

北京烟草强化内管“检查官”作用见实效

向市场化取向改革要红利，必须在规范轨道上进行，提防负能量的滋生。北京市烟草专卖局(公司)启动营销模式市场化取向改革一年来，充分发挥专卖内管职能，时刻监督改革进程，对改革中出现的偏差及时诊断，提出整改建议，有力保障了改革的规范推进。

北京市局内部专卖管理监督处处长曹盛把专卖内管工作比作一部全天候扫描市场运行的“雷达”，一位把脉问诊市场状态的“医生”，一名善于协调、督导整改问题的“检查官”。

“雷达”灵不灵，取决于监管举措是否有效。北京市局专卖内管部门把眼睛盯在烟草内部营销业务流程上，重点对需求预测、货源组织、品牌进退、档位评定、投放策略五个关键环节是否依规运行进行监测，对生产经营中存在的捆套搭售、集中销售、分摊销售、代

订甩卖、内外勾结等违规行为进行督导问责。目前，北京烟草零售客户全部实现了自主提报订货需求，各区县公司不再给零售客户压销量、压指标，市场真实需求得到较好满足。2013 年，北京烟草共销售卷烟 87.85 万箱，同比增长 5.02%，零售客户毛利润率达到 12.74%，高于行业平均水平。

真烟非法流通，严重扰乱市场秩序。营销模式改革启动后，北京市局进一步强化监管，要求内管部门对重点关注品牌进行监测，掌握滞销品牌种类和社会存销比，录入码段查实非法流通卷烟的流出地和目的地，重点监控购进量大的零售客户、被处罚过的违规客户，每月发布真烟非法流通的流向和流量。根据真烟非法流通的情况，监督营销部门合理投放卷烟。各区县局也有针对性地进行了重点监管和治理。

判断市场状态的好坏，考验的是内管人员的能力。曹盛认为，专卖内管人员只有深入了解市场、把握市场，才能提出更有针对性的建议。实施专卖内管委派制后，北京市局专卖内管处对全市专卖内管力量进行了统筹安排和合理调配，采取异地交叉隐身实名检查、重大案件指定管辖等方式，将原来的“独立作战”转变为“联合作战”，集中力量深入各流程环节、市场一线，细致核查、梳理营销策略、品牌销量、真烟非法流通之间的内在关联，分析诊断市场状态，提出具有针对性的改进措施与建议。如今，北京市局每月发布一次的内部专卖管理监督情况通报，涵盖了品牌状态红黄蓝预警、大户预警、单规格购进预警、各区县局真烟非法流通情况、规范经营状况等翔实信息，成为市局(公司)领导和计划、营销等部门达成共识、调整改革策略的重要依据，同

时也让各区县局(公司)清晰了解自身状态，对症下药。

发现问题难，整改更难。北京市局专卖内管部门积极与相关部门沟通协作，先后与专卖部门在码段录入统计管理、违规零售客户查处方面建立了协作机制，与计划部门在考核指标设计、存销比管理、货源限调管理等方面建立了协作机制，并参与监督营销部门经营流程各环节，督导物流部门 100%打码到条、落户配送，协调督导各区县局做好卷烟非法流通治理，指导基层派驻办开展同级监管。当超策略供货、异常订单、打码不全等问题出现后，专卖内管部门每月、每季度就会以《整改通知书》、《限销建议函》、《监督意见书》等形式，及时启动协作机制，化解疏堵改革中出现的违规行为，确保生产经营始终处于规范有序状态。

(张百厚)

吉安烟草内管办“一减一加”提升内部监管工作质量

近日，江西吉安烟草专卖局内管办组织内管人员学习传达《国家烟草专卖局关于认定真烟违法违规经营行为的通知》的文件精神，要求各派驻组对照国家局规定认真自查，规范工作流程，严禁发生违反国家局要求的事件，确保规范经营。同时，市局内管办还通过做好一个“减法”和一个“加法”，狠抓内部专卖管理监督工作执行力度，提升内管工作效率，推进内部监管工作的日常化、制度化、规范化。

一是对不必要的案头工作做好“减法”。在保证内管相关数据和信息传递畅通的情况

下，对各县级局内管工作人员日常需要填报的各类表格和文字材料进行简化和整合，既提高了表格和文字材料的完成质量，又减少了内管工作人员约 50%的案头工作量，能把更多的时间投入到实际监管工作中。

