

质量管理对卷烟企业重要性的再认识

刘凤文

质量是企业生存与发展的第一要素,质量水平的高低,反映了一个企业的综合实力。对于卷烟行业来说,质量是企业的竞争力。卷烟企业作为产品制造第一线,质量管理水平的高低直接关系到卷烟企业的生存与否。质量管理是卷烟企业的各项管理之一,有着他重要的作用,不仅能让卷烟企业的卷烟质量水平跟上时代的主流,还能带动卷烟企业的全面发展。质量管理是指确定质量方针、目标和职责,并通过质量管理体系中的质量策划、质量控制、质量保证和质量改进来使其实现的所有管理职能的全部活动。卷烟企业的主要任务是生产,生产出来的产品要直接面对香烟消费者,质量管理作为卷烟企业面对市场,面对消费者,面对质量管理的新格局的中间媒介,与卷烟企业不能分割。

质量管理是卷烟企业必备的管理工具

卷烟企业与质量是分不开的,生产一线上的重点内容除了安全便是质量。评价卷烟企业的生产水平,质量水平占据着举足轻重的作用。质量管理是控制质量的工具,质量管理会引导整个卷烟企业的质量发展状况,为卷烟企业的质量工作提供总体的规划。卷烟企业涉及到许多技术指标和质量标准,质量管理就是通过这些标准来对卷烟企业的生产状况进行管理。卷烟生产要依据给定的标准来衡量生产出来的卷烟成品是否具有一定的质量水平,质量管理在这个时候就要发挥他应有的作用,对员工、设备、生产技术、成品优良判断提供依据,并对存在的问题进行排除和预防,提出整改措施,完善管理制度。对于卷烟企业的各项管理,质量管理是个支撑,也是必备的工具。

质量管理的重点即是卷烟企业发展的重点

一是认真贯彻 ISO9000 系列标准。



ISO9000 族标准是对企业质量管理体系的一个基本要求,对于卷烟企业来说是制定工厂各项质量管理制度的依据,让卷烟企业的管理制度符合现代企业的总体方向。因此,卷烟企业应该在贯彻 ISO9000 族标准的同时贯彻 GBT19580—2004《卓越绩效评价准则》国家标准,建立和实施卓越绩效管理,以进一步提高卷烟企业管理水平,这样卷烟企业生产的卷烟成品才能具有一定的市场占有率。

二是以顾客为中心。企业依存于顾客,卷烟企业生产出的产品要受到消费者的评判,试想一下,如若卷烟企业生产出来的香烟品牌流入市场后,发现许多的质量问题,市场的反馈肯定会影响我们的品牌形象,对于卷烟企业是最直接的打击。因此,组织应当了解顾客当前和未来的需要,满足顾客要求并争取超越顾客期望。“顾客是卷烟企业存在的基础”。如果失去了顾客,就等于卷烟企业失去了产量,失去了生存下来的条件,所以卷烟企业要先于企业把满足顾客的需求和期望放在第一位,将其转化为卷烟企业的质量要求,采取措施使其实现,同时还应测量顾客的满意程度,通过上一

级管理部门给出的市场反馈数据,及时对卷烟企业的管理制定改革措施,确保整改措施推行的实效性,以使上级部门看到我们改进的效果,更加符合顾客的要求。由于顾客的要求和期望是不断变化的,也是因人因地而异的,因此,卷烟企业需要深刻的领会质量管理的精髓,每项工作都要以质量管理标准为依据,以企业整体质量规划为基础,严格预防和控制生产当中出现的各类质量问题,精益求精,争取品质一流。

三是持续改进。以满足市场用户需求为目的,推行全面质量管理,按照质量管理八大原则,全员参与管理,加强生产过程控制,制定系统的管理方法,进行持续的质量改进,注重管理改进,使人的观念、认识和组织实施能力适应市场的需要,又要注重技术进步和设备维护保养,使卷烟品质能够持续地满足顾客的需要,持续改进使卷烟企业的管理进入一种良性循环。一个卷烟企业要在激烈的竞争中取得胜利,就必须重视持续改进工作,通过不断的创新和改进,使自身的和管理和技术始终处于领先的地位,在市场中永远立于不败之地。

