统筹兼顾 抓好落实

为企业改革发展提供思想保障和组织保障

■ 吴应禄

按照中央和行业统一部署,川渝中烟工业有限责任公司第一批党的群众路线教育实践活动围绕“为民务实清廉”的主题,牢牢把握“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”的总要求,严格落实国家局党组提出的“六个必须、六个听取、六个带头”,突出重点、抓好结合,切实做到“不虚、不空、不偏”,较好地完成了教育实践活动目标任务。

第一批教育实践活动的基本情况和主要做法

着眼“全过程、全覆盖”,突出抓好组织领导。川渝中烟公司成立了教育实路活动领导小组及办公室,形成了“主要领导亲自抓、分管领导具体抓,一级抓一级,层层抓落实”的工作格局。同时,公司党组明确提出要切实做到“四个认真”,即认真抓好学习教育和提高思想认识,认真抓好行动自觉和与公司实际相结合,认真抓好组织领导和督促指导,认真抓好领导带头和做好表率,把严肃认真的态度贯穿活动始终,确保活动有序推进、各项措施有效落实。

围绕“补补钙、醒醒脑”,突出抓好学习教育。川渝中烟坚持把理论武装摆在首位。以《论群众群线——重要论述摘编》等三本书为基本教材,重点学习了习近平总书记系列讲话精神;围绕党的十八大和十八届三中全会精神、中央经济工作会精神,组织开展系列学习培训;紧扣党的群众路线、干部队伍作风建设,开展系列专题党课辅导,提高理论水平。广大党员干部认真开展学习讨论和交流,努力做到学以致用。活动期间,累计撰写心得体会733篇,撰写读后感460篇。公司领导和总部部门负责人还积极深入生产一线、重点市场、烟叶基地实地调研,共形成45份质量较高的调研报告。

注重“面对面、点对点”,突出抓好意见征求。坚持开门搞活动。公司积极组织党员干部走进基层一线,到群众中征求意见,并对征集到的意见建议认真梳理归纳。活动领导小组先后3次召开专题会议,对征集到的意见建议,特别是国家局督导组反馈的群众意见进行分类梳理。

立足“红红脸、出出汗”,突出抓好批评与自我批评。一是深入开展交心谈心。班子成员之间敞开心扉、沟通思想,意见摆在明处、有话讲在当面,把思想谈通、问题谈透,一对一指出“四风”方面的问题并提出改进建议。二是以整风精神开好专题民主生活会。公司党组自我批评严肃认真、实事求是、不遮不掩,相互批评开门见山、直言不讳、意见中肯。对于班子其他成员提出的意见,大家都虚心接受,整个会议既有“红红脸、出出汗”的紧张和严肃,又有“加加油、鼓鼓劲”的宽松与和谐,达到了帮助同志、增进团结、促进工作的目的。

力求“看得见、摸得着”,突出抓好整改落实。公司党组以解决“四风”问题为重点,认真制订《整改落实方案》、《专项整治方案》和《建章立制计划》,积极开展教育实践活动一、二环节“回头看”活动;同时围绕贯彻落实中央“八项规定”和行业“九条要求”,认真开展自查、清理、整改工作,按上级要求解决“车辆配备、两金缴存、项目建设、办公用房、三公经费”等重大问题、敏感问题,一项一项进行整改,一件一件抓好落实。

体现“重规范、管长远”,突出抓好建章立制。一是推进制度“废改立”工作。重点围绕防治“四风”,及时制定了6个方面19条具体实施办法,修订和新发布制度34个,实现作风建设制度化、规范化、常态化。二是以制度机制巩固教育实践活动成果。在严格执行现行《会议管理规定》、《公务车辆管理规定》等制度规定基础上,制定下发了《新任职党员领导干部廉政谈话暂行规定》、《开展廉洁风险防控管理工作的实施意见(试行)》等文件规定,以制度机制确保好的做法和经验得到固化。

第二批教育实践活动的总体要求和具体措施

在行业党的群众路线教育实践活动第一批总结暨第二批部署会议上,国家局党组书记、局长,中国烟草总公司总经理凌成兴发表了重要讲话,对行业第二批教育实践活动作出了安排部署。川渝中烟认真传达学习、全面贯彻落实。按照中央和行业要求,公司党组就如何结合实际抓好第二批活动进行了专题研究,并通过教育实践办公室拟定了具体指导意见。

