

成都烟草:优化供应链条 聚焦“三流”增效

去年以来,四川省成都市烟草专卖局(公司)聚焦卷烟营销这一核心业务,围绕供应链“资金流”、“物流”和“信息流”三大要素,持续优化卷烟营销供应链,实现了流程增值、客我增效。

聚焦“资金流”,优化货款交易模式。在传统电子结算模式下,零售客户要到指定银行开户存款,费时费力不说,银行代扣货款还要产生费用,不利于提升货款结算效率。为此,成都市局(公司)开发了具有自主知识产权、基于银行清算系统的“烟草易付”平台。

支付流程优化后,成都市局(公司)不再缴纳任何手续费,预计全年节约财务费用880余万元;零售客户货款结算更加便捷,不再限制开户银行,带有“银联”标识的银行卡

均可实施结算,零售客户从“被动扣款”变为“主动支付”,从“多次操作”变为“一键支付”;银行结算服务增值明显,零售客户自主选择结算银行,促进了银行之间的服务竞争。

聚焦“物流”,优化卷烟订购流程。在订货环节,商业企业最难做到的就是按需供货,这也是影响客我关系的关键因素之一。为此,成都市局(公司)建立了以客户库存、销量为核心的网上配货数学模型。

该模型通过信息化手段确定了安全、最高、最低和警戒四类库存量,结合零售客户库存情况测算配货数量,制定的配货规则兼顾了重点品牌培育及品牌组合宽度,初始订单经零售客户确认后即可生效。

据了解,开展网上配货后,成都市局(公

司)能够更加精确地掌握终端库存变化,预判卷烟消费趋势,进而合理组织有效货源,零售客户紧俏品牌需求满足率快速提升。

聚焦“信息流”,优化信息传递流程。以营销信息传递“准时、高效”为目标,成都市局(公司)深入把握终端、消费者信息需求,运用精益理念,快速响应,及时解决零售客户诉求,零售客户举报投诉、服务请求处理率达

100%,回访满意度达 100%。

消费信息传递“准”。搭建零售终端开放信息平台,探索构建面向消费者营销体系,引导零售客户利用微信建立“微商圈”,锁定目标消费群体,自主发布营销信息,提升终端营销水平,挖掘潜在消费能力。目前,成都市局(公司)已指导 170 户现代终端建立“微商圈”,吸引约 3000 余名消费者关注。

通过深入探索实践,成都市局(公司)切实将精益营销的思想、理念和方法运用到卷烟营销工作中,较好地推动了企业高位运行。今年 1 月至 8 月,全市系统实现税利 29.4 亿元,同比增长 8.4%,同时企业成本费用进一步降低,社会库存逐步好转,客户满意度大幅提升。(黄德磊)

吉安烟草着力抓好第四季度卷烟营销工作

近日,江西吉安市烟草公司召开卷烟营销工作会,总结分析当前卷烟销售和经济运行情况,突出重点,全力抓好第四季度卷烟营销工作。

一是咬住目标不放松。以“增销量、提结构、稳价格”为目标,继续坚持以市场为导向的卷烟营销服务工作思路,增强信心,统筹做好品牌培育、市场调控等工作,确保全年经济运行质量目标任务顺利完成。

二是规范经营不放松。加强市场监督管理监控,强化流程控制,把控关键节点,严控限量标准,严格订单审核,确保订单真实、送货到店;加大敏感品牌和重点客户规范管理,严密流向监控,确保规范有序。

三是提升服务不放松。突出客我双赢,按照标准和流程要求,注重终端客户建设和管理维护,提升服务意识,优化服务内容,增强服务能力,培养核心客户,打造新型客我关系。

四是加强终端建设不放松。加强现代终端网络建设,建立以重点客户组成的高质量现代终端网络,通过提供优质服务 and 有效监管,使终端建设形成一个具有自身特色的工作亮点,发挥零售终端在培育品牌等方面的重要作用。(周浩生 肖珍)