质量管理能促进卷烟企业人员素质提升

卷烟生产是靠管理制度来约束员工,但真正实施的是通过员工行为具体体现。卷烟企业要从激烈的竞争中脱颖而出,质量管理的紧迫任务是大力提高人的素质,全力开展“智能”资本,从人才与知识培养上获取质量效益。如海尔集团的张瑞敏在谈到企业成功发展时认为,海尔集团追求的“第一产品”人才,在销往中外市场的家电产品则是“第二产品”。张瑞敏的“第一产品论”,正是确保海尔高质量、全方位产品创新与市场开拓的前提,没有高素质的人才就不会有高质量的产品与服务。对于卷烟企业而言,人员素质的培养是管理上必不可少的,管理制度的培训,标准的培训都只是在理论上给我们的员工打好基础,真正要达到的是让员工形成相同的共识,把质量放在心中。同时,卷烟企业以推行产品质量绩效考核办法来鼓励员工,给予人才提升的保证。使质量管理与目标管理相互融合,开更多行之有效的管理办法。

质量管理的创新能带给卷烟企业新的突破

技术创新上升为企业质量提升的运行机制。“创新是一个民族的不竭之力”,技术创新是企业发展的灵魂。惟有建立创新机制和具有创新精神,才能不断发挥出创新技术、创新质量与创新管理的灵魂作用。质量管理在平时的管理中不断的发现新的管理办法,卷烟企业开创的工序能力评价,制定过程控制考核制度,工序管控方案。都是卷烟企业针对生产行为,针对实际情况做出的质量管理上的创新,不断的给本企业的管理提供新的方法,新的管理措施。

综上所述,企业需要创新来保证和提升管理活力,卷烟企业更需要创新来保证质量管理与我们生产的产品品质上的优秀,让自身始终立于不败之地。

破解烟草行业存在的问题和矛盾

王清浩

烟草行业改革发展 30 年的基本经验告诉我们:必须始终把树立“两个至上”共同价值观作为推进行业持续健康发展的重要保证,全面提高干部职工队伍整体素质,要做到这一点,就要靠我们以勤俭节约,艰苦创业,改革创新,开拓进取的精神去完成,而不是靠“哆啦 A 梦”。

韶华不再,吾辈须当惜阴;日月其除,志士正宜待旦。作为“烟草人”的我们,不应躺在以往的成绩上睡大觉,而是应该以更加饱满的热情,迎接新的挑战。并且要意识到,目前烟草行业虽然总体上持续健康发展,但是也是存在诸多问题,集中体现在如下三组矛盾。

做大与做强之间的矛盾

大而不强,不仅是烟草行业存在的矛盾,更是很多国有企业的通病。规模和效益的问题,一直困扰着我们很多年,直到“532”、“461”品牌发展战略的提出,这个问题在很大程度上得以解决。随着“中华”品牌完成千亿销售目标,“双喜·红双喜”销量突破 500 万箱,“532”、“461”发展战略的两个“排头兵”已经率先突围。虽然阶段性目标已经初步实现,但是这也仅仅是万里长征第一步。接下来,烟草行业还要在科技创新,节能增效等方面继续提高,在规模日益壮大的同时,提高效益和效率,真正做到大而强。

现状与未来之间的矛盾

国家局 2012 年“1+5”工作要求和 2013 年工作要点两次强调:切实强化管理工作,持续抓好严格规范。而某些地方为了眼前的经济利益,实行地方保护主义,妨害了正常的市场经济秩序,这在一定程度上制约了烟草行业做大做强。要破解这个矛盾,就要认真贯彻国家局的各项规章制度和规范要求,以认真负责的态度履行职责,以行业的大局为重。披星戴月,谓早夜之奔驰;沐雨栉风,谓风尘之劳苦。我们要继续发扬第一代“烟草人”的 32 字精神:勤俭节约、艰苦创业、改革创新、开拓进取、奉献国家、回报社会、注重效率、严格自律。为了烟草行业长远的发展,不能过度追求眼前利益。

责任与发展之间的矛盾

烟草行业的行业愿景第一点就是“责任烟草”,行业行为准则的第一条同样也是“讲责任”。因为卷烟品质涉及全国数亿消费者的需求满足与健康安全,卷烟经济和烟叶种植是 500 多万户卷烟零售客户和 60 多万户烟农赖以谋生的主要手段,同时,报效国家,回报社会又是烟草行业的行业使命。因此,在发展的过程中,始终要牢记烟草行业肩上的担子和责任,不能一味求快而忘记了责任。

