

赋能现代零售终端 助推乡村社会治理

山东菏泽市「企地协同共建」助推基层治理掠影

菏泽市地处山东省西南部,是传统农业大市,农村卷烟零售客户的数量和比例均为全省最高。近年来,菏泽立足市情企情,谋划落实“农网兴则菏泽兴”发展战略,在全省率先制定农网建设三年规划,推动农网“百店示范、千店引领、万店提升”,并统筹推进“精致”城网建设,城乡一体激活“共富因子”。目前,已建成“特色小镇”139个、“美丽乡村店”2.6万余个、农网现代终端1.1万余户,农村零售客户的经营理念发生较大转变,农网终端形象和客户服务水平实现双提升,以“职业化经营、数字化管理”为主要特征的现代零售终端建设已初具规模。

工作越往前推进,越要用改革增动力、添活力。党的二十大擘画了推进中国式现代化的宏伟蓝图,去年,山东省委、省政府又印发《突破菏泽鲁西崛起三年行动计划(2023-2025年)》。烟草行业是国民经济的重要行业,烟草产业是国家产业体系的重要组成部分,承担着沉甸甸的政治责任、经济责任和社会责任。作为菏泽社会经济的重要支撑力量,烟草虽为特殊行业,但没有任何特殊利益,根植于国家,果归于国家。如何在新起点、新形势下,进一步找准菏泽烟草的职责定位,扎实推动强市富民?为此,菏泽烟草坚持党建引领,结合当前所处位势,从新思想和上级部署要求中找方向,找方法,找答案。

全市3.4万个零售终端,既是菏泽烟草管理服务的对象,也是最宝贵的资源、最基本的依靠力量,更是菏泽烟草履行社会责任的切入点和落脚点。去年11月,山东省烟草专卖局(公司)在菏泽调研时,要求菏泽持续提升农网建设水平,在乡村振兴上突出特色;主动融入地方乡村振兴大局,找准定位和结合点,共谋共行,共建共强,更好发挥行业在当地经济社会发展中的作用。为此,菏泽烟草全体干部职工反复思考、充分论证,逐步形成了“融入社会发展大局,以高质量零售终端建设助推高水平基层治理、赋能乡村振兴”的工作思路,进一步厘清了“菏泽烟草在助力当地经济社会发展,助推基层治理和乡村振兴上能做什么、应当怎么做;下一阶段的零售终端要建成什么样子、可以发挥什么功能”,力求聚焦现阶段人民群众需求强烈、能抓得住、抓几年就能见到成效的重点实事,让人民群众可感可及、得到实惠,在“小终端”里做出“大文章”。



顺势而动,探索现代零售终端建设路径

在解放思想中探寻路径。去年11至12月,省局(公司)党组在全省系统开展解放思想大讨论活动,目的是破除“小成即满、不合时宜”的旧思想,增强危机意识、发展意识、进取意识,持续提高经济运行与山东宏观经济的匹配度,持续提高烟草产业对山东经济社会发展的贡献度。在与全省系统同步开展活动的同时,菏泽提出“荷烟十问”,重点围绕深化现代零售终端建设、拓展服务功能、延伸服务链条等议题,开展广泛研讨,组织各级党员干部深入开展调查研究,自主研发调查研究小程序,收集意见建议165条,着力找准群众真实需求。在实践中把抓农网与抓基层治理、乡村振兴相结合,比干劲、亮业绩,以新气象新作为全力推动工作取得新进展新成效。在统一思想的过程中,紧紧依靠党委政府和社会工作部领导,围绕大局聚资源,服务大局融融合,吸引更多有心、有情、有资源的企业合作,从而实现各方面公共资源精准集结,各方面服务力量精细延伸。2023年8月,菏泽烟草党员干部到河北西柏坡开展党性教育,走进了正定县塔元庄村,学习观摩该村在惠民服务、基层治理等方面的先进做法,找到了深化现代零售终端建设、助推基层治理的突破点——聚焦群众需求,企地协同共建,搭建服务平台,形成服务合力,打通服务群众“最后一公里”,积极融入共建共治共享的基层社会治理格局,从而实现由建网向用网转型,由服务客户向服务群众、服务社会转型。

在试点先行中验证路径。看准了就抓紧干,2023年10月,菏泽烟草联合邮政、交通、通信、石油、金融多家企业,选取位置较为偏远、人口较为集中、服务缺口较大的黄河滩区新建村台,先行开展试点建设,建立了全市首家兴荷惠民服务中心。结合对黄河滩区新建村台前期的调研工作,菏泽烟草与7家服务企业一同为零售终端叠加了三大类16项服务,这些服务都是调研清单中群众最期盼的。试运行以来,惠民服务中心丰富了百姓休闲娱乐、图书阅览、法律宣传、风险防范等服务内容,村民足不出户就可以享受更加便捷的服务,拓展了党群服务中心为百姓服务的阵地。试点客户客流量、销售额增长明显,物流、快递、便民打印、便民饮水、金融服务等增值性项目带来新的收益。参与企业也解决了服务向农村延伸合作难、管理难、盈利难、形成规模效应难等问题。更重要的是,零售客户现代经营理念明显提升,意识到只有优质服务才能吸引更多客源;只有主动服务才能更好地满足群众需求,赢得百姓口碑。

