到卷烟的所有人,以至于难以将真正的幕后指使人绳之以法。

**四是假烟网络逐步形成跨区域、家族式的带有黑社会性质的结构紧密型组织。**从查获的案件看,假烟网络已逐步形成了分工明确、组织严密的地下分销体系,有直接从制假窝点贩运假烟的,有专门负责集中仓储的,有负责分销假烟的,还有负责向零售户配送假烟的,有些案件主犯的经济实力相当雄厚,除了贩卖假烟外,甚至还开设地下赌场和经营其他实体,在当地具有较大的影响力,打假尤其是跨区域打假难度极大。

## 制假售假行为难以根绝的原因

为何在各地打假行动如火如荼的今天,仍然有如此多的犯罪分子铤而走险,从事制假售假行动。在笔者看来,主要是存在以下几点原因:

**一是生产、贩运、销售假冒卷烟能够获取高额利润,风险与利润获得不成比例。**例如假冒中华烟,成本价大约为20元/条,而一般零售价为400元/条左右。对于大多数非专业的消费者,很可能买到假烟。因此暴利驱使下,不法烟贩不惜以身试法、铤而走险。而不相对应的却是销售假烟涉案金额达5万元以上的才能实施追刑,而对明知是假烟仍然购买或消费的行为,还没有强有力的制裁办法,制售假烟所获暴利与贩毒几乎相差不多,但风险相对而言却小得多。

**二是宣传力度不到位,消费者的维权意识仍然有待提高。**不少消费者在购买了假冒卷烟之后,想找到有关部门举报的,不知道举报电话联系方式,更有甚者,不知道是哪个行政机关主管这一块。另外一部分消费者,宁愿吃个哑巴亏,怕麻烦不愿向烟草专卖行政主管部门举报,以维护自己的合法权益,事实上是对制售假烟行为的一种纵容。

**三是打假法制化建设不够健全,烟草部门缺乏有效打击的权限。**一方面一些相关执法部门尤其是领导认识仍不到位,总认为卷烟打假只有投入,没有产出,过多关注于卷烟销售一块,忽视专卖工作的完善。另一方面,制售假烟最终要落在本地进行销售,由于人情事故的原因,当地的执法机关在卷烟打假方面有所顾虑,尤其是在查获假烟大案要案之后,由于方方面面的关系,往往不深查、不深挖、不扩大案件线索,而是以罚代法,导致假烟重新流入市场,形成恶性循环。

**四是假冒卷烟仍然有一定的特殊消费群体。**在农村以购买低档“便宜烟”为主;城市以购买假冒高档卷烟、假冒外烟为主,部分消费者因为猎奇心理,喜欢购买平时见不到的卷烟。

## 如何加大

### 对制假售假行为的打击力度

知道了制售假行为难以根除的原因,这就需要执法人员打起十二分的精神,从意识层面予以重视;而根据现阶段制售假行为存在的特点,更是需要我们保持清醒的头脑,创新工作思路和方法,与违法犯罪分子斗智斗勇,提高打击的效率和力度。

**一是经营户双面角色的转换。**经营户商人,必将追求对于自己最大的利润平衡。一方



面,对外保持一个好的形象,接受烟草专卖制度的约束,特别在全国网建的情况下,经营户对烟草公司具有一种依赖性,他要服从烟草专卖的管理,要通过烟草公司获得货源、赚取利润;另一方面,经营户作为商人,天然具有逐利心理,对于利润的追逐是无法满足的,在通过正常渠道无法获得利润满足的情况下,少数经营户会趋向于通过非正常渠道,通过贩卖假冒卷烟赢得更多的利润。因此,烟草部门必须加强对卷烟市场特别是零售终端环节的研究。对经营户的双面角色要辩证分析,正确引导。我们必须清醒地看到,零售户不会完全主动地抵制假烟,只有在不断加强教育,提升网建,规范经营,提高其法律意识和素质的前提下,才有可能使其拒绝假烟、只卖真烟。

**二是刚柔并济,形成打假长效机制。两种手段都要并举。**卷烟打假要有实效,就必须要有行之有效的手段。刚柔并济、恩威并举,才能使卷烟打假取得实效,并且形成有效的打假长效机制。所谓刚,就是要在打击时全力以赴,不遗余力,使假烟份子鱼死网破,切实树立烟草专卖的威信。要紧紧依靠部门联合打假机制,充分发挥政府和职能部门的积极作用,形成更强的打假合力。所谓柔,就是要在强力打击的同时,强化柔性管理,通过切实可行的宣传教育加大烟草专卖法的贯彻力度,特别是要针对广大农村市场和消费者采取有效的宣教措施,使烟草专卖意识进一步深入人心;要进一步发挥社区作用,使社区真正发挥出专卖刚性管理之外的另一种意义的管理和服务功能。

