

朔州烟草卷烟零售客户诚信自律 互助小组建设实施方案

为深入贯彻落实 2018 年全国网络建设现场会和 2019 年全省工作会议精神，全面对接省局（公司）《山西省烟草系统关于高质量推进卷烟零售客户诚信自律互助小组建设的指导意见》文件要求，突出党建引领和责任落实，举全市之力推进卷烟零售客户诚信自律互助小组（以下简称小组）进一步高效有序运行，特制定本实施方案。

一、指导思想

高举习近平新时代中国特色社会主义思想伟大旗帜，培育弘扬社会主义诚信价值观念，深入贯彻行业高质量发展工作要求，以“341”战略目标、“1268”高质量发展总体思路和要求、“5586”责任体系为统领，践行“全心全意为客户服务，责任铸魂、迎难而上、奋发卓行、久久为功”的小组建设精神，把小组建设作为“一把手工程”和“一号工程”，充分发挥“稳价格、调状态、促规范、增盈利”的小组社会组织功能作用，有效激活员工和市场“两个状态”，提升客户和员工“两个满意度”，最终实现员工队伍由“要我干”向“我要干”、零售客户由“要我建”向“我要建”、市场状态由“基本平衡”向“稍紧平衡”、小组监管由“他律”向“自律”的深刻转变。

二、建设思路

以王文忠局长提出的“把自律互助小组建设作为一把手一号工程，突出神形兼备和责任为先，牢牢抓住小组建设的‘根’和‘魂’，厚植自律观念，注重责任担当，调动全员力量，推进小组常态化建设”为根本遵循，围绕提升市场状态和增加客户盈利两个目标，完善小组例会、价格形成、诚信监督、违约处罚、小组互助五种机制，实现组建模式、营销策略、形象标识、监督途径、处罚流程“五个统一”，努力推动全市系统小组建设由 1.0 向 2.0 的全面升级和高质量发展。

三、建设要求

统一组建模式：以“自我约定、自我管理、自我约束、自我监督、互助共赢”为模式，统一小组名称、小组档案、会议流程。

统一营销策略：以“总量控制、稍紧平衡”为调控方针，统一货源投放策略，实行“一档一量、一品一策”。

统一形象标识：突出自律互助小组形象引领作用，统一小组 Logo、小组之家牌匾、价格标签、专柜标识。

统一监督途径：聚焦价格自律和渠道自律，由自律互助小组成员、烟草工商人员、消费者进行诚信监督。

统一处罚流程：小组组织成员签订《自主管理承诺书》，对违约客户的处罚由所在小组的小组长发起并监督执行。

四、建设目标

覆盖目标：2019 年小组客户整体覆盖率达到 70%以上，城网客户覆盖率达到 100%，乡镇所在地覆盖率 100%。

小组规模：每个小组，成员一般控制在 10-15 户左右，特殊情况下可适当增加，不宜过多，原则上不超过 25 户。

小组命名：小组命名应遵循区县+街道（小区、市场等）名称+卷烟零售户诚信自律互助小组。如街道较大、客户较多，可根据分布情况在同一街道建设多个小组，在命名最后加入排序。例如：朔城区振华街卷烟零售户诚信自律互助小组一组。

小组配置：每个小组由成员民主选举小组长一名。具备条件的县（市、区）营销部可成立诚信自律互助协会/委员会），由小组长民主选举产生会长一名，副会长若干名。

小组理念：我自律、我赚钱、我幸福

盈利目标：小组成员卷烟经营毛利率稳定在 11%以上。

五、组织机构

市局（公司）成立小组建设工作领导小组

组 长：任守军

副组长：张海清 钮建新

成 员：营销中心、办公室、党建科、专卖科、企管科、信息科负责人，各县（市、区）营销部负责人。

领导小组办公室设在营销中心，具体负责小组建设工作的

方案制订、业务指导、推进落实、协调联络等。

各县（市、区）营销部要成立由“一把手”任组长，分管营销、专卖副职任副组长的小组建设工作推进组，制定推进细则，统筹协调营销、专卖两支队伍充分发挥引导、服务、管理职能，务必做到让小组成员“在经营上得利，在服务上得益”。

