

违法运烟现象的成因及管理

■ 谭迎

当前,随着物流运输行业的日渐兴起,各种货物通过物流实现全国各地的快速、便捷流通,促进了经济的发展。与此同时,不法烟贩瞄准这一快速便捷的运输方式,利用物流进行涉烟违法活动也日渐猖獗。物流运输作为当前违法卷烟流通的重要途径,严重影响了烟草市场秩序。各级烟草专卖主管部门只有通过与公安、运管等有关部门的合作,建立相应的打击防范机制,加强物流涉烟违法运输的联合打击、整治力度,才能遏制当前物流涉烟违法运输活动的猖獗趋势。

物流涉烟违法运输猖獗的成因

物流运输的“优点”助长涉烟物流违法猖獗。首先,物流运输的收货方式便于不法分子逃避监管。采取物流快递托运方式运输货物,物流企业处于利益考虑不会对货物进行安全检查、开箱查验,监管很松懈。对托运方、收货方基本没有约束,对所承运的货物只计件数、重量及外包装特征,不过问客户所托运的东西是否合法,只管货物送达收托运费。这让不法烟贩有空子可钻,他们托运非法卷烟可以轻松的逃避监管风险。

其次,物流快递托运申报方式便于不法分子逃避打击。在客户进行托运申报时,物流企业标准仅是要求所托运的货物能交付到收货人手里即可。因此在客户申报托运时,货单上的发货人、收货人单位、地址等详细内容不强求客户如实填写,只要所填写的货物件数、重量及外包装等与货物相符,收货人的电话号码属实,能通知到收货便可。这样有利于非法卷烟托运人、收货人逃避打击

再次,物流托运发货方式便于不法分子化解风险。传统的雇佣货车或使用自己的运输车辆,采取伪装的方法运输假冒卷烟,一旦被查获,押运人、承运人、收货人均要承担相当大的风险。而采用物流托运方式运



输、销售假冒卷烟,烟贩为掩人耳目,也会对违法卷烟进行多层伪装,不打开无法查清货物真实面目,而发货人接货人用的是化名或只留个电话,隐蔽性强风险最小。即使在物流环节被查获,最多只是损失当批次假冒卷烟,十分有利于不法分子化解风险,避免被追究法律责任。

如何对物流涉烟违法活动进行管理

一是加强宣传,增强物流行业自律和防范意识。物流行业竞争比较激烈,为了争取客源,往往放松了对货物的检查把关。物流行业的这种心理和快捷方便运输方式被不法分子所利用。因此,各级烟草专卖管理部门有必要联合有关部门对物流经营者进行宣传,引导他们合法运输,使他们认识到违法运输假冒卷烟的危害后果,在承运前予以把关,对承

运的物品进行核查,自觉拒绝承运违法的烟草专卖品。

二是进行全面调查,建立详尽的物流档案。首先对辖区物流托运行业展开地毯式走访调查,内容包括对从事物流托运业务的单位或个体工商户进行摸底排查,掌握托运部的人员情况、仓库位置、使用车辆及业务来往(线路)情况等基础信息,同时将所得信息登记造册,建立物流档案,为今后联合打击物流涉烟行为提供信息保障。其次在建立档案的基础上,根据物流快递公司的性质、案件高发多发、到货时间、是否有违法嫌疑,有无情报等综合因素来划分监管对象,进行后续管理。

三是分户落实,分级监管。按地段区域将辖区物流快递企业划分到个人,进行日常档案维护,在日常管理中分组实施检查;设定监管周期,根据物流快递公司的性质、案件高发多发、到货时间、是否有违法嫌疑,有无情报等将物流分为一类、二类、三类,分别设定高、

中、低级监管频率,定期开展监督检查;监管方式,对于可能涉烟运输的快递中转站、个体物流及长途货车过境站(下货点)共同的监管方式是发展情报线人进行监管。在没有收到线人情报时,监管方法要因对象不同而有所不同,不同之处是针对快递中转站直接检查,个体物流蹲点守候、日常巡查,长途货车过境站(下货点)走访宣传。