充分认识第二批教育实践活动的重要性和紧迫性。习近平总书记指出,第二批教育实践活动是第一批的延伸和深化,涉及的单位和人员范围更广、领域更宽、数量更大,同群众联系更直接、更紧密,涉及的矛盾和问题更加具体尖锐,任务也更加艰巨。各单位党委必须深刻认识,搞好第二批教育实践活动,直接关系到“转型提升、攻坚决战”任务的贯彻落实,直接关系到夯实基层基础、提高服务群众的能力和水平,直接关系到有效解决群众反映强烈的突出问题,直接关系到推动整个教育实践活动有序开展,切实增强思想自觉和行动自觉;要真正做到教育和实践并重,充分调动领导干部和广大员工群众两个积极性,打牢学习教育和查摆问题两个基础,抓住整改落实和建章立制两个关键,把中央、行业和公司部署与要求贯彻落实到“神经末梢”,确保活动得到职工群众认可和支持,经得起实践和历史检验。

准确把握中央和行业关于第二批教育实践活动的部署要求。开展第二批教育实践活动,要坚持主题不变、镜头不换,继续贯彻“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”的总要求,以严的标准、严的措施、严的纪律坚决反对“四风”。各单位活动要立足于学习教育、立足于查摆问题,同时绝不能脱离生产经营中心工作,搞成“两张皮”;要坚持与改革发展、生产经营中心紧密结合,解决问题与整改工作不能满河是滩,要挑几个重点问题,切实整改到位,让群众看得见、摸得着。要一如既往贯彻好党组在第一批活动中提出的“四个认真”的要求,抓紧抓好第二批教育实践活动各项措施落实,更加注重发挥干部员工积极性,既要态度真诚,虚心听取意见、主动接受监督,又要加强引导,采取灵活方式,让群众乐于接受、易于接受;更加注重强化问题导向,盯住作风问题不放,从小事做起,从具体事情抓起,旗帜鲜明同陈规陋习、顽癥痼疾作斗争;更加注重严格要求,思想上、整改上、正风肃纪上都要从紧从严,凡违反党章和党的纪律特别是政治纪律、组织纪律、财经纪律的行为都不能放过,更不能放纵,努力取得职工群众满意的实效。

扎实抓好三个环节各项工作。一是抓好学习教育,广泛听取意见。要采取多种形式,组织党员干部认真学习党的十八届三中全会精神,习近平总书记系列重要讲话精神、中央规定的必读书目,以及行业、公司关于第二批活动的部署要求,使党的群众路线在全体党员干部中入脑入心,使践行党的根本宗旨成为党员干部的普遍自觉。要把“面对面”与“背靠背”结合起来,广泛听取意见,特别要听取技术、生产一线职工群众的意见。同时,要充分运用好第一批教育实践活动中征集到的意见。二是深入查摆问题,认真开展批评。要围绕为民务实清廉主题,采取“群众提、自己找、上级点、互相帮、集体议”等方式,注重从关系群众切身利益中查找“四风”突出问题,注重从本单位典型案例、重大事件、信访工作中查找“四风”突出问题。要围绕贯彻执行中央八项规定和《党政机关厉行节约反对浪费条例》进行对照检查材料,认真开好班子专题民主生活会和支部专题组织生活会,党员领导干部要过好双重组织生活。三是强化整改落实,注重建章立制。各单位要从具体事抓起、从身边事做起、从群众最不满意的事改起,边学边改、边查边改、立行立改。要认真制定整改方案和措施,明确任务书、时间表和责任人。要实行开门整改,向群众作出整改承诺,向群众公布整改情况,请群众评判整改结果。要不折不扣地落实中央和行业确定的专项整治任务和正风肃纪工作,健全落实制度规定,确保形成的制度行得通、用得上、管得住。

切实加强对教育实践活动的组织领导。一要抓好分类实施。在实际操作中,对生产车间、工艺技术、质量检验等部门所在基层党支部,要结合实际简化程序性要求;对离退休党员及年老体弱党员,可以采取灵活管用的方式开展活动。二是建立领导干部联系点。公司党组成员各选择一个子公司或工厂,作为教育实践活动联系点;公司党组成员未联系的工厂,子公司要安排主要领导联系,加强督促指导。子公司、工厂其他党委委员,要分别联系一个生产车间或基层党支部进行具体指导。三要搞好督促检查。要强化对第二批教育实践活动的指导和督导,把从严要求贯穿督导全过程。四要发挥示范作用。搞好教育实践活动“一把手是关键”。“一把手”承担着第一责任的重任,发挥着第一标杆的作用,不能当“甩手掌柜”,要率先重范,做到国家局党组提出的“六个带头”,即带头深入学习、带头查摆问题、带头把自己摆进去、带头对照检查、带头开展批评、带头整改落实。同时,要发挥班子成员的整体作用,一级抓一级,一级带一级,层层抓落实。