在总结经验中拓宽路径。试点工作的初步告捷,为下一步的扩面提档蹚出了路子,增强了底气。取得试点成效后,菏泽烟草继续坚持典型引路的工作方法,开展惠民服务中心建设评比验收,选树一批功能叠加好、业务流量多、客户收益大和引流作用强的服务中心(站、点)作为建设典型,在全市进行宣传推广和交流学习,提高驻荷服务型企业和零售客户参与的积极性。在此过程中,市委社会工作部对惠民服务中心长效机制建立、运行模式推广、服务功能叠加等方面给予了全方位的政策支持和业务指导。5月28日,菏泽市“兴荷惠民服务联合会”正式成立,确定了党委统一领导,社会工作部门统筹协调,烟草牵头,多家企业共同参与的“1+1+1+N”工作机制,并成立议事决策机构,制定联合会章程,编制建设规划,印发实施方案,形成了便民服务、惠民服务、公益慈善、基层治理四大类36项可叠加服务清单,坚持“一村一情”“一店一策”,今年全市规划建设200个服务中心、2000个服务站点,力争3年实现行政村、社区全覆盖。目前,已建成惠民服务中心(站、点)757个。

顺势而为,推进现代零售终端建设实践

星罗棋布巧牵引,聚沙成塔汇合力。通过建设惠民服务中心,全市可以充分利用菏泽烟草现有健全完善的卷烟营销网络资源、成熟规范的服务体系、和谐稳固的客我关系,精心挑选服务能力强、群众需求集中的农村零售终端,由烟草投入资源建立服务中心(站、点),打造综合性服务平台,在平台叠加社会机构、成员企业的多项服务项目,很好地搭建了一个助推基层治理的灵活框架,形成集成化的服务体系。横向上,聚合了党委政府和社会组织、各类企业的优势资源;纵向上,推动了市、县(区)、镇(街道)、村的四级联动,形成了服务

企业、服务阵地、服务品牌“三位一体”工作格局。只要群众有需求、零售客户有意愿,全市所有零售终端都可以提供这类服务,都能打造成助推基层治理的服务支点。

突出聚心,以高质量党建引领发展。坚持党委统一领导和社会工作部的统筹协调,通过“党建联动、机关联合、党员联户、发展联促、品牌共创”等方式,打通为民服务新渠道,确保助力乡村振兴、基层治理方向不偏,便民惠民利民服务重心不移,致力于打造烟草的营销网、群众的放心网、企业的惠民网和政府的民心网。以深入开展“我为群众办实事”实践活动为抓手,积极加入兴荷惠民服务联合会“荷美”志愿服务队,成立“荷美·金叶”支队,不断完善志愿服务模式和运行机制,聚焦服务乡村振兴、基层治理、百姓民生,积极开展文明风尚、平安建设、矛盾化解、环境美化、法律宣传、风险防控等志愿服务,帮助孤寡老弱病残等特殊群体办理服务业务,提升了基层治理效能。目前,成立“荷美·金叶”志愿服务队206个,志愿者2315人。建立零售终端帮扶机制,编制《村民服务清单》《客户需求清单》《企业服务清单》和《农网客户帮扶清单》,采取“支部+社区”“党员+终端”方式,在功能叠加、服务拓展、数字化应用等方面提供支持帮助。

突出聚能,以高效能融合形成“1+1>2”叠加效应。成员企业依托服务平台,将服务项目向平台叠加,服务资源向一线倾斜,以丰富的服务内容有效满足居民群众的多元化需求,形成规模化效应。通过数据共享、资源共享、客户共享,推动成员企业业务互促、渠道互融、优势互补,借助平台辐射强、覆盖广的优势,开发农村“蓝海”、深度服务农村市场,参与基层治理成为成员企业拓展业务、提升业绩、树立形象的新途径。通过平台化服务和品牌化运行,兴荷惠民服务品牌逐步得到广大群众的认可,叫得响、立得住、传得开的品牌效应初步显现,“平台化服务、品牌化运行”的服务模式已基本形成。

突出聚智,以高标准数字赋能提升新质生产力。零售终端的职业化经营更需要数智化支撑。菏泽烟草积极顺应数字化转型要求,推动数字化技术与零售场景深度融合,为零售客户带来更为丰富的经营体验。搭建“丹香学院”和“丹香学堂”,实施“线上+线下”零售客户经营理念 and 经营技能培训,组织开展零售客户职业化认证工作,3年来,全市2.4万余名零售客户获得职业化认证,认证率达73%。实施数字化经营指导,升级烟草营销服务后台支撑系统,强化营销服务全过程监督和AI智能评判,利用大数据和云计算,为全市3.4万个烟草零售客户提供精准的、个性化的经营指导书,帮助零售客户分析商圈、预测商情,指导零售客户拓展服务功能。研发智能云店、网商微店,打造“数字化零售终端”,帮助零售客户提升职能化管理水平,做到“一部手机管全店”;开发线上购物、数字人交互、智能导购等功能,有效提升购物、消费的体验感。