四是发展线人,搜集物流涉烟信息情报。加强物流涉烟情报线人发展,通过发放宣传资料,公开举报电话,建立举报奖励机制,发动物流企业特别是个体物流企业从业人员、附近群众积极参与物流涉烟信息举报,来拓宽举报网络,为有效地打击物流涉烟活动提供信息保障。同时关注平时市场检查案件中反馈出来的违法卷烟信息;关注同一时期本地、外地卷烟价格信息,特别高档卷烟价格变动信息;关注物流线人反馈的信息等,通过关注这些方面的信息,梳理收集有用的物流涉烟线索。

五是加强合作,健全机制,落实责任开展日常监管。把物流涉烟运输监管纳入日常工作中来。各级主管部门要加强与公安、运管部门的合作,建立健全相应的打击防范机制。规范物流管理,使物流快递企业自我约束,避免涉烟运输。定期开展物流涉烟整治。另外,针对以往物流查获的案件特点和积累的经验以及当前物流涉烟面临的情况,根据各个物流企业到集中货时间段,定时实地蹲点守候进行卸货过程监管。同时进行分片管理,强化稽查人员责任机制,建立物流巡查台帐,并开展物流周期性日常巡查。

六是加大打击力度,震慑物流涉烟违法活动。各级主管部门要切实打击物流涉烟违法行为作为一项长期工作来抓,对查获的物流涉烟案件,只要涉案金额达到量刑标准的案件,要争取从快移交公安部门处理。始终保持对此类违法活动的高压态势,给违法犯罪分子以快速严厉打击,起到震慑犯罪分子的目的,为维护国家利益和消费者利益创造一个良好的社会市场环境。

浅谈基于 MVC 框架的烟草企业门户网站网站建设

■ 梁海祥

在 2012 年全国烟草工作会议上,原国家局局长姜成康做了重要讲话,提出“全面加强行业信息化建设。加强统筹规划、系统设计、整体推进,充分发挥规划对行业信息化建设的指导作用,切实做好行业信息化总体技术架构的设计与实施,实现行业信息化建设的统一性、系统性、完整性。高度重视信息化新技术推广应用,着力提高行业信息化建设水平。”按照国家局要求,烟草行业内许多企业都建设了自己的门户网站。

MVC 框架理论

MVC 框架概述网络服务用户希望保持交互操作界面的相对稳定,但更希望根据需要改变和调整显示的内容和形式。要做到这一点,从界面构成的角度看,困难在于:在满足对界面要求的同时,如何使软件的计算模型独立于界面的构成。模型-视图-控制(MVC: Model-View-Controller)就是这样的一种交互界面的结构组织模型。

MVC 模式最早由 Trygve Reenskaug 在 1974 年提出,是施乐帕罗奥多研究中心(Xerox PARC)在 20 世纪 80 年代为程序语言 Smalltalk 发明的一种软件设计模式。MVC 模式的目的是实现一种动态的程式设计,使后续对程序的修改和扩展简化,并且使程序某一部分的重复利用成为可能。除此之外,此模式通过对复杂度的简化,使程序结构更加直观。软件系统通过对自身基本部份分离的同时也赋予了各个基本部分应有的功能。专业人员可以通过自身的专长分组:(控制器 Controller)- 负责转发请求,对请求进行处理。(视图 View) - 界面设计人员进行图形界面设计。(模型 Model) - 程序员编写程序应有有的功能(实现算法等等)、数据库专家进行数据管理和数据库设计(可以实现具体的功能)。通过把数据模式从各种可以被存取和控制的数据中分离出来可以改善分布式系统的设计。MVC 设计模式由三部分组成。模型是应用对象,没有用户界面。视图表示它在屏幕上的显示,代表流向用户的数据。控制器定义用户界面对用户输入的响应方式,负责把用户的动作转成针对 Model 的操作。Model 通过更新 View 的数据来反映数据的变化。

MVC 框架在行业门户网站系统上的应用

门户网站使用户更容易使用网站底层资源和技术。目前的网站门户都具有一定的通用性和易访问性,但在功能、兼容性、可扩展性、表现能力上仍不尽人意,还有待完善。例如:资源管理和动态管理功能的欠缺,用户的个性化定制服务太少。

