

多维监管在商业企业卷烟网上配货模式上的应用

丁艳, 唐煜勋, 李灿

韶山市烟草专卖局(分公司), 湖南 湘潭 411300

DOI: 10.61369/SSSD.2025050040

摘 要 : 商零网配工作属于全省试点,但在实际运行中存在现行办法不够细化、网配货源与客户真实需求匹配不够、销售监管不到位等问题。该项目拟通过从管理机制、配货模式、监督方式三个方面进行研究,制定明确可行的网配管理办法,建立一套灵活满足客户需求的网配机制,同时兼顾公平公正,创新运用智慧监管平台,丰富多维度监管手段,确保网配工作规范有序。

关 键 词 : 商零网配; 市场化取向改革; 模式优化

Application of Multi-Dimensional Supervision in Online Cigarette Distribution Mode of Commercial Enterprises

Ding Yan, Tang Yuxun, Li Can

Shaoshan Tobacco Monopoly Bureau (Branch), Xiangtan, Hunan 411300

Abstract : The commercial-retail online distribution work is a provincial pilot project, but in actual operation, there are problems such as insufficient refinement of current measures, inadequate matching between online distribution sources and customers' real needs, and inadequate sales supervision. This project intends to conduct research from three aspects: management mechanism, distribution mode and supervision methods, formulate clear and feasible online distribution management measures, establish a set of online distribution mechanisms that flexibly meet customer needs while taking into account fairness and impartiality, innovatively apply the intelligent supervision platform, enrich multi-dimensional supervision means, and ensure the standardized and orderly development of online distribution work.

Keywords : commercial-retail online distribution; market-oriented reform; mode optimization

一、课题背景

商零网配是指在实时、准确、全面掌握零售客户卷烟进销存数据基础上,通过为零售客户合理设定各卷烟规格的安全库存、配货周期,按照一定的配货规则由系统自动生成下一周期卷烟配货建议单,由客户根据实际情况修正确认后形成订单的一种卷烟供货模式。商零网上配货模式是今后卷烟营销市场化取向改革的重要举措,虽然各地都有相关工作的探索,但在货源匹配、销售监管上还存在问题,特别缺乏更加细化可操作的实施办法。A市率先在旅游特色终端开展商零网上配货模式,这是持续深化卷烟营销市场化取向改革,提高货源精准投放水平的有力举措,该课题通过探索与优化商零网上配货模式,为今后卷烟营销市场化取向改革提供有效方向^[1]。

二、研究现状

目前新疆、陕西、广西、甘肃等地已探索开展商零网配,如《甘肃省烟草公司酒泉市公司批零网上配货管理办法》相关规定,以系统正常使用、全商品扫码、三全终端、聚合支付使用、“新商通”运行质量评价等指标为依据,通过科学合理的手段设定指标值,采取“后台取数、自动计算、输出结果、开展网配”的工

作流程,杜绝人为因素干扰,确保规则公平、机会公平、过程公平、结果公平。此外还有新疆烟草,对参与网配的客户提出了具体要求:“1.做到卷烟扫码吻合率趋于1;2.在线支付金额占比应 $\geq 80\%$;3.不存在集中扫码情况;4.客单价 ≥ 20 元;5.三年无违法违规记录;6.终端评价得分 ≥ 30 分;7.“月内最少20名会员各有2次以上的销售积分记录”。而陕西烟草则对网上配货情况进行了分级,不同等级的客户拥有不同的上限值,同时通过动态管理及时调整网上配货等级,对等级变动以及网配新增、退出客户定期在网上公示,做到了公开透明。但总体来说该项工作在全省乃至全国属于初期探索,在配货模式、监管方式上还存在一些与市场真实需求不相匹配适应的地方,且无可参考借鉴的模板,也是今后卷烟营销市场化取向改革的大势所趋^[2]。

三、存在的问题

商零网配工作是持续深化卷烟营销市场化取向改革,提高货源精准投放水平的有力举措。目前A市仅部分地区有商零网配客户,在运行过程中也存在一些问题,具体如下:

(一) 货源品规

网配客户订单排名前七的卷烟品规分别为白某品牌1、芙某品牌1、白某品牌2、白某品牌3、利某品牌1、利某品牌2、白某品

项目信息:湘潭市烟草专卖局(分公司)2024年科技创新项目“商零网上配货模式的探索与优化”(XT2024KJ08)

作者简介:丁艳(1981—),女,汉族,湖南湘乡人,硕士研究生,韶山市烟草专卖局,中级经济师,研究方向:企业管理。

得到与销量关联度排名前7的指标分别为：电子支付笔数、日均笔数、销售天数、负库存天数、扫码时段累计（小时）、扫码时段日均（小时）、扫码达8时段天数，此外在实际走访中发现支付码重复率、账实相符率虽无法直接从系统获得，但是可以通过计算获取，而且该指标更够直接识别客户是否存在套刷行为，故纳入评价指标^[5]。

4. 指标值设置

B市的绿烟先锋QC小组研究了《提高真扫实扫零售终端识别准确率》，根据其研究思路，A市选取真实实扫客户30户，计算出上述各指标的平均值以及标准差，在正态分布的基础上，得到每项具体合格值^[6]。

如日均扫码时段标值，小组调取了2023年1-12月所有真扫实扫零售终端日均扫码时段数据，并计算其平均值和标准差，结果如下：

统计量

变量	NN*	均值	均值标准误	标准差	最小值	下四分位数	中位数	上四分位数	最大值
日均扫码时段	168	0.12.243	0.212	2.744	5.710	10.113	12.375	14.330	18.170

其数值分布规律符合正态分布。

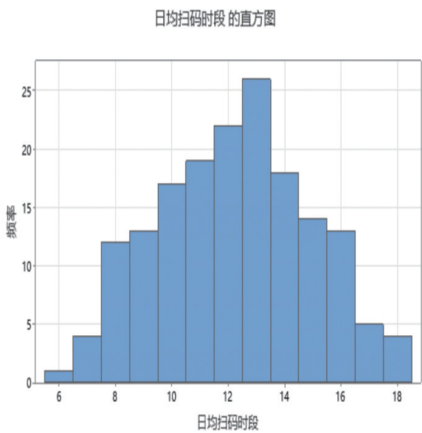


图1 日均扫码时段

考虑到日均扫码时段受零售终端不同经营业态和节假日影响会产生波动，因此小组将其异常值设置为平均值的偏差超3倍标准差。根据以上数据，小组将日均扫码时段标值设为：平均值+3倍标准差= $12.243 - (3 \times 2.744) = 3.933 \approx 4$ （小时），同理计算其余指标值，汇总如下：

表1 考核指标

考核指标	合格值
电子支付笔数	$\geq$ 日均笔数*80%
日均笔数	≥ 35
销售天数	≥ 30
负库存天数	≤ 0
扫码时段累计（小时）	≥ 8
扫码时段日均（小时）	≥ 4
扫码达8时段天数	≥ 30
支付码重复率	$\leq 50\%$
账实相符率	$\geq 95\%$

（二）配货优化

1. 设置月供总量配货上限

运用“BP神经网络”工具、模型，科学预测商零网配客户真实需求，预测值作为月供总量配货上限设置的依据。使用德尔菲法，选取了客户属性、卷烟品牌属性和经济属性三大类27个特征作为客户需求预测的主要因子。

表2 客户属性

客户属性	品牌属性	经济属性
客户年龄	批发价	常住人口
客户学历	价类	可支配收入
背柜陈列面积	价位段	旅游人口
前柜陈列面积	行业共育品规	
客户档位	选育评规格	
星级终端	烟支类型	
市场类型	产地	
诚信等级	品类角色	
特色终端	货源属性	
营销市场类型	盈利区间	
经营业态	焦油含量	
经济性质		
商圈类型		

利用模型对独立样本进行预测测试，经反数据标准化处理后，输出测试结果。

客户属性	品牌属性	经济属性	预测结果
客户年龄	批发价	常住人口	预测结果
客户学历	价类	可支配收入	预测结果
背柜陈列面积	价位段	旅游人口	预测结果
前柜陈列面积	行业共育品规		预测结果
客户档位	选育评规格		预测结果
星级终端	烟支类型		预测结果
市场类型	产地		预测结果
诚信等级	品类角色		预测结果
特色终端	货源属性		预测结果
营销市场类型	盈利区间		预测结果
经营业态	焦油含量		预测结果
经济性质			预测结果
商圈类型			预测结果