突出聚力,以高水平治理服务城乡居民。坚持和发展新时代“枫桥经验”,为基层社会治理助力。开发“指易达”程序,集便民服务、基层治理、志愿服务等功能为一体,为消费者打造一个综合性、社区型的在线服务平台,做到“指动即达、惠民到家”。针对农村特点,在农村服务中心设立“8+4”民生驿站,具备村民议事、村务公开、民情收集、排难解纷等功能,帮助农村基层组织及时发现和处理潜在问题,是党委政府听民声、察民情、解民忧的重要途径,是党群服务中心8小时工作之外服务延伸的微阵地,是村(社区)党群服

务中心的有益补充。结合城区实际,在城区设立“8+4”暖“新”驿站,配备遮阳伞、休息桌椅、饮用水、便捷食品等物品,为代驾、外卖、快递小哥等新就业群体或周边群众提供临时休息等服务;增设图书阅览、棋牌健身、应急救护保障等服务,开展公众需求、社情民意收集,参与群众日常纠纷调解。同时,坚持自主自愿原则,成员企业向服务中心(站、点)叠加的服务项目无压力、无押金、无投入、无抵押,不下达硬性任务,不挤占经营时间,不影响过多精力,让零售客户实现零成本服务拓展、零投入收益增长,让群众体验到更加便捷服务、享受到更多发展红利,让党委政府公共服务网络更完善、基层社会治理更高效,发挥了聚人气、凝人心、汇民力的作用。

突出聚势,以高质量生产经营作出全方位贡献。积极融入扩大内需战略,从供给侧和需求侧同步发力,以深化现代零售终端建设为依托,释放消费活力,挖掘消费潜力,适当增加低价值卷烟供应,有效满足消费需求。今年1至5月,全市农网客户户均盈利1.92万元,同比增加0.2万元,户均毛利率达14.47%;客户满意度达99.65%,始终处在全省较高水平。切实维护烟草市场秩序良好秩序,健全“党委领导、政府牵头、部门协作、齐抓共管”工作机制,提升数字化监管能力,加强电子烟等新型烟草制品监管,依法保护未成年人免受侵害,切实做到守土有责、守土负责、守土尽责,2023年以来,全市共查获涉烟案件4321起,案值3799万元。今年1至5月,菏泽烟草实现利税11.24亿元,同比增长13.04%,增速位居全市规模以上纳税企业第1位。

乘势而上,巩固现代零售终端建设成效

在兴荷惠民服务联合会的加持和推动下,菏泽烟草营销网络建设已经迈入新的阶段。3年多的实践探索,形成了宝贵的经验、深刻的启示,强大的动力。

坚持人民至上是赋能现代零售终端、助推基层社会治理的出发点。菏泽烟草坚持深化现代零售终端建设,助推基层社会治理,与时代同频、与行业共进、与民生相融,让人民群众的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。依托一店多能的新终端,推动了共建共享社会治理新格局的形成和直

居宜业和美乡村新生态的建设。
党委领导、多方参与是赋能现代零售终端、助推基层社会治理的支撑点。打造兴荷惠民服务联合会,必须坚持党委领导、把脉定向,必须坚持社会工作部统筹协调、有序推进,同时需要更多企业共同参与、形成合力,只有上下一心、企地连心、众企同心,才能把惠民政策落实好,把实事办到群众心坎上。

满足社会需求是赋能现代零售终端、助推基层社会治理的结合点。聚焦现阶段人民群众强烈需求,实施成员企业动态管理,对服务项目运行效果定期测评,设置服务项目退出预警机制,确保服务项目有效满足群众需求,保持旺盛生命力。通过在农村设立“8+4”民生驿站,承载了基层社会治理功能,提升了群众参与度;在城区设立“8+4”暖“新”驿站,为新就业群体增加了服务密度,提升了城市温度。

建立服务联盟是赋能现代零售终端、助推基层社会治理的着力点。服务是烟草营销网络建设的灵魂,也是烟草商业企业工作的主线。兴荷惠民服务联合会的成立和运行,在服务主体不变的基础上,叠加了便民服务项目和惠民服务业务,增加了公益慈善服务和基层治理内容,进一步丰富了公共服务体系,实现了“一站式”服务。

行而不辍,未来可期。目前,以“职业化经营、数字化管理、平台化服务、品牌化运行”为主要特征的现代零售终端建设、助推基层社会治理已在菏泽初见成效。下一步,菏泽烟草将在市委、市政府、省局(公司)党组的坚强领导下,在市委社会工作部的统筹协调下,充分学习借鉴行业内外先进经验,守正创新、接续奋进,为行业高质量发展和基层社会治理作出新贡献,为加快实现菏泽“后来居上”发展目标贡献烟草力量。

本版文图由菏泽市烟草专卖局(公司)提供



▲图为联合会企业向农民展示优质农资。



▲图为菏泽市牡丹区胡集镇黄屯村惠民服务中心外景。