六、工作内容

（一）完善五种机制

1、小组例会机制

小组例会：各小组组长每月组织本小组成员召开不少于一次小组例会，留下会议记录、签到、影像资料，相关痕迹资料由小组长存档。

小组长例会：各县（市、区）营销部市场经理每月组织辖区内所有小组长召开不少于一次专题会议（成立诚信自律互助协会/委员会）的由会长负责组织），并留下会议记录、签到、影像资料，相关痕迹资料由各县（市、区）营销部存档。

2、价格形成机制

市局（公司）组织各县（市、区）营销部，根据卷烟零售指导价格、市场实际情况和客户卷烟经营毛利测算，拟定《明码实价品规目录》，制定全市指导基准价（或区间），明码实价品规销量比重在不低于全市总销量的 80%的基础上，

根据价格执行情况，逐步实现全品规明码实价。

各县（市、区）营销部协调辖区各小组长根据《明码实价品规目录》，组织小组成员开展讨论，征集意见。在小组长例会上，由各小组长根据地域、街道、商圈实际消费情况实行“同片同价”，也可在全县（市、区）营销部各小组均达成一致意见情况下实行“同城同价”。“同片同价”的明码实价表需“同片”小组长签字，“同城同价”的明码实价表需全体小组长签字。

各小组长要在一周内将明码实价表（纸质版）发放给本组成员，并监督全部成员签字确认，同时负责监督本组成员及时维护更新价格标签。各县（市、区）营销部要及时将明码实价表（电子版）提报营销中心。

明码实价表执行周期为三个月，因节日、货源等其他因素导致市场价格发生变化的，可根据实际需求适时召开小组长例会，调整品规、价格。各县（市、区）营销部要及时将调整后的价格（电子版）提报营销中心。

3、诚信监督机制

小组要充分发挥守法、守价的作用，通过多种形式对明码标价、明码实价、违规经营等情况进行监督。

小组自律：小组成员要按照《章程》、《公约》、《承诺书》要求，进行自我约束。小组之间、小组成员之间（可跨区域）对明码实价执行、违规经营等情况进行相互监督，携手维护

价格秩序。

市场监管：市管员、客户经理和服务中心价格督导人员通过定期市场走访，对小组成员明码实价执行情况和守法经营情况进行监督，促进小组规范经营。

工业采集：工业人员根据市局（公司）统一部署，定期走访市场，对小组成员明码实价执行情况进行跟踪采集，并将采集结果反馈县（市、区）营销部和营销中心。

小组成员、烟草工商人员、消费者，任何一方发现违反《章程》、《公约》、《承诺书》情况，都可向所属县（市、区）营销部反馈，在证据充分，证据链完整的情况下，填写《违约客户记录表》，由违约客户所属小组长签字，县（市、区）营销部签署意见后，提交营销中心实施处罚。

4、违约处罚机制

（1）小组成员需接受小组其他成员、消费者、烟草工商人员的履约监督，违约客户自愿接受以下处罚措施：

违约第一次：自愿放弃违约品规及客户所在档位段销量排名前4位品规订购权一个月，放弃全部新品订购权一个月。

违约第二次：自愿放弃违约品规及客户所在档位段销量排名前4位品规订购权三个月，放弃全部新品订购权三个月。

违约第三次：自愿放弃违约品规及客户所在档位段销量排名前4位品规订购权六个月，放弃全部新品订购权六个月。

同时赋予小组长对违约客户月度订货总量下浮不超20%

的处罚建议权。经第三方查实有小组长违约的，除实施违约处罚外，建议重新选举小组长。

违约处罚期满前一周，被处罚小组成员需向所在小组提出解除处罚申请，填写《解除违约处罚申请表》，在小组例会做出承诺，经小组 80%以上成员及组长签字同意后，方可解除处罚。

违反专卖法有关规定的，按专卖行政处罚措施实施处罚。

5、小组互助机制

以小组为单位，开展多种形式的主题活动，多措并举推动小组活动的多样化。

（1）搭建横向交流学习的平台。通过客户内培训师培训、经营经验分享等形式，完善客户培训体系，激发小组内生动力，提升客户素质。

（2）引导开展“将消费留在小组”活动。发挥抱团经营优势，针对“红白喜事”、会议等消费需求较大的“事件消费”，小组成员探索信息互通、资源共享，合力、合理、合规的将消费留在本小组，实现合作共赢、共同发展。