二是对有效的监管措施做“加法”。要求内管工作人员针对卷烟销售中的总量、品牌等各类数据的对比和分析，及时找出有卷烟销售异常的零售客户，明确市场走访、监管重点，通过网上监管、实地走访调查等方式，提高市场管理的针对性和有效性，按照内控制度的要求，提升内管工作质量。(刘豪杰)

浙江烟草明确信息化工作要点推进“一体化”数字建设

为贯彻落实 2014 年全国、全省系统信息化工作会议精神，扎实推进“一体化”数字浙烟建设，日前，浙江省烟草专卖局(公司)下发了《浙江烟草专卖商业系统 2014 年信息化工作要点》，分解明确 2014 年目标任务。

2014 年，浙江省局(公司)信息化工作总体要求是：以“大集中、一体化”为建设目标，加强基础建设，深化集成整合，提升管理服务，为浙烟深化改革创新、加快转型提升提供强大的信息技术保障。重点任务包括：

一是加快推进集成整合。加快建成数据中心，按照“数入一库、数出一门”的总体目标，构建全省数据统一抽取、汇总、加工、存储和利用的技术体系，围绕综合决策、专卖、营销、物流、对标等主题全面加强数据的分析应用，并加强数据标准化和质量管理，确保数据的一致性、完整性和及时性；加快搭建应用集成平台；加快推进物流管控信息系统开发和实施；打造地理信息基础平台；启动移动应用平台建设，同时组织实施完成省局(公司)营销平台升级，加强对终端数据的逐级审核和质量监管。

二是全面完善基础设施。组织完成市局

(公司)核心平台的升级更换；组织全省网络扩容升级；开展全省指挥监控中心建设；改造全省视频会议系统；新建省局中心机房；建设 IT 基础环境监控平台。

三是科学推进标准化。加强信息编码与分类、主数据标准、业务数据元标准、业务指标体系、应用集成基础标准和地理信息系统基础平台技术标准等，并制订《浙江烟草商业物流信息化建设指南》，与国家局经济信息中心合作，制定行业性的《信息安全基线标准》；加强项目管理、运维管理、安全管理等管理制度建设。

四是提升管理服务水平。加强信息化项目的专业化建设，把好需求关、技术关、验收关；加强运维服务的精细化管理；加强信息化安全防护能力建设，启动终端准入与控制管理平台建设，实施安全防护软件建设，加快实施互联网接入改造项目；加强信息化队伍的专业化建设，以“学习型、创新型、服务型”组织建设为载体，持续提升信息化队伍的素质，其中要求各单位要结合实际，以“精准数据”为出发点，着力解决业务工作的有关数据的问题，整理上报工作成果。(浙烟办)

深圳烟草举办首届烟草专卖管理岗位技能竞赛

为进一步加强专卖管理队伍建设、不断提升专卖人员技能水平，深圳市烟草专卖局日前举办首届专卖管理岗位技能竞赛。此次竞赛为期 3 天，融合了专业理论知识、行政执法实务、内部监管实务和卷烟真伪鉴别等四部分内容，由国家局选派的督导员、裁判员现场指导，50 名参赛选手在公平公正、紧张有序的氛围中顺利完成各项赛程。

深圳市局党组书记、局长、总经理吴建荣在开幕致辞上强调，此次竞赛是持续加强高技能人才队伍建设工作的一项重要举措，是切实加强员工参加培训、提高技能、打通职业发展通道等改革措施的具体体现，也是为后续参加全国烟草专卖竞赛的一次提前演练。他对竞赛提出四点希望：一是希望竞赛选手要珍惜机会，沉着应考，遵守赛场纪律，力争取得好成绩；二是希望各参赛单位重视竞赛过程，实现通过竞赛选拔优秀技能人才，提高员工整体素质的竞赛目的；三是希望竞赛工作人员在竞赛过程中注重流程控制和实时总结，为以后的竞赛组织工作提供有益的经验；四是希望全市专卖管理人员以竞赛为契机，在竞赛中相互学习、相互促进，不断提高理论水平、岗位技能、工作效率和服务水平。