采用 MVC 模式来设计行业门户网站,可以在网站的表现、控制上,充分选择和使用现

本文简要论述烟草行业加强企业门户网站的意义以及 MVC 框架在搭建企业门户网站中的应用情况,重点以广东韶关烟草企业门户网站建设为例来谈,以求为行业内烟草商业企业加强信息化建设提供参考。

有的成熟技术。结合网站特殊的 API,构成完整的行业门户网站。比如,在表现层上,可以采用 php 技术,结合专门的 API 形成可定制的动态生成的页面。特别是使用表示层标准后,与底层网站技术实现无缝的衔接,可以使系统具有高可扩展性和灵活性。

基于 MVC 的烟草行业门户网站设计

一是门户系统结构。采用 MVC 框架的网站门户设计,在模型层定义数据结构,提供网站服务;在视图层采用 php 技术,为用户提供丰富的接口;在控制层由接口组件通过与底层的接口通信,控制用户与系统的交互。

二是视图层。视图是用户看到并与之交互的界面。对老式的 Web 应用程序来说,视图就是由 HTML 元素组成的界面。在新式的 Web 应用程序中,HTML 依旧在视图中扮演着重要的角色,但一些新的技术已层出不穷,它们包括 AdobeFlash 和象 XHTML,XML/XSL,WML 等一些标识语言和 Webservices。如何处理应用程序的界面变得越来越有挑战性。MVC 一个大的好处是它能为你的应用程序处理很多不同的视图。在视图中其实没有真正的处理发生,不管这些数据是联机存储的还是一个雇员列表,作为视图来讲,它只是作为一种输出数据并允许用户操纵的方式。

该层主要实现网站门户的 Web 可视化界面,主要是 php 页面。在页面中将处理逻辑与表示分离开来,具有良好的可扩展性和灵活性。

视图层的可视化是模型层在用户界面的映射。网站数据的收集、分析与可视化是 3 个密切相关的环节,这 3 个环节应该和网站的动态运行过程建立良好的联系,准确地反映网站的运行状态。另外,网站数据的可视化要求做到对数据进行抽象,同时以直观、一目了然的方式显示给用户,为他们的经常性工作提供最方便、最容易理解以及最快捷的支持。

三是模型层。模型表示企业数据和业务规则。在 MVC 的三个部件中,模型拥有最多的处理任务。例如它可能用象 EJBs 和 Cold-FusionComponents 这样的构件对象来处理数据库。被模型返回的数据是中立的,就是说模型与数据格式无关,这样一个模型能为多个视图提供数据。由于应用于模型的代码只需写一次就可以被多个视图重用,所以减少了代码的重复性。

模型层包括由网站应用数据封装而成的对象和提供的服务。底层的主要数据对象有:网站节点对象用以封装网站节点信息。网站用户对对象数据 UserInformation,用以包括用户

名、密码,用户类型等信息。

作业对象数据封装整个作业处理的提交者、作业的描述、作业数据、状态和作业的结果等信息。

日志文件对象,用以提供日志文件的抽象表示。模型层要提供的服务包括:作业管理。包括作业队列管理作业的调度、负载均衡、进程迁移、作业执行及结果的返回等。

作业调度策略管理。定义或选择作业策略。网站节点资源的管理。监控网站运行情况,收集、统计网站资源信息,对网站资源进行管理。

系统组件的管理。获取系统的组成部分,查询、修改组件的属性,调用组件方法,从而动态地配置系统组件。

用户管理。定义用户、用户组,管理用户权限,进行用户验证等。日志管理。跟踪、记录系统的运行情况,形成日志文件,并对日志信息进行统计,辅助系统管理。

四是控制层。控制层接受用户的输入并调用模型和视图去完成用户的需求。所以当单击 Web 页面中的超链接和发送 HTML 表单时,控制器本身不输出任何东西和做任何处理。它只是接收请求并决定调用哪个模型构件去处理请求,然后确定用哪个视图来显示模型处理返回的数据。