（3）探索开展拓展活动。组织开展非烟商品团购、困难客户帮扶、茶话会、品吸会等活动，丰富零售生活，和谐客户关系，增进小组成员之间的沟通交流。

（二）推进六项举措

1. 党建带动。高效推进《以党建助推自律互助小组建设的指导意见》，探索建好“一个组织”，成立“零售客户党员之家”，完善“两项机制”，建立烟草员工党员与零售客户党员结对互动机制和烟草基层党支部与党员客户所在社区（村）党支部结对联系机制，构建“1+10”党建外延模式，形成1个烟草员工党员包点10个自律小组，1个党员客户带动周边10个客户的工作格局，找到“党建+”的突破点和发力点，促进党建和自律互助工作相辅相成、相融共进。

2. 责任驱动。公司层面，从时间节点、工作重点、责任部门三个方面列出时间进度和任务清单，由任守军局长定点对接朔城区、右玉，张海清副经理定点对接山阴、应县，钮建新副局长定点对接怀仁、平鲁，张光宇副经理负责党建+小组和终端陈列竞赛的推进，王向东副经理负责考核评价。小组层面，全面加强培训和宣贯，细化明确组长权利义务，倡导建立珍惜证照、珍惜货源、珍惜市场、珍惜品牌、珍惜缘分的卷烟零售客户“五个珍惜”责任文化，凝聚广泛认同拥护的责任观念。

3. 专销联动。扎实推进《全面推行专销联动“213”工作机制的实施方案》，明确市管员和客户经理“两个责任”、打通专销信息传递处理“一个通道”、强化学习制度、信息互通制度和监督考核制度“三个制度”为抓手的，改变过去客户经理、市管员按“线”走访为按“片”服务，做到“两

员”与小组紧密对接、相互对应，形成客户经理、市管员、小组长共同管理一个片区、共同服务一组客户、共同达成一个目标的格局。

4. 百花促动。将以提升二类烟销量为目标的“百花齐放”品牌培育战略和小组建设深度融合，在做好品规和客户“两个细分”，大力推进百元赢利、百店示范、百员齐动、专项考评、信息支撑“五项工作”的基础上，将二类烟销量作为客户分档标准中的X维度，和客户的档位升降挂钩，同时注重发挥小组培育品牌作用，利用小组例会、小组微信群等途径，工商零协同传播品牌文化，提升品牌热度，引导小组成员在“百花”专柜陈列、消费引导、诚信守价等方面积极探索，持续拉动二类卷烟的稳定增长和规模扩张。

5. 客我互动。充分发挥小组例会、小组长例会、小组微信群和小组长微信群“两会两群”信息沟通传递渠道作用，以小组为单元，借助小组长和市管员、客户经理的职能发挥，在小组内部开展“曝违规违约、晒店面形象、比经营经验、享营销资源”活动，全力解决小组建设日常工作中存在的问题，努力实现信息实时共享，服务同步跟进。

6. 平台推动。依托省级营销平台、云POS、客户经理移动办公平台和手机APP搭建起线上线下相结合的小组，精准感知销量、客流、支付和盈利等信息。一是在省级营销平台中增加小组管理模块，实现小组创建、信息维护、档案管理、

数据分析、小组活动等功能；二是持续推进零售终端管理平台（云 POS），努力提升扫码客户占比，增加实时扫码结算功能，支持客户开展购销存、价格和盈利管理；三是探索引入 APP 管理软件，通过手机实现销量、价格、库存、毛利等进行跟踪分析和预警管理。

七、工作要求

1、完善小组档案

小组长需配备档案资料盒，需存放的档案有：《章程》、《公约》、《入组申请表》、《承诺书》、《小组信息表》、《明码实价表》、《违约客户处罚申请表》等，以及小组例会签到表，会议记录本、影像资料等其他痕迹化资料。小组长发生变更的，档案移交至新任组长处保存。

县（市、区）营销部需存放的档案有：《章程》、《公约》、《小组档案》、《明码实价表》、《违约客户记录表》、《解除违约处罚申请表》等，以及小组长例会签到表，会议记录本、影像资料等其他痕迹化资料。