通过 3 天的紧张角逐，来自 10 个参赛单位的 50 名选手最终决出一等奖 3 名、二等奖 5 名、三等奖 7 名。其中罗湖区分局的 3 名选手

包揽竞赛前三名，罗湖、龙岗、南山区局分获得本届竞赛团体第一、二、三名。竞赛闭幕式上，国家局委派的裁判长对本次竞赛作了技术点评，质量督导组组长宣读了质量督导报告。

结合本次竞赛情况，吴建荣对进一步加强深圳烟草专卖队伍建设提出四点要求：一是要再接再厉，争取更大成绩。选拔出的参赛选手不仅要学好理论知识，还要勤于实践，提高技能，化压力为动力，争取在全国竞赛中赛出好成绩。二是要以赛促学，坚持学以致用。专卖人员要刻苦钻研专业知识，努力学习实用技能，不断充实自己，提高自己，丰富自己；要紧密联系打假打私、市场监管、专卖内管等日常工作，把学习的成果转化为谋划工作的思路、破解难题的措施、推动发展的动力。三是要岗位练兵，勇于争当先进。各部门、各单位要更加注重行业现有人才的培养，引导员工立足本职岗位学练技能，勇于创新、建功立业，掀起比、学、赶、帮、超的热潮，最终实现“人人适应岗位，人人精通本职，人人胜任职责”。四是要锤炼作风，树立良好形象。专卖人员要以打造打假打私首善之区为目标，严格遵守专卖执法“十不准”，牢固树立以人为本、执法为民的理念，坚持依法行政，文明执法，有效推动法治深烟建设，全面提升烟草专卖执法形象。(王超 王宇)



枣阳烟草：注重细节服务 提升服务水平

为进一步提升服务客户水平和质量，近日，湖北省枣阳市烟草专卖局(营销部)要求客户经理、市管员、送货员在市场走访服务中，注重细节服务，确保辖区零售户的亮证经营、烟柜卫生、样品陈列、送货

服务、价格标签张贴等市场基础工作规范、整洁、有序，提升节前经营能力和水平。图为宣传节前货源政策情景。董飞龙 谢辉 摄影报道

烟台烟草“五个加强”深入推进柔性执法建设

为深入推进柔性执法建设，提升文明执法水平，近日，山东烟台市烟草专卖局采取五项措施，着力转变执法理念，规范市场秩序。

一是加强服务意识，创新执法理念。确立“把烟草市场管理与为人民服务统一起来，将管理寓于服务之中，在服务的过程中实现管理目标”的执法工作指导思想，通过邀请法律专业人士集中授课、单位骨干传授心得、开展座谈会等形式，组织专卖执法人员系统学习法律法规及规章制度，为柔性执法奠定思想基础。

二是加强综合素质，树立执法形象。以各类优秀创建、市场清理整顿、“3·15 消费者权益日”等活动为契机，定期召开工作会议，对日常执法工作定期进行自评、互评、推广普及优秀、适用工作方式，纠正卷烟违法违规行为处理中存在的问题，提升执法队伍素养，树立“执法为民”的良好形象。

三是加强痕迹化管理，完善工作流程。全面梳理执法过程的各项工作流程，进一步

强化、细化对“痕迹化”资料的采集和管理，变无形为有形，通过对资料数据分析对比，加强对柔性执法的理解和探讨，确保每项工作都有迹可寻、有档可查，全面提高痕迹化管理水平。

四是加强“内、外”监督结合，寻求重点突破。针对目前工作中出现的重点、难点、热点问题，从“考核监督、执法服务监督”两个方面结合入手，加强对执法人员执法行为、执法方式的市场调查和考核评查，并对发现的问题进行实时通报和整改落实，使各项规章制度和措施落到实处，确保各项执法工作的公平、公正、合理、合法。

五是加强机制建设，深化效果提升。将柔性执法工作与企业文化建设、质量管理体系建设、零售客户致富工程等重点work相结合，借助企业文化建设培养柔性执法理念，提高文明执法水平；以质量管理体系建设和零售客户致富工程为契机，做好柔性执法工作的深化与延伸，提升执法效果。

(山烟台)

贵阳烟草：“积分制精益管理”激发员工活力

■ 杜光轩

贵州省贵阳市局(公司)卷烟营销中心现有岗位编制 134 人，实际在岗 103 人，缺员 31 人，缺员给工作带来的负面影响成为卷烟营销中心最大的难题。为了有效破解行业“三大课题”，深入开展“管理创一流”活动，卷烟营销中心在管理上创新突破，全面推进精益管理，开发“积分精益管理绩效考评体系”，不断提升营销管理水平，激发员工活力，提升工作效率。

建体系，精益管理大提升

在贵阳市局(公司)《绩效考核实施办法》基础上，制定《卷烟营销中心精益管理绩效考评体系实施方案》，按照“公平、公正、公开”为基础，坚持按劳分配、效率优先、兼顾公平及可持续发展的原则，从行为态度、能力提升、锐意创新、突出贡献四个方面开展积分。一是行为态度上，对积极参与本职工作之外的课题、项目研究，在研究过程中取得阶段性成果，完成营销中心对外讲解、培训、接待任务，在工作时间或本职工作之外完成临时交办任务的人员进行积分。二是在能力提升上，对获