永丰迎接烟叶生产基础设施建设验收

近日,江西省烟草专卖局烟叶生产基础设施建设项目验收组一行 6 人,对永丰县烟草专卖局 2013 年度综合档案、烟水(路)配套工程、密集烤房、育苗设施等烟叶生产基础设施项目档案与现场进行了验收。验收范围包括沿波镇徐家村赵家村小组 1 个烟水(路)配套工程项目区,共 3 条沟渠、5 条机耕路,石马镇棠岗村、潭城乡富山村、村前村密集烤房 32 座、烤房设备维修更换 7 套,育苗设施 7 套。该局基础设施建设工作在局领导的高度重视下,组织领导机构与规章制度健全,档案资料能同步整理,内容较齐整完善,装订归集清晰有序,工程质量和现场管护情况总体评价较好,机耕路和沟渠项目整体效应、截弯取直等方面得到了验收组的充分肯定,总体实施情况好,圆满地完成了 2013 年度烟叶生产基础设施项目建设任务。(艾金红)

湘西烟草“三个回归” 打造良性市场环境

2014 年下半年以来,湖南湘西州烟草专卖局(公司)积极主动出招调控卷烟营销市场,从流通环节把好关、掐紧绳,进一步巩固非法流通专项整治成果,保持市场平稳状态。

一是考核回归理性。加快卷烟营销思路从结果导向型向过程导向型转变,全面取消县局销量等硬指标考核,同时逐步弱化对重点品牌增幅、占比、铺货、重购等指标考核,并将非法流通纳入品牌培育考核中。通过调整考核评价体系,促进区域市场主体观念革新,将主要精力放在提升服务水平,夯实市场基础上来。

二是培育回归务实。在整体上,回溯三年数据,根据品牌市场历史路径图修正品牌培育的总体规划,细分市场品牌培育的目标市场,使整体培育方案更加贴近市场需求。在细节上,不断强化消费者跟踪分析机制的作用,突出基础数据采集的真实性,真实把握市场消费实际;强化客户协调沟通,倡导求真务实、真帮实帮,用理论分析代替感性认识,纠正品牌培育方案落实中的“虚空假”。

三是投放回归市场。扎实推进推广小众品牌投放策略,将货源计划 20 箱以下的品牌全部纳入小众品牌名录,将规格扩展到 17 个,确保有需才有供,供求一致协调。自主建立对全省重点品牌在各区域市场的实时监控机制,根据绘制出的价格走势对价格停滞不前、下滑严重的品牌果断停投、限投,并及时与工业联系商量品牌激活、置換事宜,打造良性市场环境。(湘西办)



遵义市凤冈县永大烤烟合作社提升服务受欢迎

贵州省凤冈县永大烤烟综合服务合作社在今年的烟叶分级专业化服务活动中,注重对专业服务队员进行量化考核及服务效果评价。此举,增强了队员们对种植大户的服务意识,得到了烟叶部门和烟农的普遍好评。图为该社现场质量管理员苟文友(左一)在分级台指导分级队员认真分级。

胡立东 陈果 黄荣先 摄影报道

梧州烟草建章立制从严从实 解决问题动真碰硬

近日,为认真解决好群众反映强烈的突出问题 and 联系服务群众最后一公里的问题,增强党员干部贯彻群众路线的自觉性和坚定性,使教育实践活动在兑现承诺和解决问题、专项整治和正风肃纪、完善制度体系和严格制度执行上一抓到底,广西壮族自治区梧州市烟草专卖局(公司)作出具体部署,明确要求各单位各部门各级领导要在建章立制上从严从实,在解决问题上动真碰硬。着重强调以下几点:

一是强调作风建设关键是要坚持标准定得高、尺子把得严、功夫下得深,特别要在抓常、抓细、抓实上下功夫。要把全体党员干部的思想和行动统一到国家局、区局(公司)的决策部署和要求上来,以钉钉子精神,用

严的标准、严的措施、严的纪律查摆和解决问题,敬始如终,一鼓作气,确保党的群众路线教育实践活动圆满收官,确保教育实践活动取得群众满意的实效。

二是要抓好整改落实的建章立制,围绕“四个回应”抓整改,分门别类抓整改,动真碰硬抓整改,上下联动抓整改,建立整改台账,实行销号管理。要强化正风肃纪,树立制度权威,完善党员干部直接联系群众制度,不仅声音要落地,还要能听到良好的回音;不仅工作要切入,还要能吸引广大群众参与;不仅效果要实在,还要能持续发展。