**三是完善打假信息网。**信息的收集是专卖工作的重中之重,掌握了准确可靠的信息,掌握了准确的信息,可以及时作出工作的部署。专卖部门不是一个全能的部门,靠十几个

稽查员获得的信息极为有限,而“春江水暖鸭先知”,对市场变化情况,卷烟零售户最敏感也最关心,因此稽查员平时要注意和广大卷烟零售户沟通、谈心,以了解本地市场上的卷烟销售动向,及时地发现问题,采取措施。再者要通过朋友、亲戚和自己关系比较密切的经营户,培养他们作为“线人”掌握市场的“动静”。还可以利用经营者与经营者之间“行业竞争”的矛盾关系,促进他们互制互控,为我所用。

**四是农村城镇两个市场都要抓,两手都要硬。**当前卷烟打假要结合实际,突出重点,从关键环节抓突破,工作中要突出“创新”,力要使在刀刃上。从我县最近几年的假烟网络案件中看出,销售假烟较为集中在城区集贸市场和农村市场两个环节。集贸市场更多地是销售假冒高档烟和外烟,而农村市场主要销售的是假冒低档烟。以往我们关注更多的是销售假冒高档烟的集贸市场,对农村市场没有给予足够的重视,但恰恰农村市场是卷烟打假的一个薄弱环节。一方面,由于农村市场战线长面广,管理监控难以到位;另一方面经营户和消费者识假辨假的能力和有待于提高,同时由于行业兼并重组和品牌整合,适合农村消费的低档烟供应不足,所以农村市场更容易成为假烟的重灾区。所以,在加强对集贸市场的监控的同时,必须高度关注广大农村市场,既要加强对农村经营户和消费者日常的法律法规宣传,提高其防假识假的能力和意识,也要创新专卖管理方式方法,对市场情况做到心中有数,对重点环节和关键部位坚持全面监控,防止形成新的假烟重灾区,特别是要加强农村市场的打假信息网络建设,改过去的“碰运气”为精准出击、高效打击,以及时全面彻底摧毁假烟网络。

# 许可证后续监管之延续

■ 黄立新

烟草专卖许可证后续监管包括延续、变更、停业、歇业、恢复营业、补办六个方面。而今年恰逢2008版许可证大换证年,更贴切的说法应该是集中延续年。虽然五年一换、到期全换的“一刀切”式大换证形式已不再存在,但因历史和客观原因,到今年年底、明年年初,仍在较短时间内集中有大量需要延续的客户,因此,可能造成延续工作手忙脚乱,费时费力还做不好,甚至可能因为未及时发现做好许可证延续工作给客户带来无法订货、无证经营等不规范行为。

以江西省新干县局为例,截至2013年12月23日,正常经营户数为1299户,其中延续户数2013年12月为62户,2014年1—3月分别是8户、324户和259户,从以上数据可以看出,2、3月延续户数相对集中且数量较大。以日常22个正常工作日计算,2013年12月日平均延续不足3户,2014年1月总共才8户,而2、3月日平均延续数分别达到了约15户和12户,如果加上2月春节放假等因素,2月日平均延续数还要更多。而所有的延续户,都必须到县局办理延续手续,以延续一户办理时间为30分钟计算,每天最多可延续14户,且证件管理员无任何停歇时间,遇上资料不够齐全或申请人填写错误等情况,延续一份许可证的时间还要更长。如果遇上多人同时来申请延续,则更显得手忙脚乱,难以做到一一热情服务。客户如果等久了,其满意度肯定也会下降,特别是农村的延续户,进行一次县城不容易,如果因为材料不全等原因造成走回头路,则更会对烟草的服务不满意。因此,从方便客户,把客户放在心上,的角度,此次集中延续许可证工作必须预先谋划,统筹安排,确保有条不紊地进行。

**一是加大宣传力度。**要充分利用各种手段,加大对此次集中延续的宣传力度。主要做到以下几点:一是做好片区稽查员的口头宣传,使到期延续户心中有数,以便提前做好准备;二是印制好《延续通知书》并发放到位,必须由延续客户签字确认,留下痕迹,避免造成不必要的争执和误解。通知书内容要全面、具体,既宣传关于许可证延续的法律法规规定,也宣传不及时延续的法律后果,还要有延续户的具体情况(包括要准备的资料、申请延续的具体时间等);三是由证件管理员对即将到期延续户再进行电话通知,一对一进行再次确认,并详细告知要准备的相关材料,确保不错漏一户。