得国家认可的专业技术职称、行业职业技能鉴定、职业资格证书或升高一级，以及竞赛获奖项的人员进行积分。三是锐意创新上，对完成科技课题研究任务、学术论文发表、获奖，对工作提出合理化建议被采纳的人员进行积分。四是在突出贡献，对重点、难点工作率先突破或完成并具有推广和示范效用，完成投稿任务之外在行业内外媒体发表稿件，工作 or 品行突出，具有正向示范效应，被行业内、外表彰的人员进行积分。

搭平台，系统支撑强效率

积分制管理虽然原理简单，由于要形成一套完整的管理体系，是一项极为复杂系统的管理工作，卷烟营销中心开发了一套“积分制精益管理系统”，使复杂的工作变得十分简单。员工的积分管理通过电脑录入系统，自动分类、汇总，一个人不超过一小时的工作量，就可以完成一个月积分制管理工作。

严管理，营造氛围更公平

各部门负责人根据团队成员实际情况，在《员工积分信息管理平台》填写申报项目、

永丰切实抓好烟叶防汛防灾工作

就现阶段雨水不断的天气状况，江西永丰县局早预案、早准备积极做好烟叶防汛准备。每个产烟乡镇成立了由县局烟叶人员、乡村干部及烟农的防汛工作组：一是对地势低，容易上水或是大雨后水流排泄不畅，容易受淹的烟田进行逐一排查，组织人员提前疏通烟田四同沟渠及河道。二是要求每位烟农每天都要关注省烟草局每天发来的天气服务信息，对个别接收不到省烟草局发来的天气预报，则安排相关人员每天转发该信息给烟农，确保每位烟农每天都能知道近日的天气状况。三是每天安排一位县局领导值班，对于预计将出现的特殊暴雨天气，值班领导将逐个通知相关人员做好防汛准备工作，并亲自督促检查工作落实到位情况。

(李慧兰)

新干精心部署节日期间卷烟销售工作

为更好地促进节日期间辖区卷烟销售，近日，江西吉安新干县烟草分公司结合当前工作重点，精心部署节日期间卷烟销售工作：

一是强化市场分析，合理制定卷烟销售和品牌规划。由下至上，从线路到片区开展二季度卷烟销售和品牌培育规划，结合历史销售实际，认真分析当前市场实际，运用科学分析方法开展预测，对当前辖区市场现状和发展趋势做到心中有数。

二是突出品牌培育，加强经营指导和品牌宣传。围绕年度工作目标，以金圣系列和云烟等品牌为培育重点，抢抓节日期间品牌培育的有利时机，品牌培育工作做到有条不紊。

三是维护市场秩序，营造公平良好的市场环境。针对节前市场情况和各零售户经营实际状况，开展个性化的经营指导，指导客户合理订购卷烟，保持合理库存，关注卷烟价格稳定，在丰富卷烟市场品种、扩大卷烟销量的基础上营造良好市场秩序，市场状态做到保持良好。

四是注重规范经营，提高市场净化率和客户满意度。一方面对营销人员规范经营情况开展自查与摸底，安排部署客户服务承诺工作。另一方面完善产销信息反馈及互动机制，加大市场监管力度，提高市场净化率，卷烟销售做到“堵疏结合、客我共赢”。

(彭丽 范紫鹏)

河北烟草强化专卖执法行为监督检查

为进一步提高依法行政和文明执法水平，树立专卖执法良好的社会形象，日前，河北省烟草专卖局完善监督制度体系，加大专卖执法行为的监督检查力度。

一是完善外部监督制度。建立专卖执法群众评议制度，采取召开辖区卷烟零售户座谈会和向消费者、卷烟零售户进行问卷调查等方式，评议结果予以公布，并根据不同情况进行奖励、批评教育和调整。逐级建立专卖执法监督员制度，对专卖执法行为进行日常监督，并定期召开执法监督员会议。设立投诉和咨询热线电话，接受社会各界的咨询、监督和投诉。

二是完善内部督察制度。各级烟草专卖行政主管部门建立相应的行政执法督察管理制度，成立督察领导小组，并指定专人负责烟草专卖行政执法督察工作。

三是完善考核追責制度。各单位要加强日常监督检查，及时发现、纠正执法人员不当、不规范行为。对不文明执法行为和 not 严格履行专卖执法职责，有案不查、执法不严的，要根据情节轻重、危害大小等，按有关规定追究责任、严肃处理。

(苏维民)