三是认真落实“两方案一计划”,加大推进力度,对查摆剖析出来的“四风”问题进行再梳理再归类,一项一项列出清单、建立台

账,做到定一项改一项、改一项成一项、成一项销一项。要紧紧抓住反对“四风”不放,已经纠治的防反弹,承诺解决的要兑现,深层次问题敢触及,新出现的问题不放过,切实做到着力加强基层党组织建设,着力解决联系服务群众“最后一公里”的问题。

四是要将制度建设作为教育实践活动的重点任务,明确职责任务和相关要求,分级分类建好制度,并抓好制度的执行和落实,对违反制度规定踩“红线”、闯“雷区”的要实行零容忍。领导干部要带头“照镜子”检点自身不足、“正衣冠”端正自身形象、“洗洗澡”保持自洁自净、“治治病”达到身心健康,切实以作风建设新成效推动行业改革发展各项任务落实。(邱家政)

甘当员工成长的“领跑者”——九江烟草开展职业技能鉴定工作纪实

■ 涂安楠

在全国烟草行业开展职业技能鉴定工作,是国家局认真落实《中华人民共和国劳动法》,着力提高员工的职业素质,推进“卷烟上水平”工作的重要举措。近几年来,在省局(公司)职业技能鉴定站的大力支持和指导下,九江市局(公司)始终贯彻落实“依标准、走程序、重规范、求实效”的职业技能鉴定工作思路,突出领导重视,突出部门协作,突出结果运用,较好地实现了职业技能鉴定与中心工作的有效结合,员工职业技能水平稳步提升,为实现行业持续健康发展提供了有力的人才保障和智力支持。

坚持多种形式引导

近年来,随着行业劳动用工制度改革的不不断深化,分配激励机制逐步形成,企业逐步将职业资格与人员的聘任使用、岗位管理和薪酬待遇有机结合起来,为鉴定工作提供了广阔的发展空间。正因为如此,我们坚持始终因势利导,采取对照形式,激发员工积极参与职业技能鉴定工作的热情。

一是以领导重视引导。始终把开展职业技能鉴定工作作为事关职工队伍建设、事关行业持续健康发展的一项重要工作来认识和对待,把加强职业技能鉴定作为九江烟草实现“卷烟上水平”的一项基础保障。坚持把职业技能鉴定工作放到每年的全市烟草工作会议上,与其他各项工作同时布置。

二是以健全机构引导。为推动职业技能鉴定工作的高效开展,市局成立了职业技能鉴定工作领导小组,明确人劳(政工)科为全市系统职业技能鉴定工作的职能部门,确定了一名工作人员为职业技能鉴定兼职工作

人员,具体负责职业技能鉴定的日常工作。结合质量管理体系、职业健康安全体系“两标一体”工作的实施,补充完善了职业技能鉴定工作职责,明确了职业技能鉴定工作程序,制定了职业技能鉴定工作流程。

三是以树立典型引导。在职业技能鉴定工作中,我们十分注重通过开展职业技能鉴定树立岗位典型,以有效带动员工技能鉴定培训工作。一方面是开展技能竞赛。另一方面,对每次的技能鉴定工作,从学习态度、考场纪律、通过水平等方面树立员工典型,使员工看到与先进典型存在差距,从而自觉加强学习,提高技能,向先进典型看齐,立足岗位学专业、精业务,做到本职工作练得起、钻得深、做得精。

运用多种机制保障

职业技能鉴定不同于普通的专业工作培训,要求高、鉴定层级多、持续时间长,特别是在目前中、高级通过率不高的情况下,更需要有效的管理机制保障员工在做好本职工作的同时,积极参与高级别鉴定的热情不减。因此,在工作中,我们十分重视对不同阶段的技能鉴定工作进行总结分析,完善管理机制,确保技能鉴定工作持续高质量开展。

一是运用高效的组织机制保障。在省局每年组织的技能鉴定前,职能部门坚持与营销、专卖等部门充分沟通,征求意见后提前制定工作计划和工作目标,报市局主要领导和分管领导备案,并通过建立三种制度,保障组织工作顺利实施。首先是建立技能鉴定通报制度。其次是建立鉴定质量评估制度。第三是建立技能鉴定工作会议制度。