利用 MVC 框架构建网站门户,实现了与底层的网站技术实现无缝的衔接,使系统具有更强的可扩展性;通过可复用组件展示了更丰富的界面,实现了更完善的管理功能,提供了集成的用户接口。

基于 MVC 框架的烟草行业门户网站系统实例

以广东烟草韶关市有限公司门户网站为例,进行网站实现的简单介绍:

韶关烟草以 MVC (Model-View-Controller:模型-视图-控制)框架为基础架构,以 PHP 技术为工具,辅之以 Flash 动画等技术,不断学习创新,集思广益,博采众家之所长,努力丰富网站功能,优化网站架构,以期通过企业门户网站建设,提高烟草行业信息化建设水平。

一是网站首页。从用户角度说,视图就是用户看到的 HTML 页面。从程序角度说,视图负责生成用户界面,通常根据数据模型中的数据转化成 HTML 输出给用户。视图可以允许用户以多种方式输入数据,但数据本身并不由视图来处理,视图只是用来显示数据。在实际应用中,可能会有多个视图访问同一个数据模型。如“用户”这一数据模型中,就有一

个视图显示用户信息列表,还有管理员使用的用于查看、删除用户的视图。这两个视图同时访问“用户”这一数据模型。

二是网站样式模板。在基于 MVC 模型的 Web 应用开发中,模板是不可或缺的。模板定义了一个并不完全的类 HTML 文件,它为用户视图提供了最基本内容的框架,一些重要的数据需要在程序中添加到模板中,从而形成完整的用户视图。MVC 体系设计的模板引擎简单易懂,让美工人员可独立完成模板制作及数据调用,可让程序人员和美工人员分工协作,最大可能提高团队执行力。

三是内容模型。内容模型的组建的合理,让模型的负载能力更高。自定义模型和字段功能则把系统灵活度充分发挥,可以不不用编程就实现各种信息发布和检索。基于 MVC 架构,系统可以灵活内置文章、组图、下载等内容模型,并提供了常用字段类型,只需要用鼠标点选,就可以很方便的扩展网站的模型内容字段。

文章功能是系统的主要内容模型之一,简化了一些文章发布时的操作流程。在后台内容列表中可以对内容进行单个或批量操作和管理。在文章的内容模型中,还可以加入对其它模型的支持。并提供灵活的调用方式,如增加与用户互动的投票功能,集成评论模块等,都可以很方便的应用。

MVC 模式应用于烟草行业的建议和意见

在烟草行业的应用程序研发中,MVC 模式存在一定的难度:

一是由于它没有明确的定义,所以完全理解 MVC 模式并不是很容易,这使得采用 MVC 模式进行研发需要精心的计划。

二是又由于它的内部原理比较复杂,需要花费一些时间去思考,这延长了烟草行业应用程序研发周期,加重了研发所需人力资源负担。

三是同时由于模型和视图要严格的分离,这样也给调试应用程序带来了一定的困难。每个构件在使用之前都需要经过彻底的测试。这增大了烟草行业应用程序研发测试的工作量。

虽然存在以上不足,但口在多数软件设计框架能直接快速提供 MVC 骨架,供中小型应用程序开发,这大大节约了烟草行业应用程序研发成本。另外,烟草行业的应用程序一般在大量用户界面,并且逻辑上较为复杂,此时使用 MVC 框架将会使软件在健壮性、代码重用和结构方面上会有一个新的台阶。尽管在最初的开发中,构建 MVC 模式框架时会花费一定的工作量,它会大大提高后期应用程序开发的效率。从长远的角度来看,采用 MVC 框架有利于提高烟草行业应用程序开发效率,增强稳定性,这对于烟草行业提升信息化水平有着一定的意义。

(作者单位:广东烟草韶关市有限公司)

完善体系建设 实现服务升级

■ 曾志强

完善服务体系,提高服务水平,用服务创造价值,提高零售客户满意度是烟草商业企业不断适应市场化改革、提升核心竞争力的重要途径,也是增强行业凝聚力和向心力、构建和谐客我关系的重要保障。