2、建立自律互助小组阵地

加强小组阵地建设，各县（市、区）营销部单独设置自律互助小组建设示范店，切实发挥好形象引领和功能展示的作用。增强“小组之家”组织归属，各县（市、区）营销部每片区建立不少于 1 个小组之家。

3、建立小组微信群

以自律互助小组为单元，各小组建立客户经理、市管员加入的微信群，各县（市、区）营销部由市场经理建立小组长微信群，各小组长加入，借助小组长的职能发挥，针对客户共性问题，及时回应，客户个性需求持续跟踪解决，真正建立信息处理闭环。

4、定期开展优秀小组评比

充分调动小组终端建设积极性，努力提升客户店面形象和卷烟陈列水平，将守法经营、卷烟陈列、系统应用、诚信自律、店面形象作为评价指标，市局（公司）定期开展优秀小组评比，同时将评比出的优秀小组或客户作为样板，组织其他客户观摩交流，让客户学有榜样、赶有方向、比有对象。

5、定期跟踪评价

市局（公司）以月为单位对各县（市、区）营销部自律互助小组建设情况进行督察考核，由营销中心、专卖科、服务中心三个维度，围绕“小组建设、小组管理、小组运行”三个环节进行评价，并对评价结果予以通报。

（内部资料、注意保密）

附件 1:

零售户诚信自律互助小组章程

第一条 零售户诚信自律互助小组(以下简称小组)是由持有烟草专卖零售许可证的零售户自发组成的群众组织,是烟草公司倡导,“自我约定、自我管理、自我约束、自我监督、互助共赢”的客户诚信自律团体。

第二条 小组根据地域、商圈实际,遵循便于零售户互相监督、沟通交流、集中宣传教育的原则,就近、相邻组建。

第三条 小组以“我自律、我赚钱、我幸福”为理念,守法诚信经营、共同维护卷烟市场秩序。

第四条 小组成员须遵守国家 and 地方法律法规,自觉接受相关政府部门的领导。

第五条 小组自觉遵守《零售户诚信自律互助小组公约》(以下简称公约),定期开展活动。

第六条 小组内设小组长一名,有需要的可设置副组长若干。组长(含副组长,下同)由小组全体成员民主选举产生,经小组全体成员半数通过当选;组长任期为一年,可连选连任。

第七条 组长应具备一定的文化水平,有较强的组织、协调能力和责任意识,能发挥守法诚信经营卷烟的示范带动作用

用。城网小组长原则上需 20 档以上客户，乡镇小组长原则上需 15 档以上客户。

第八条 组长的权责：

权利：

- （一）新品选点优先权和建议权；
- （二）工业卷烟产品宣传、出样、陈列优先权；
- （三）部分品规同档不同策或优先选点权。

责任：

（一）管理小组日常事务，定期或不定期对小组成员执行《章程》、《公约》、《承诺书》情况进行检查，对发现问题的成员进行教育、引导和处罚；

（二）每月组织召开小组会议、经验交流等丰富多彩主题活动，并妥善保管小组档案；

（三）加强与烟草部门的沟通协调，及时收集和反馈小组区域内卷烟市场营销、市场监管的意见和建议。

第九条 小组成员的权责：

- （一）选举权和被选举权；
- （二）小组工作的知情权和对改进小组工作的建议权；
- （三）自觉遵守国家相关法律、法规及行业有关规定，诚信经营，明码实价，公平交易；
- （四）遵守小组《章程》、《公约》、《承诺书》，不售卖假冒、伪劣、走私及非合法渠道购进的卷烟；