**二是开展调查摸底。**以稽查员实地走访户为主要形式,对到期延续户逐户逐户进行认真细致的核实摸底,重点核查人证不符、证址不符、证照不符和非法转让的行为,并建立相关档案,为不予延续提供依据,为今后进行专项整治和精准打击提供依据。

**三是切实统筹安排。**鉴于县局证件管理员只有一人,为避免延续户过于集中在某一段时间前来延续,在前期调查摸底的前提下,可采取分片延续的方法,以方便客户,便于管理为原则,按一定规律确定某一片区客户延续的时间段,做到不错不漏,避免时间和地域上的冲突。

**四是做好审查服务。**对于前来提交延续材料的客户,一方面要按照许可证管理和延续的规定进行严格审查,确保主体、程序、材料符合法律法规;另一方面要做好便民及服务工作,对符合条件且提交了合格材料的,及时快捷办理,在规定的时间内送证上门,以免影响客户的订货、亮证等工作;对出现书写错误等可当场更正的错误,及时指导更正,尽量现场办结,减少客户往返次数,提高满意度。特别是对一些行动不便的残疾人和远离城镇的偏远农村客户,要提供个性化、人性化的服务,可由稽查员代收延续材料,待延续后再补办相关手续,真正做到把客户放在心上,体现“消费者利益至上”的行业共同价值观。

**五是严格档案管理。**切实利用好专卖管理信息系统,及时录入信息、更新信息,建立电子档案,确保客户信息的真实性、准确性;同时严格按照延续许可证文本及卷宗制作规范,按照“一证一卷”的要求,做好纸质案卷文书的整理归档。

# 浅议和谐企业管理模式的创新

■ 徐建文

企业的发展与生存,在于一流的企业团队和严格规范的企业管理,要使企业的发展成为长久,不断的改革创新企业管理模式是企业发展的灵魂。随着社会的不断发展与进步,企业管理不断的朝着人性化、和谐化方向发展,积极营造企业工作氛围,打造良好的工作环境,和谐各种内外关系对企业的发展十分重要。

## 和谐管理与企业发展的关系

企业管理的优化会促进企业的发展,反之企业管理的滞后会影响阻碍企业的发展。企业发展会促使企业管理的加强,因为企业发展总是会带来各种各样的问题,企业管理需要就问题提出有前瞻性的管理方法,二者相互促进,互为约束。

## 目前企业管理的现状

目前,大多数的企业都缺乏精细化管理,呈粗放式的管理模式;企业管理因为主管的调整频繁,在制度的建立健全和执行上缺乏连续性与坚决性,干部职工家族化,管理家族

化在一定程度上或多或少还有存在,直接影响了企业的管理;人力资源没有得到充分的利用,干部职工的积极性没有得到充分的调动,激励机制没有得到很好的落实,干部的提升使用论资排辈的现象突出;企业聘用临时职工的薪酬与“五险一金”的交纳及永久性合同签订之间的矛盾,将是制约企业管理与发展的重要因素;在法制日益健全的情况下,企业法日趋规范完善,但给企业管理也提出了更高的要求;随着社会生活水平的不断提高,卷烟生产与销售进入了转型机遇期,企业营销管理水平需要进一步提升;企业管理与零售客户应建立在互利共赢的和谐关系基础之上,否则直接影响着企业的持续发展。

## 创新和諧企业管理模式的几点思考与对策

**一是建立和谐的领导班子。**树好党组良好形象,班子成员处处以身作则,以“四风”要求,工作率先垂范,形成“团结协作谋事业、勤政务实干事”的良好氛围。同时,注重关心涉及干部职工思想、工作和生活切身利益的问题,处处体现出企业的“情”文化理念。领导班子真正做到时时、处处、事事为企业创造和谐的环境氛围,做企业的表率,做干部、职工

的表率。多深入基层一线,多了解干部、职工的疾苦,多听听他们的心声,知道他们所想、所需、所求,真正做到把“三个放在心上”落到实处。

**二是营造和谐的执法环境。**执法就是维护合法权益。维护单位利益,是对社会负责的一种形象体现与象征。作为执法人员首先要学法懂法用法,在执法过程中更重要的还要大力宣法。执法处罚不是目的,大力提高公民自觉守法意识才是真正的目的。其次,执法主体要通过一系列的活动加强与客体的沟通与协调,让客体在自觉守法过程中没有抵触情绪。再次,执法主体还要深入到基层一线,进行有针对性的调研,制定相应的管理制度措施,让制度和諧起来,营造和谐的执法环境,努力营造快乐执法的良好和谐氛围。