二是运用严格的培训机制保障。培训是职业技能鉴定工作非常重要的组成部分,在

职业技能鉴定工作中,我们根据阶段性工作目标,持续整合各类培训资源,以执法水平、管理水平和岗位操作能力为重点,以培训效果为核心,通过营销技能竞赛、专卖双能竞赛等方式,大力开展岗位练兵活动,围绕学以致用、用以促学、学用相长的原则,立足不同岗位的培训需求,组织开展了公文处理、市场营销、行政许可、专卖管理等专业培训,并选取典型案例,采取集中授课与共同剖析、讨论交流相结合的方式,极大地提高了员工处理实际问题和完成共同目标的能力,促进培训工作向着科学化、效益化方向不断发展,使广大员工真正在理论上有新收获、思想上有新认识、作风上有新转变、能力上有新提高。

三是运用合理的激励机制保障。一方面健全培训工作考核机制,把教育培训工作纳入单位年度绩效考核,市局机关各部门坚持每年底向人劳(政工)科报送下年度培训计划,每次培训后报送培训评估结果。另一方面,坚持把技能鉴定结果运用与绩效考核紧密结合,建立了完善了技能鉴定与领导干部任职资格制度相结合制度。并规定,凡是取得职业技能鉴定中级以上资格且在本岗位工作的,按照不同的比例进行聘任,不同级别的技能资格,薪酬标准也不同,激发了员工参加技能鉴定的积极性。

注重多种措施规范

一是执行制度促规范。在技能鉴定工作过程中,严格按照江西省烟草专卖局鉴定机构质量管理体系认证文件的要求,认真组织职业技能鉴定各项工作,规范鉴定行为,从制度上保证鉴定质量的全面落实。从宣传、组织报名到考试实施下大力抓好考务管理工作。每次实施鉴定前按要求上报鉴定计划,

宜黄烟草“四加强四提高” 促内部监管工作上水平

为进一步加强内部专卖管理监督工作,确保“两烟”生产经营规范运行,不断提高企业科学化、规范化、精细化管理水平。江西宜黄烟草采取“四加强四提高”举措促专卖内部监管工作上水平。

一是加强宣传教育,提高思想认识。组织开展内部监管知识培训,提高员工对内部监管工作重要性的认识以及对内管业务技能知识的掌握水平,促使广大员工思想逐步由“自律”向“自律”转变,由“要我规范”向“我要规范”转变。

二是加强制度建设,提高监管效率。坚持把制度建设作为加强内部监管的重要保证,全面梳理完善内部管理监督制度,建立内部监管的长效机制,积极构建用制度管权管事管人的运作体系,切实将内部监管工作制度化、程序化、痕迹化。

三是加强监管模式,提高监管活力。通过网上分析数据、电话回访以及实地走访等方式,从卷烟销量、订单采集、烟叶种植以及烟叶收购调拨等方面进行实时监控,强化数据分析对比,排查异常数据,对零售户卷烟的“进、销、存”等信息记录以及烟叶收购数量、交售时间、发票开具、数据上传等情况进行监管,确保“两烟”生产经营规范运行。

四加强考核评估,提高监管水平。细化考核内容,加大对重点环节的监督考核力度,将内部监管指标层层分解、落实到人,把内部监管工作纳入绩效考核体系,作为衡量企业规范发展的硬性指标,不断提高企业整体管理水平。(邹海莉)

重庆烟草积极开展消费者研究工作

日前,重庆市烟草专卖局(公司)在全市范围内开展的消费者研究工作结束。此次研究,对重庆市辖区各单位 2010 年以来对消费者研究工作的情况进行收集、整理和分析,建立了包含 11201 个消费者信息的消费者数据库,为进一步加强消费者对消费者信息的分析提供了依据。

此次工作,涵盖了雪茄烟消费调研、2014 年新品调研、消费结构、消费环境、日均吸烟量和消费量等多方面的内容,并充分利用现代零售终端实施消费跟踪功能,由现代终端收集相对固定的消费者信息,输入现代终端系统,逐步形成建立完善消费者数据库。

目前,全市行业通过 1264 户现代终端客户,建立了有 11201 个消费者信息的数据库。数据库掌握的消费者数据信息,全部为现代零售终端系统中的消费者客观数据,通过汇总统计、甄别筛选和需求分析,可为批零双方共同加强对消费者信息的分析与共享提供依据,并充分挖掘消费潜力。

消费者研究是卷烟营销一个重要的基础工作,重庆市局(公司)将不定期开展消费者研究,以期掌握群体生活文化对卷烟理念的影响,进一步改进和完善市场营销和品牌培育策略。(杨龙)