（五）积极举报涉烟违法、违规、违约行为，主动配合烟草部门开展卷烟市场秩序维护工作；

（六）主动做好卷烟宣传展示、品牌培育，保持店面清洁卫生，为消费者营造整洁、舒适的购物环境。

第十条 申请加入小组的程序：

（一）提出加入小组的申请，填写《卷烟零售客户自律互助小组入组申请表》。

（二）由小组长组织阅读《章程》、《公约》、《承诺书》，同意后签订《承诺书》并自觉履行。

第十一条 组长任满或发生变动时，通过小组成员自荐、推介或市管员、客户经理提名，确定组长候选人名单。

第十二条 组长有下列情形之一的，须重新选举：

（一）违反烟草专卖相关法律、法规、规章的；

（二）违反卷烟零售客户自律互助小组《公约》、《章程》、《承诺书》的；

（三）因不积极履行组长职责或其他原因，超过半数以上小组成员联名要求改选的；

（四）自动辞职的；

（五）不再适合担任组长的其他情形。

第十三条 小组成员应接受其他组员对其遵守烟草专卖法律法规、履行《章程》、《公约》、《承诺书》情况的监督，如有扰乱市场秩序或违反公约的，小组应及时给

予批评教育，并建议烟草相关部门按照国家相关法律、法规及行业有关规定给予必要处罚或处理。

第十四条 变更经营场所、注销烟草专卖许可证的，可直接注销其小组成员资格。

第十五条 未加入小组的客户和新持证客户，市管员、客户经理应协助小组长引导其加入。

第十六条 本章程经小组成立时半数成员通过后执行。

第十七条 本章程未尽事宜，经三分之二以上小组成员通过有效。

第十八条 本章程有关条款若与国家颁布的法律法规相抵触，应按国家有关法律法规进行修改。

自律互助小组成员签字：

年 月 日

附件 2:

零售户诚信自律互助小组公约

遵纪守法 持证经营

公平竞争 守诺重信

明码实价 消费放心

热情服务 店容洁净

久久为功 合作共赢

附件 3:

零售户诚信自律互助小组入组申请表

小组名称			
客户名称		负责人	
专卖证号		申请时间	
客户经理		市管员	
入组申请:			
我自愿加入零售户诚信自律互助小组,遵守小组章程,履行小组公约,践行个人承诺,积极参与小组会议和各类活动,诚信守法经营,自觉接受小组成员、消费者和相关部门的举报、监督。 客户签字: 日期: 年 月 日			
小组长意见:			
签字: 日期: 年 月 日			

附件 4:

零售户诚信自律互助小组自主管理承诺书

为打造“自我约定、自我管理、自我约束、自我监督、互助共赢”的零售户诚信自律互助小组（以下简称小组），营造诚信、守法、公平的卷烟经营环境，不断提高经营能力和盈利水平，经小组成员共同协商，承诺如下：

第一条 自觉学习、遵守烟草专卖法律、法规、规章及有关规定，严格守法，诚信经营，共同打造高度诚信的卷烟零售终端和放心的卷烟消费环境。

第二条 主动向社会公开作出承诺，自觉接受社会监督：

（一）明码实价，公平交易，自觉做到诚信守价。自觉执行自律互助小组内部自主约定的卷烟零售价格（这一句去掉）。

（二）绝不售卖假冒、伪劣、走私、非法卷烟，维护国家利益，维护消费者利益。

（三）绝不向无烟草专卖零售许可证的经营者或其他卷烟经营者提供卷烟货源，坚决做到“一户一码”。

（四）绝不以任何形式控制其它客户，自觉维护辖区卷烟市场秩序和烟草公司管理秩序。

（五）自觉维护价格标签等烟草公司配置的物品，自觉保持货签对应、卷烟陈列整齐。

（六）不违反其他烟草专卖相关法律法规规定的情形。

第三条 开展相互监督，敢于对小组内的违法违规行为进行检举；积极参加小组会议，吸取其他组员违法违规的经验教训，协助组长帮助其改正。

第四条 发扬团结友爱、互帮互助的风格，对经营、生活有困难的组员主动进行帮扶。

第五条 主动做好卷烟宣传展示、品牌培育、商品陈列，有条件的在店堂内开辟一定的区域用于卷烟盒包陈列和条包出样展示，为消费者打造整洁、明亮、舒适的购物环境。

第六条 积极参加小组组织的培训、参观、座谈、交流、体育比赛、文化娱乐等活动，提高组员的经营能力，增强小组的凝聚力。

第七条 主动配合烟草专卖管理部门开展卷烟市场秩序维护工作，积极举报涉烟违法行为，积极向消费者宣传假冒、伪劣、走私卷烟的危害。

第八条 主动接受小组成员、消费者、烟草部门对履行承诺书内容的监督，如违反上述承诺，自愿承担以下违约责任：

（一）诚恳接受教育帮扶，主动进行改正。

（二）如违反第二条第（一）项，违反第一次：自愿放弃违约品规及客户所在档位段销量排名前4位品规订购权一个月，同时放弃全部新品订购权一个月；违反第二次：自愿

放弃违约品规及客户所在档位段销量排名前 4 位品规订购权三个月，同时放弃全部新品订购权三个月；违反第三次：自愿放弃违约品规及客户所在档位段销量排名前 4 位品规订购权六个月，同时放弃全部新品订购权六个月。