破解烟草行业发展中存在的问题和矛盾,关键要靠所有“烟草人”的共同努力。努力提高自身素质,提高产品质量,做好对零售户和烟农的服务工作。居安思危,常将有日思无日,莫把无时当有时,为了烟草行业更美好的明天而努力奋斗。

如何有效加强卷烟市场的控制能力

颜翔

市场监管比较通俗的理解就是各级烟草专卖行政主管部门对本辖区卷烟市场监督管理,这是一个粗放型的理解,而在实际的基层工作中,市场监管更多的体现为专卖管理中的一项基础性工作,细化开来包括对卷烟经营户的服务管理,卷烟市场信息的收集反馈,为其他专卖工作提供第一手的市场资料等等。因此市场监管在实际工作中所体现的即是其基础性,这点特质直接决定了它是做好包括证件管理,案件查办,直至内部监督管理等其它专卖工作的前提,而市场监管工作由于其与卷烟市场的直接接触性,让它成为衡量专卖工作是否有效,计划是否准确,是否能充分把握市场情况提高工作弹性的一把测尺。因此进一步加强市场监管工作,扎实开展各项基础性专卖工作,是适应当前日益复杂的卷烟市场环境,更好的加强对市场管理和控制的迫切需要。

对于专卖部门来讲,专卖工作的终极目标是对卷烟市场的绝对控制,保证当地市场的绝对有效,不存在任何滋生卷烟犯罪行为的空间,但是在实际情况中随着工作的不断深入,事实上只能无限趋近于却无法达到此目标。另外对于市场控制这一点,又包括两个方面的控制:一是行政管理方面,和其他行政机关相同,

目的是保护公众利益,打击违法犯罪活动,对市场的绝对控制,必然会大大强化自身的监管能力;二个是卷烟销售这一方面,每个销售企业都有共同的目标,即为利润最大化,对于销售企业来讲对于市场的绝对控制是其梦寐以求的目标。所以无论从哪一方面来讲,对于市场控制能力的一套都是迫切的。由于我烟草部门实行的是是一套成员,两套班子的形式,既是行政主管部门,同时又是卷烟销售部门,因此可以说市场管理的控制存在硬控制和软控制两方面,硬控制意为我专卖部门在市场管理过程中使用行政手段和权利,对违法分子行使行政执法权,在市场活动中处于一种管理者的优势地位;而软控制意指销售部门通过各种营销策略和品牌策略的组合以及根据市场情况进行品牌调整对经营者造成的影响及控制。这两种控制缺一不可,但在提高卷烟市场的占有率上,提高市场控制水平上,前者由于其先天的管理主体地位,具有行政执法能力,作用更为明显,例如通过对本地假烟网络案件的打击,净化了本地市场,从而为本地的卷烟销售提供了更大的市场空间,提高本地卷烟市场的实际占有率,进而增强对卷烟市场的控制。

因此,要加强卷烟市场的控制能力,其最根本的任务在于如何强化市场监管,在笔者看

来市场监管工作要再上一个台阶应该做好以下几项工作:

一是要以人为本,全面提高专卖队伍素质。建立一支适应时代要求的专卖队伍,以适应卷烟发展的新形势需要。加强烟草专卖队伍的学习培训,使专卖队伍在思想境界,文化修养,道德水平,责任意识,和业务技能等方面得到全面提升,适应新形势,新情况,新发展对烟草专卖工作的新要求;建立严格的考评奖惩激励机制,提高专卖人员的学习积极性,加快综合性人才的培养和学习型烟草专卖队伍的建设进程。

二是要转变执法理念,促进专卖工作从管理型向服务型转变。牢固树立法律至上,以民为本,将执法过程中“处罚于教育相结合,以教育为主,处罚为辅”的原则贯彻到实际工作当中,正确处理好在执法过程中于经营户之间的矛盾。利用销售部门对市场的“软控制”,对于违法违规客户,以经济手段对其进行惩罚,增加其违法成本,将处罚和教育相结合落到实处。