对于不同经营情况的客户设置不同上限总量，但所有实施商零网配的零售终端常规月份月可供总量不超过2000条，次可供量不超过500条。

2. 设置季节因子

根据卷烟季节消费规律设置季节因子，根据销售淡旺季实际情况季节因子设置范围为0.8-2.0。季节因子同时适用于单品单次配货上限和月、次供总量配货上限。

商零网配工作推进过程中，应根据实际情况对商零网配客户进行分类管理，通过分类设置配货参数，满足网配客户差异化的货源需求^[7]。

（三）监管优化

1. 线上监管

利用智慧监管平台，随时抽查经营情况，要求网配客户24小时开启摄像头，由专人登录智慧监管平台账号，按照订单时间调

取视频，核查订单真伪，对于同一消费者人脸识别次数达到一定数量以上，智慧监管平台将自动报警，亦判定为虚假订单。若经核实客户存在套刷卷烟销量的情况，立即取消网配资格。运用经营管理平台中的账实盘点功能，定期对商零网配客户发送盘点任务，若账实相符率不能达到95%以上，第一次警告整改，第二次取消网配资格^[9]。

2. 线下监管

严格执行客户经理每周一查制度，联合专卖人员上门共同检查客户库存，抽查品规不少于10种，填写抽查记录，若发现账实相符率低于95%，第一次警告整改，第二次取消网配资格。内管人员每月对营销、专卖上门抽查情况进行监督备案，不定期上门核查网配客户库存情况，对于营销、专卖部门抽查不到位的情况给予通报批评，并在考核中兑现扣分^[9]。

3. 社会监督

定期公示参与商零网配客户名单，开通投诉举报热线，鼓励广大零售客户以及消费者加强对商零网配户价格、库存等经营状况的监督。被零售客户或消费者以确凿证据举报存在不正当经营行为的，第一次警告整改，第二次取消网配资格^[10]。

五、结束语

综上所述，A市基于前期商零网配运行经验，针对档位评定、指标设置、货源分配、监管方式等方面存在的问题，进行了细化优化，形成了一套更科学、更具指导性的《商零网上配货实施细则》，为后续卷烟商业企业网上配货工作开展提供了思路与借鉴。

参考文献

[1] 荣力锋，黄旺. 烟草商业企业卷烟物流柔性业务模式研究与应用 [J]. 中国储运，2024，(11): 58-59.

[2] 周佳，夏勇，平力. 大数据技术在卷烟商业企业营销工作中的应用研究 [J]. 华东科技，2024，(08): 73-76.

[3] 骆向前，骆柯乐，杨祥龙，等. 基于精益管理模式的卷烟商业库存周转率优化研究 [J]. 中国物流与采购，2024，(06): 94-95.

[4] 邱煜. 烟草商业企业卷烟营销数字化转型 [J]. 商业文化，2024，(02): 114-116.

[5] 梁晓庆，李展超，李湘宁. 烟草商业企业卷烟营销数字化转型研究 [J]. 中国市场，2023，(21): 135-138.

[6] 杨茜. 烟草商业企业卷烟营销数字化转型思考 [J]. 中国集体经济，2023，(07): 56-59.

[7] 蔡伟钊. 互联网时代下烟草商业企业开展卷烟网上营销的探讨 [J]. 现代商业，2022，(18): 32-35.

[8] 王树明，张磊，杨伟，等. 基于零售终端数据的卷烟消费需求预测方法研究与探索 [J]. 科技经济市场，2023，(03): 109-115.

[9] 李云，邓文潇，李可，等. 基于零售终端系统的卷烟营销日常质量评价研究 [J]. 市场调查信息，2021，000(021): P.1-3.

[10] 张璐. 烟草行业零售户网上配货模式的探析 [J]. 电脑知识与技术，2015，11(08): 272-273. DOI: 10.14004/j.cnki.ckt.2015.0367.