今年是川渝中烟“转型提升、攻坚决战”的关键之年,改革发展任务异常艰巨。全系统一定要统筹兼顾,坚持把开展活动同学习贯彻落实党的十八届三中全会和习近平总书记系列重要讲话精神结合起来,与抓好当前生产经营各项工作结合起来,切实做到两手抓、两不误、两促进,为公司改革发展提供有力的思想保障和组织保障。

如何强化农村客户走访服务工作

■ 万佼

农村市场是我国卷烟市场的重要组成部分,它的发展关系到整个行业的健康发展。然而由于农村市场地广人稀、交通不便、信息闭塞和经济欠发达等因素,造成了农村卷烟客户整体分布不均衡、卷烟经营意识比较淡薄、经营卷烟品牌规格较少且卷烟结构偏低等问题的存在。因此,给我们的拜访工作和拜访质量带来了很大难度。如何强化农村市场拜访的工作和提升拜访质量是我们当前急需解决的一项重要工作。

拜访计划、服务重点了然于心

客户经理要根据辖区市场的特点,结合实际情况,合理安排拜访线路,灵活调整拜访时间,不因零售户偏远、需求量减少而不上门,在拜访过程中注重感情的融洽,要与零售户多接触,了解,零售户才会把我们当朋友。对农村零售户要多宣传烟草专卖法律法规,公司的各项营销政策,零售户不分大小,一视同仁,及时、准确的将各类信息传递给广大的零售户,让每一位零售户享受公司提供的信息服务。对零售户给公司提供的意见、建议,要及时上报给市场经理,让零售户知道公司对他们的重视。或许有些问题不能得到及时有效解决,但零售户也会因为你对他们的重视,而心存感激。在农村走访实践中,这种贴近老白姓的做法是切实可行的,能预防和减少抵触情绪,更好地让零售户配合我们的工作,确保服务营销工作的开展。

客户经营柜台摆放有序

农村零售客户以家为店的情况偏多,经营环境相对较差,不讲究店容店貌,货物零乱摆放,卷烟的陈列更是五花八门,有整条出陈列的、有烟壳陈列的、有的根本不陈列,随便散放。客户经理应上门帮助整理店面,要把卷烟牌号上柜率当作一项重要的工作内容,因为卷烟放在仓库里永远没有在柜台里所得到的销售机会多,在固定的陈列空间里,使品牌取得尽可能大的销量和广告效果,如果展示10个品牌绝对比展示一个品牌号获得的销售机会多。所以客户经理在日常工作中一定要重视品牌的上柜率,这样,销量的持续稳定增长才能有市场根基。

重点品牌指导上柜 入市新品宣传到位

作为农村客户经理,面对的是相对文化较低、法律意识较薄弱、纯朴而又容易冲动的卷烟零售户,所以客户经理与农村零售户打交道并不是很生硬的销售卷烟,更多的是给予理解与关怀,要真正理解卷烟销量只是副产品,服务的过程才是关键。我们可以将公司所销售的所有卷烟品牌及价格分发给零售户,让他们在订货过程中能够订到自己满意的商品,向他们宣传好公司重点培育的卷烟品牌,如对货源短缺问题的解释不能简单回答为“有”或“没有”,应做好推荐、引导工作,在介绍一种新品牌时,要打消零售户那种认为我们是为了自己的利益,而强行向他们推销产品的顾虑,要让零售户相信这种产品能够给他带来利益,是符合当前卷烟市场需求的,无论是口感、价格还是包装、档次等都是受消费者欢迎的。