三是要健全监管体系,增强监管能力。要加强对零售市场情况分析,掌握零售终端变化趋势,增强对市场异动的敏感性,提高市场监管水平;要充分发挥“12313”举报电话的作用,拓宽案件来源,建立情报信息库;要把打击制

售假烟网络和市场监管结合起来,注重在市场监管中发现线索,经营案件,集中摧毁,切断向零售户供应假烟的渠道。要结合专卖技能鉴定工作,结合优秀县级局创建活动,认真开展执法人员教育培训工作,切实提高真假烟鉴别和案件查处等技能,建设一支专业化卷烟打假队伍。

四是要明确监管标准,提高检查的针对性和有效性。解决卷烟市场问题,不能泛泛而谈,要研究科学合理的市场秩序评价体系,要制定可操作的市场监管标准。认真研究市场监管的新方法,改进市场检查方式。克服市场监管的盲目性,从注重检查频率向注重检查实效转变,尽可能地改变按部就班巡查的常规方法,要带着问题上市场。

五是要根据实际情况,联合其他行政权力机关开展专项行动。加强与公安,工商等职能机构的联系,集中开展一次市场清理整顿专项行动。市场整治行动不受时间限制,关键看成果。通过市场整治,要解决突出问题,加强对重点区域、重点对象的监管,努力做到市场监管不留死角,从终端遏制违法卷烟销售活动,实现市场秩序明显好转。

通过加强以上工作,多角度促进市场监管工作纵深发展,加强我烟草专卖部门对市场监管的力度,提高对卷烟违法犯罪行为的打击力度,加强卷烟市场的控制,必将还卷烟市场一个明朗的晴天,为卷烟销售创造一个良好的氛围,从而避免国家税收流失,维护国家利益和消费者利益。

进一步发挥县级局执法主体作用

邹海莉

作为一级行政管理和行政执法主体的县级局,应该发挥好执法主体作用,履行好行业内部专卖管理监督、市场监管、打假打私、烟草专卖零售许可证管理等重要职能,为整个市级局(公司)的卷烟销售保驾护航。然而,当前整个烟草行业发展形势十分严峻,从烟草行业外部、内部两大方面分析仍存在许多制约县级局执法主体作用发挥的弊端和问题。那么如何进一步发挥县级局执法主体作用呢?笔者浅谈几点意见和建议:

影响县级局执法主体作用发挥的主要因素

县级局专卖管理工作在法规宣传、联合执法、流程优化、端窝破网、市场监控、内部管理等方面付出了较大努力,收到了较好的效果。然而,在肯定成绩的同时,我们也要清醒地看到存在的问题。

外部因素。随着规范卷烟市场秩序力度的不断加大,烟草专卖对卷烟市场管理的加强和对市场检查频率的增加,使得不法烟贩的自我保护意识不断加强,不仅具备一定的反侦察和抗打击能力,作案手段也更具有复杂性和隐蔽

性,增加了县级局专卖执法的难度。

内部因素。首先,执法人员案件经营意识不强,从当前情况看,相当部分执法人员往往就是就烟查烟,没有长远眼光,满足于案件单个数量和查处任务的完成,在案件查处过程中缺乏追根溯源、深查细究、以点带面的挖掘和创新精神。其次,执法人员素质偏低,查办案件的方法简单,手段陈旧,尤其在面对当前复杂的卷烟市场状况和不法分子作案手段多样化、隐蔽性强的形势下,显得无所适从,对市场异常动向不能做出“灵敏反应”,烟草专卖执法长期处于被动应付状态。再者,缺乏群众基础,争取地方政府支持不够,从而导致监督举措不够严密,监督渠道不够畅通,甚至在烟草专卖执法过程中群体性事件时有发生,却不能得到有效解决,这些都严重影响县级局执法主体的发挥。

充分发挥县级局执法主体作用的几点意见和建议

认识是根本,机制是手段,队伍是保障,管理是基础,面对行业改革与发展的新形势,县级局要发挥好执法主体作用必须树立强烈的责任感和使命感。

创新理念,强化主体作用的意识。首先,市局(公司)要以一种全新的眼光去审视县级局

的主体作用和地位,深刻分析构建县级局主体背景,提高县级局主体能力,运用县级局主体手段,不断强化县级局专卖执法主体作用的发挥。其次,县级局作为基层专卖执法主体,要转变观念,充分发挥带队伍、管市场、做协调的主体作用,担当起基层专卖执法主体的重任。尤其是县级局领导,一方面要以严谨、科学的态度进行决策和经营;另一方面要在管理中展现以身作则的示范效应,在员工中强化贯彻、执行能力,增强县级局执行力。