（三）如违反第二条中其它项，除接受相关部门的行政处罚外，视情节严重程度，自愿放弃客户所在档位段销量排名前 4 位品规订购权一至三个月，同时放弃全部新品订购权一至三个月。

第九条 小组成员认真阅读《自主管理承诺书》相关规定，在完全理解承诺内容、个人自主自愿的情况下签订本承诺书。本承诺书一经签订，对签订人具有约束力，小组成员必须遵照执行。

小组成员签字：

年 月 日

附件 5:

《零售户诚信自律互助小组档案》

小组名称			组建日期		
组长姓名			组长电话		
小组之家地址					
小组成员信息					
零售店名称	专卖证号	客户姓名	经营地址	经营业态	联系电话
市管员			联系电话		
客户经理			联系电话		

附件 6:

明码实价品规目录（示例）

商品名称	类别	约定价格(元/条)
红塔山(软经典)	三类	
云烟(紫)	三类	
芙蓉王(硬)	一类	
利群(新版)	二类	
中华(硬)	一类	
南京(炫赫门)	二类	
云烟(福)	三类	
钻石(硬迎宾)	三类	
黄果树(长征)	四类	
中华(软)	一类	
黄金叶(金满堂)	三类	
钻石(软红)	四类	
云烟(硬芙蓉)	二类	
长白山(软红)	三类	
娇子(时代阳光)	三类	
红金龙(硬蓝爱你)	三类	
长白山(777)	二类	
红旗渠(芒果)	三类	
黄金叶(喜满堂)	三类	
黄鹤楼(天下名楼)	二类	
红旗渠(新版银河)	四类	
南京(雨花石)	一类	
猴王(金)	四类	
黄鹤楼(硬金砂)	二类	
好猫(细支长乐)	二类	
XXX	XX	
XXX	XX	
XXX	XX	
XXX	XX	
XXX	XX	
经小组例会协商，一致同意执行以上价格。 签字： 年 月 日		

附件 7:

零售户诚信自律互助小组《违约客户记录表》

(证据链完整情况下由组长提供到营销部)

小组名称			
客户名称		客户姓名	
客户编码		违约时间	
违约原因（勾选可多选）：			
☐ 不执行明码实价被查实。 ☐ 售卖假冒、伪劣、走私、非法卷烟。 ☐ 严重违反“一户一码”规定。 ☐ 胁迫、控制其他客户，影响市场秩序和管理秩序。 ☐ 货签不出样、陈列混乱长期不纠正。 ☐ 违反其他烟草专卖相关法律法规规定。 (可手工填写其它原因)			
违约情况描述：			
(写清楚违约的具体情况，例如：由谁查实（消费者等），查处的具体品规，具体销售价格)			
日期： 年 月 日			
卷烟零售客户签字： 日期： 年 月 日			
组长核验意见：			
签字： 日期： 年 月 日			

零售户诚信自律互助小组《违约客户处罚申请表》

(县营销部上报营销中心)

营销部

[illegible]

营销部

局长（经理）签字：

日期： 年 月 日

零售户诚信自律互助小组《违约客户处罚反馈表》

(营销中心给县营销部反馈)

日期： 年 月 日

专卖证号	违约原因	处罚反馈

附件 8:

零售户诚信自律互助小组《解除违约处罚申请表》

小组名称			
客户名称		负责人	
客户编码		违约时间	
违约原因：			
本人承诺：			
小组成员签字：			
组长核验意见：			
签字：日期： 年 月 日			

零售户诚信自律互助小组《解除违约处罚申请表》

(营销部上传营销中心)

日期： 年 月 日

专卖证号	违约原因	解除处罚申请

零售户诚信自律互助小组《解除违约处罚反馈表》

(营销中心反馈到营销部)

日期： 年 月 日

专卖证号	违约原因	解除处罚
		(处罚到期，于 x 年 x 月 x 日起解除处罚)