**三是实现和谐的企业和客户关系。**企业与客户,企业与消费者都是唇齿相依的关系。作为有实力的企业,有潜力的企业,最终走向成功的企业,应该有一支能力素质强,业务技术精,善于与客户沟通,能够积极营造客我和谐关系的营销队伍人员,以微笑营销和快乐营销的精神面貌天天去应对自己的客户。企业利用可用的资源与客户建立长期互动,长期沟通,长期合作的双赢关系,真正让客户看

到好处,能够赢利,尝到甜头。企业能否和谐的处理与零售客户的关系,与企业客户关系管理实施的水平密切相关。经营企业就是经营客户,客户规模决定企业规模,客户素质决定企业素质,客户资源开发利用水平决定企业的经营水平。客户关系管理就是探讨如何有效开发潜在客户关系,充分利用现有客户关系,达到增强企业获利能力的管理思想、方法和工具,积极营造和谐的客我关系为企业发展,增强活力,起到至关重要的作用。

**四是创建和谐的安全环境。**企业的生产,效益的提升,如果没有一个安全的大好环境作保证,任何工作都是一句空话。中央从上到下都明文规定,任何单位的安全工作都实行“一把手”负责制,实行“一票否决制”。作为企业来说,搞好安全工作不可小视,应引起高度的重视,要选责任心强、业务能力精的人员从事安全工作,为企业创造更多的利润保驾护航。加大安全教育与宣传的力度,采取走出去、请进来教的方式,提高广大员工的安全意识;加大安全经费的投入,完善安全设施,实行定期检查与更换制度,落实定人定物定制度,做到警钟长鸣,加大安全事故的预防与应急预案的演练,切实做到防患于未然,努力为企业的发展创造和谐的安全环境保驾护航。

# 卷烟零售户怎样提高盈利水平

■ 谭迎

随着党的十八届三中全会的胜利召开,和谐之风吹遍祖国大地。烟草行业唱响奉献之歌,践行“两个至上”,实现“两个维护”,积极构建和谐烟草。在一片和谐的旋律中,提高客户满意度是烟草人孜孜以求的目标。在追求客户满意的工作中,一方面要注重优质服务,让客户感受到烟草人的真心、细心、耐心,做到“想客户之所想,急客户之所急”;另一方面要想办法提高客户的卷烟盈利水平,使其利润最大化,这样客我双赢的和谐关系才能真正牢固。

在这里就零售户如何提高盈利水平谈几点浅显的看法。

**一是零售户要注重客户经理的指导,加强与客户经理的沟通。**客户经理是联系烟草公司与零售户之间的桥梁,烟草公司的销售政策、行业内的形势等都靠客户经理为客户服务的过程中传达出去的。因此零售户在积极配合客户经理工作的同时,也要善于向客户经理了解近期烟草的销售策略和烟草行业的发展方向,方便调整自己的销售计划。另外在日常的卷烟销售中遇到的难题和消费者反映的问题也要及时向客户经理反映,以便问题尽快解决。要知

道与客户经理的交流,就是在烟草公司进行沟通,只有这样能真实地反映零售户的心声,让烟草公司更好地为广大零售户服务。

**二、零售户要注重经营自己的文化,加强与消费者的沟通。**零售户经营卷烟的同时,也是在向消费者推介自我、介绍烟文化的一种方式。在与消费者沟通时如果处理得很好,就会给顾客留下良好的第一印象,这样对进一步了解客户的需求,促成销售有很大的帮助。在这里就要提醒零售户,一方面要多了解烟草的文化和所销售的卷烟品牌的特点,因为在向顾客介绍卷烟时,专业化的介绍更能激发顾客购物

的欲望,增强顾客信任感;另一方面也要注意形成自己商店鲜明的特色,树立品牌文化和经营文化,以达到吸引顾客的目的。

**三、零售户要注重卷烟陈列的格局和品牌的组合,把握好变化的规律。**卷烟陈列的规范化将直接影响客户对其商品的关注度 and 信任度。零售户可以根据卷烟销售的习惯、消费群体的结构、节假日的消费等特点,将卷烟按照价位高低排列、畅销重点品牌排列、颜色及规格搭配排列等方式进行有规律的布置,这样能为其销售增色不少。另外零售户在选择经营的卷烟品牌时,要注重品牌组合的合理性和全面

性,尽量保证品牌的齐全,这样能提高消费者选购卷烟的自由度,为自己创造更大的盈利空间。零售户要注重规范零售户,把握好经营的尺度。规范化经营是指零售户销售卷烟要根据烟草公司发放的价格标签的统一零售价来销售,不能为了谋求一些蝇头小利,私自降价或哄抬价格,扰乱卷烟市场秩序;同时零售户要坚决抵制“三无”卷烟,合法化经营,这样不仅能提高卷烟销售利润,维护自己的利益,还可以保障国家和消费者的利益不受侵害,提升自己经营的形象。