随着营销网络建设的不断深入,商业企业应该树立“始于客户需求,终于客户满意”的理念,继续健全服务管理体系,如客户评价体系、客户服务质量监督体系等,探索“后台保障、中台支持、前台服务”的业务模式和运行机制,形成“以客户经理工作为核心,以市场经理和品牌经理工作为延伸”的服务网络,切实做到“急客户之所急、想客户之所想”,打造一流的服务品牌,帮助客户创造更多价值。

明确服务内容和形式

根据不同终端类型,商业企业应分别实施标准化、个性化、亲情式、增值性服务,进一步丰富服务内容,创新服务形式。一是为所有客户提供标准化服务,把客户需求放在第一位,保证所有客户都能享受到质量相同的服务。结合“135 工作法”,帮助提升终端软实力,提升客户的现代化水平,通过深化服务真正让终端成为烟草行业的“一部分”。二是为客户提供个性化服务。通过分析评估终端功能发挥情况,挖掘终端特色,发现经营中的短板,量体裁衣为客户制定服务计划。把客户当成烟草行业的“好伙伴”,开展“一对一”提升服务,通过树立标杆,开展服务对标管理,从实际出发,帮助终端提高品牌培育、信息采集、消费跟踪的能力。三是大力推广亲情式服务。深入开展节假日慰问、志愿关爱、应急帮扶、真情经营等形式的亲情服务,帮助改善民生,体现烟草行业的社会担当,提升行业的社会形象。四是积极创新增值性服务。提供网上跨行支付、贷记卡融资、团购支持、经营指导书等旨在满足客户更高层次需求的服务,为推动终端的现代化建设打好基础。

落实服务管理机制

在深化服务内容的基础上,商业企业需要通过落实服务管理机制,以流程的规范化确保服务质量。

一是确定服务流程,从制度上保证服务水平“不打折”,维护和提高客户满意度。二是细化岗位职责,把服务分解到各项工作中,通过明确职责保证服务行为的规范。三是加强对服务过程和效果的考核。强化过程与结果考核并重的意识,合理设计服务人员考核的过程性指标和结果性指标,通过强化过程考核确保服务的执行,通过强化结果考核确保服务的质量。四是加强服务监督。服务过程中,要让客户参与进来,加强对服务各个环节以及服务人员各项工作的监督,推动服务体系的不断优化升级。

加强两支队伍建设

服务质量的提升、体系的完善,关键在于人的素质的提升。用一流的服务人员打造一流的服务品牌,需要加强客户经理和零售客户两支队伍的建设。两者同步提升、高效互动,服务体系的优化和升级才能有所依托。

一是深化素质测评和能力培养。依据业务发展需要,明确现阶段营销人员需具备一流素质的内涵,建立客户经理和零售客户能力素质提升模型;制定素质测评办法,针对评价结果,找短板,完善服务体系;按照 PDCA 循环法,明确素质提升的路径,开展常态化培训。二是提升人员的联动能力。通过设立信息分析员、服务设计师、网络营销员、终端管理员和培训经理等后台岗位,开展信息加工、终端研究和营销培训等活动,为客户经理做好形象设计师、经营指导员、推广策划员、参谋咨询员提供有力支撑。三是借助现代化的信息手段,创新服务形式。通过开发客户经理移动办公系统,为其配备现代化的工具,优化服务手段,提升服务效率,不断推进服务精细化。四是拉近烟草行业与客户之间的距离。通过客户座谈会、网上创意竞赛等多种形式,激发客户参与行业发展的主动性,让优秀的客户为服务工作、现代终端建设等出谋划策。通过客户参与丰富客我互动新内涵、探索服务新方法。

商业企业在服务体系的优化上要明确自身的战略定位,把实现工业企业、零售客户、消费者“三个满意”作为工作的出发点和落脚点。在不断提升客户满意度的基础上,将零售终端作为支点和着力点,实现供应链的上、下延伸,突出工业企业满意度,聚焦消费者满意度,实现服务的不断深化,打造商业企业服务体系“升级版”。