附件 9:

零售户诚信自律互助小组会议制度

第一条 卷烟零售客户诚信自律互助小组（以下简称小组）的会议包括小组例会和小组长例会。

第二条 小组会议要以解决小组运行中实际问题、提升小组运行质量为目标，主要围绕学习培训、经验分享、提出问题、解决问题、信息反馈五项内容，做到议题明确、责任清晰、措施到位。

第三条 小组例会

（一）小组例会由全体小组成员参加，每月至少召开一次。客户经理、市管员应积极参加会议并发挥服务、沟通、协调作用。

（二）小组例会的召开地点在小组之家或小组成员经营场所内。

（三）小组例会内容主要包括：

- 1、选举组长（小组首次会议或组长改选）
- 2、宣讲小组应知应会相关内容。
- 3、宣讲客户分档、货源投放、新品选点等营销策略。
- 4、通报违约情况，有针对性进行警示、教育、指导。
- 5、收集、汇总小组成员经营信息和意见、建议。
- 6、商议价格，提出建议。

7、提出和解决组员实际经营中的困难。

（四）小组例会由小组长负责通知、组织本小组成员参会，并将会议相关资料存档。

第四条 小组长例会

（一）小组长例会由全体小组长参加，每月至少召开一次。县（市、区）营销部相关人员应积极参会。

（二）小组长例会的召开地点在县（市、区）营销部。

（三）小组长例会主要内容应包括：

1、选举诚信自律互助协会/委员会）会长。（协会/委员会首次会议或会长改选）

2、宣讲小组应知应会相关内容及政策要求。

3、确定明码实价具体品规和价格。

4、通报辖区内违约情况。

5、收集、汇总各小组提出的意见、建议，逐条制定解决措施。

6、对本月各项工作开展情况进行总结分析，对下月目标任务和重点工作进行安排部署。

7、探索互助功能。

（四）小组长例会由诚信自律互助协会/委员会）会长（无协会/委员会的由市场经理）负责通知、组织各小组长参会，市场经理负责将会议相关资料存档。

附件 10:

自律互助小组建设评价表

工作项目	项目要点	项目要求	评价方式
小组建设	组织机构	各县（市、区）营销部成立由“一把手”任组长，分管营销、专卖副职任副组长的自律互助小组工作推进组，并建立《2019年度自律互助小组推进实施细则》	痕迹资料
	区域目标	市区、城区的主要街道（小区、市场等）、乡镇所在地均应建立自律互助小组	小组档案+实地走访
	盈利目标	自律互助小组成员约定价格品规毛利率达到 11%以上	市场调查
小组管理	小组例会	各小组长每月组织本小组召开不少于一次小组例会，并留下会议记录、签到、影像资料，相关痕迹资料由各小组长存档	痕迹资料
	组长例会	各县（市、区）营销部市场经理每月度组织辖区内所有小组长召开不少于一次专题会议，并留下会议记录、签到、影像资料，相关痕迹资料由各县（市、区）营销部存档	痕迹资料
	价格约定	核对小组成员实际销售价格与价格标签是否一致	小组档案+实地走访
	小组互助	积极开展内训师培训、客户经验交流、靓丽终端竞赛、抱团采购及商商合作等小组活动	查看小组活动记录
	监督管理	自律互助小组成员违约情况是否入档，是否形成完整证据链	痕迹资料
小组运行	组长档案	《章程》、《公约》、《入组申请表》、《承诺书》、《小组信息表》、《明码实价表》等，以及小组例会签到表，会议记录、影像资料等其他痕迹化资料	痕迹资料
	营销部档案	《章程》、《公约》、《小组档案》、《明码实价表》、《违约客户记录表》、《解除违约处罚申请表》等，以及小组长例会签到表，会议记录、影像资料等其他痕迹化资料	痕迹资料
	小组活动室	县（市、区）营销部设置自律互助小组阵地建设情况，每个片区不少不 1 个小组之家	实地查看
	微信群	以自律互助小组为单元，各小组建立客户经理、市管员加入的微信群，各县（市、区）营销部由市场经理建立小组长微信群	查看微信
	服务响应	小组成员对客户经理、市管员的服务满意度调查	实地调查