客我沟通渠道畅通 疑难问题及时化解

农村零售客户电子结算低,主要原因是距离银行较远,店内人手不够,存钱不方便。客户经理应在每次“电话订货”前提醒零售户早点存钱,以免废单。客户经理在受理零售户的投诉时,应当仔细聆听、了解事情的来龙去脉,弄清零售户投诉的原因,是访销问题,还是送货环节问题或是客户经理自己的服务问题,找到事情根源后,及时与各部门联系协调,妥善帮其解决,最好能今日事今日毕。投诉问题解决了,千万不要忘了再给零售户打一个电话,最好是再跑一趟,问一下问题是否解决得满意,做到善始善终。

农村市场潜力无限,如何通过自身的服务,来提高农村零售客户的忠诚度、满意度是客户经理的工作职责所在。只要我们在工作中时时处处以客户为中心,把客户的利益放在第一位,就一定能做好农村零售客户的服务工作。

提升农村客户服务水平要“用心”

■ 杨阳

在卷烟销售配送过程中,农村客户订货量小,信息闭塞,地理位置不佳,往往是客户经理和市管员服务的薄弱环节,殊不知农村客户却是提升卷烟结构、塑造烟草形象的关键点所在。要进一步加大农村客户管理力度,提升农村客户服务水平才能更好地挖掘农村市场潜力。我认为,做好农村客户的服务水平,要做到以下几个“用心”。

信息传递要“用心”。针对农村客户信息渠道不畅通的特点,服务人员要在走访中主动与零售客户就货源情况进行详细交流,要结合当前烟草行业的政策导向,帮助客户分析卷烟市场环境,做好点对点宣传,及时将货源政策、销售新品卖点、订货频次等信息告知农村客户,引导客户调整卷烟定购计划,有效提高订货成功率。

经营指导要“用心”。农村客户不乏有一些老、弱、病、残的零售户,这就需要服务人员更有耐心地去指导经营。随着网上订货工作的广泛应用和延伸,服务人员要进一步结合农村市场的实际情况和农村零售客户的卷烟销售情况,协助农村客户制定科学合理的经营计划,并加强营销技巧、销售服务、网上订货等方面的指导,尽最大可能地帮助零售客户把握好商机,提高客户卷烟经营能力。

终端建设要“用心”。加强终端建设是实施致富工程的重要内容,是农村客户盈利的重要保障。要针对农村零售客户经营环境落后、经营规模较小的特点,加大农村零售终端建设力度,帮助客户做好重塑店面形象、规范卷烟陈列、明码标价、品牌培育等工作,提升零售终端建设水平。

关于提升专卖内部监管工作的几点思考

■ 周浩生

内部专卖管理监督是烟草行业主动加强自律规范的具体体现,是一次自我革命、自我约束、自我提升的新跨越。不断加强和改进内部专卖管理监督工作,不仅事关烟草行业持续稳定健康发展,而且是提高烟草行业整体竞争实力的需要。下面笔者就当前专卖内部监管中存在的问题及应对措施谈谈几点看法。

当前内部监管中存在问题分析

思想认识与行业要求存在差距。部分员工受传统思想的影响,主动监管和主动接受监管的观念淡薄,思想认识不到位,自律意识不强,内部监管往往仅限于事后监管,没有充分认识到该项工作的长期性和艰巨性,导致有些监管工作流于形式、走过场。还有些员工没有真正理解国家局落实行业内部管理监督工作的目的,思想上缺乏正确认识,存在“重市场监管、轻内部监管”的思想,使得内部专卖管理监督工作缺乏思想基础和精神动力。

综合业务水平参差不齐。内部专卖管理监督工作是一项要求极为严格的工作,要求从业人员综合素质高,脑力与体力相配合,动手与动脑相协调。然而,从目前基层烟草专卖内管人员的配置上看,有些从事专卖内部监督管理工作的人员文化素质不高。这部分人员综合素质、工作责任心、积极性和主动性如何,直接影响并制约着专卖执法水平和依法行政管理职能的发挥。

责任意识不强,缺乏大局观念。有些人片面追求小集体利益,不能很好把“两个维护”行业价值观统一到全行业稳定协调发展上来。在思想深处还存在“内”和“外”之分,在工作作风上,还有些人思想上存在自满、畏难、厌战、不思进取等情绪,责任意识不强。

制度不完善,落实不到位。有些单位或者部门虽然建立了一系列的内部规章制度,但具体操作时偏离了正常轨道,制度不完善,执行不到位。往往导致说的多,做的少,要求的多,行动的少,形式搞的多,具体工作干得少的现象存在。