强化素质,提升主体作用的能力。县级局执法队伍整体素质虽然在近几年有所提高,但还是参差不齐,尤其是专门人才和专业人才缺少。因此在人员选择上,应该把好队伍出口关和入口关,在人才选用上要不拘一格大胆引进高素质专业人才,改善人才结构,提升队伍素质。要切实做到用好现有人才,培养未来人才,引进急需人才,留住一切人才。要构建平台,搭建舞台,让所有的人才在公正、公平的氛围中施展才华、脱颖而出。

加强沟通,完善主体作用的机制。烟草行政执法活动由于受多种因素的影响,对一些特殊情况下出现的涉烟违法行为很难进行有效的打击和惩处,单项执法对打击犯罪的影响力和威慑力也有限。因此,县级局要主动加强与地方公安、法院等相关执法部门的合作,积极探索

刑事执法与行政执法相结合的有效办法,共同提高烟草专卖执法效果。同时县级局还应该加强与地方党委、政府的联系,争取地方党委、政府对烟草专卖工作的支持,使地方政府作为我们行政执法的坚强后盾。当然,县级局主体作用的发挥,除了离不开社会力量的支撑外,也离不开内部力量的支持。因此还必须建立起与兄弟单位的工作协作机制以及部门与部门之间的内部关系协调机制,以提高跨区域作战的能力和内部关系和谐,充分调动和激发各方面力量,切实推动专卖执法主体作用的发挥。

夯实基础,提高主体作用的发挥。基础不牢,地动山摇。只有抓好基础工作,才能使县级局执法主体作用的发挥上新台阶,有新突破。因此抓好以下基础工作十分必要:

一是加强烟草专卖零售许可证管理。做好烟草专卖零售许可证的管理工作是控制好市场的前提和保障。县级局应从卷烟市场的实际情况出发,加强证件管理,严把市场准入关,坚决杜绝“重许可”、“轻监管”现象,必须不断创新许可证管理方式,进一步加强对零售许可证的后续管理,不断增强零售户的自我规范意识,使其变“被动管理”为“主动守法”,以此提高许可证的含金量。

二是加强卷烟市场监管力度。市场规范的前提和基础是对市场的把控和占有,因此必须坚持以国家局构建“打击严厉、管理到位、疏导及时、服务周到”的市场监管体系要求为主题,以“全员参与、规范流程、细化目标、严格标准、精确控制、认真考核、持续改进、不断完善”的

核心思想为指导,加快实施专卖管理的转型步伐,努力实现从定期例行检查市场向重点精准检查转变,从到市场上找案件线索到带着问题上市场转变,从注重案件查处向注重案件原因分析及完善管理和服务转变。

三是强化经营案件水平。在烟草专卖行政执法工作中,“经营案件”是烟草专卖行政执法工作与与时俱进的一种具体表现,是卷烟“打假破网”的需要,是净化卷烟市场环境的需要,是巩固烟草专卖制度的需要。因此我们要提高案件经营水平,充分利用线人网络,获取有效信息,对已有线索但比较模糊不易初查的,不要盲目出击,应将这些线索暂时储存起来,继续收集有关信息,待案件线索清楚或时机成熟后再及时查办。对于线索比较清楚的案件,应迅速出击,争取办案的主动权。同时要加强与公安等执法部门的协作,形成强大的打击合力 and 立体打击网络,要变“被动合作”为“深入合作”,充分发挥烟草专卖打假工作的实效,真正做到守土有责、守土有责、守土有责。

四是强化内部专卖管理监督。加强内部专卖管理监督工作是规范卷烟秩序的重要手段,是发挥专卖体制,维护国家利益和消费者利益的具体体现。因此县级局要勇于承担内部专卖管理监督的重任,坚持“内管”与“外打”齐抓并重,深入开展对辖区内卷烟经营活动的管理监督,严肃内部专卖管理秩序,促进卷烟经营活动依法规范运行。逐步使内部专卖监督管理工作达到日常化、系统化、制度化、规范化,形成操作性强的具体规定和健全的制度体系。