应对目前内部监管面临现状的几项措施

抓内部监管,解决思想认识不到位现象。从近几年整顿规范、案件查处暴露出来的问题看,个别存在体外循环等违规生产经营行为,破坏了专卖法律法规的权威性;少数单位内部管理不严,存在乱决策、乱开支的现象;有的私设“小金库”、账外账,偷漏国家税收,造成国有资产严重损失,损害了国家利益;有的单位制度不健全,监管不到位,使少数人以权谋私,大肆贪污受贿、侵吞国有资产。如果这些问题不能得到有效解决,势必影响专卖制度的巩固和完善。国家局近两年反复强调,全行业都要牢固树立国家利益至上、消费者利益至上的共同价值观,要把切实维护国家利益、维护消费者利益作为烟草行业工作的根本出发点和落脚点,这既是《烟草专卖法》的根本要求,也是行业自律必须始终遵循的行为准则。因此,要正视行业存在的突出问题,下决心采取更加有力的措施解决好自律问题,通过自身积极主动工作和实际行动,促进专卖制度不断巩固和完善,保持行业生产经营的良好发展。

抓制度建设,确保监管过程全覆盖。一是要建立并完善日常监管机制、工作规则、决策程序和违规行为处理机制,结合教育制度,形成事前、事中、事后的有效监督;二要坚持制度面前人人平等,任何管理者和领导干部要正确行使自己手中的权力,敢于得罪人、不怕得罪人,要正确处理公与私、情与法的关系;三要突出重点,要以“两烟”生产经营的各个重点环节制定管理监督制度和考核奖惩办法,并按行业内部专卖管理监督流程规范要求严密实施全过程监管,密切监控异常情况,对出现的异常情况,认真做好调查分析和整改工作。只有这样,才能保障“两烟”生产经营的规范运行,才能真正维护烟草专卖制度,才能真正实现两个维护。

抓专项整治,解决经营中的突出问题。近几年,全行业在整顿规范工作中,坚持不懈地突出抓好财经秩序整顿和治理卷烟体外循环两项工作,取得了明显成效。实践充分说明,对行业存在的突出问题集中一段时间开展专项整治,是十分有效的方法。要认真总结近年来专项整顿的经验,继续深入开展专项整顿工作。一是继续推进专项治理卷烟体外循环工作。要严格执行卷烟生产经营的“五条纪律”,下大力解决卷烟流通环节中出现的拆单分摊、假入网销售的新问题,并做好卷烟到货确认的监督检查工作,努力实现根本性好转。二是切实做好财经秩序专项整顿后续工作。在认真做好财经秩序专项整顿的总结工作的同时,对整顿工作和行业审计中发现的问题,要依法依规进行整改;要积极研究加强内控和监管的有效制度,建立用制度管人管钱管资产的长效机制。

抓案件查处,强化专卖监管的执行力。坚持严肃查处违纪违法案件,是加强内部管理监督工作十分重要的一个环节。通过查处案件,对违规违纪行为进行严肃处理,既维护纪律的严肃性,也是对广大干部职工的教育警示。建立权责明确的岗位责任制,目标考核制,实现过程控制,加大责任追究力度,敢于碰硬,敢于问责,狠抓监督,严格监管。只有这样,才能从思想上的高度认识内部管理监督工作的重要性,才能把思想真正统一到“两个维护”上来,才能提高烟草内部专卖管理监督工作的执行力。

抓人员建设,打造高素质监管人才队伍。要提高内部监管水平,必须建设一支高素质的内部监管队伍。首先要更新思想观念,增强依法监管意识。监管人员要进行经常性的思想教育,消除将监管工作简单等同于执纪的错误观念,消除习惯凭经验办事而忽视法定程序的错误行为。其次要改进工作作风,提高工作效率。监管人员本身要不断加强作风建设,切实改进工作作风,努力提高工作效率和效果。要强化培训,提高业务能力,组织监管人员进行定期培训,不断拓宽监管人员的知识面,改善知识结构,做到不仅熟悉政治、法律法规,而且懂经济、懂管理,并能掌握和运用现代新科技手段,开展内部监管工作。

总之,要做好内部监督管理工作,就必须在进一步明确任务,履行职责,理清思路,掌握方法的基础上,不断提高执行力、自自律力、自觉力、自强力。只有这样,内部监督管理工作才会有进展、有成效、有突破,才能为切实构建“责任烟草”、“诚信烟草”奠定良好的基础。