

# 烟草行业“四员”纪律作风建设中的零售户 监督机制研究

谢学军<sup>1</sup>, 刘明才<sup>1</sup>, 刘志锐<sup>2</sup>, 张力哲<sup>2</sup>

1. 内蒙古自治区赤峰市烟草专卖局(公司), 内蒙古 赤峰 024000

2. 内蒙古自治区赤峰市红山区烟草专卖局(营销部), 内蒙古 赤峰 024000

**摘要:** 作为国家经济的重要组成部分, 烟草领域的“四员”队伍纪律建设对于行业的稳健进步和零售户的直接利益至关重要。近期, 基层烟草领域不断出现轻微腐败现象, 这不仅损害了零售户的权益, 也对行业的整体形象和公信力造成了不良影响。针对这一挑战, 本研究深度剖析了烟草领域“四员”队伍纪律建设中零售户监督体系的构建。文中详尽阐述了监督体系的构成要素、运作机制, 以及监督人员的选拔、培养和管理, 并讨论了监督体系对规范“四员”行为和提升零售户满意度的影响。同时, 针对现有监督体系的问题, 本研究提出了相关策略, 旨在增强监督效能, 提升监督体系的透明度、公正性、精准性和实际效果。

**关键词:** 烟草行业; “四员”纪律作风建设; 零售户; 监督机制

## Research on the Retail Supervision Mechanism in the Discipline and Work Style Construction of the “Four Members” in the Tobacco Industry

Xie Xuejun<sup>1</sup>, Liu Mingcai<sup>1</sup>, Liu Zhirui<sup>2</sup>, Zhang Lizhe<sup>2</sup>

1. Chifeng Tobacco Monopoly Bureau (Company), Inner Mongolia Autonomous Region, Chifeng, Inner Mongolia 024000

2. Hongshan District Tobacco Monopoly Bureau (Marketing Department), Chifeng City, Inner Mongolia Autonomous Region, Chifeng, Inner Mongolia 024000

**Abstract:** As an important component of the national economy, the discipline construction of the “four members” team in the tobacco industry is crucial for the steady progress of the industry and the direct interests of retailers. Recently, there has been a continuous occurrence of minor corruption in the grassroots tobacco industry, which not only damages the rights and interests of retailers, but also has a negative impact on the overall image and credibility of the industry. In response to this challenge, this study deeply analyzed the construction of the retail supervision system in the disciplinary construction of the “four member” team in the tobacco industry. The article elaborates in detail on the constituent elements and operational mechanisms of the supervision system, as well as the selection, training, and management of supervisory personnel. It also discusses the impact of the supervision system on regulating the behavior of the “four members” and improving the satisfaction of retailers. At the same time, in response to the problems of the existing supervision system, this study proposes relevant strategies aimed at enhancing the effectiveness of supervision, improving the transparency, fairness, accuracy, and practical effects of the supervision system.

**Keywords:** tobacco industry; discipline and work style construction of the “four members”; retail households; supervisory mechanism

### 引言

面对烟草领域党风廉政建设与反腐倡廉的严峻挑战, 强化“四员”(即客户经理、市场管理员、配送员和内部管理员)的纪律与作风修养变得尤为关键。这些岗位的从业者, 作为与零售户直接打交道的核心力量, 其行为规范不仅关系到烟草企业的品牌形象与口碑, 而且直接牵涉到零售户的实际利益以及行业的长远繁荣。鉴于此, 研究如何构建零售户参与“四员”纪律作风监督的体系, 对于提高“四员”的纪律作风水平、增强零售户对烟草行业的满意度与信赖度具有深远影响<sup>[1]</sup>。本研究的目的是对烟草行业“四员”纪律作风建设的实际情况进行深入剖析, 尤其是针对基层烟草局在“四员”纪律作风建设中存在的规范缺失、监督手段单一、外部监督与评价考核机制不足等问题, 通过引入零售户监督机制, 提出优化零售户监督体系的建议与措施, 旨在为烟草行业的健康发展提供有益借鉴。

## 一、零售户监督机制在烟草行业“四员”纪律作风建设中的应用

### （一）零售户监督机制的构建与运作

#### 1. 零售户监督机制的组成要素与运作流程。

零售户监管体系的设立首当其冲的是监管执行者，也就是零售户，作为烟草行业服务的直接受体，他们对客户经理、市场管理员、配送员和内部管理员的服务态度和纪律表现有着最直接的体验和评判<sup>[2]</sup>；其次，是建立监管交流体系，利用如企业微信等现代信息技术手段，构建零售商与烟草行业间的沟通渠道，便于零售商轻松地提出反馈和建议；再次，是明确监管的具体内容，这主要涉及“四员”的职责范围和零售户的合理诉求，确立监督的具体项目和评价准则。

在操作流程方面，零售商监管体系依照“参与—反馈—处理—优化”的闭环管理路径进行。首先，通过随机选取方法，选出一定数量的零售户担任纪律作风建设监督员，负责对“四员”进行监督；其次，监督员利用监管平台，定期对“四员”的服务和纪律表现进行评估和上报；然后，进行整改；最终，将整改结果和监管反馈及时传达给零售户，并根据反馈结果实施奖惩措施，从而构建起有效的激励机制和约束机制<sup>[3]</sup>。

#### 2. 零售户监督员的选拔、培训与管理。

为确保监管任务的不偏不倚、高效及长期执行，必须打造一整套精准且适宜的挑选体系。挑选程序应当开放且清晰，保障广大零售户的积极参与，全面评估零售户的信誉等级、营业规模、所处区域等多方面因素，采取随机方式选取典型零售户担任监管者。为使监管者能够有效履行职责，需对其进行全面的职业训练。训练内容应涵盖烟草领域的政策法规、监管程序、评审准则以及监管技巧等方面，旨在提升监管者的业务素质与监管效能。构建一套严谨的监管制度，这包括明确监管者的责任与权限，拟定监管工作计划与审核标准，并建立监管者的奖惩体系。通过精准挑选、全面培训以及严格管理，零售户监管者能在“四员”纪律作风建设方面发挥关键作用，助力烟草行业的稳健进步与持续繁荣。<sup>[4]</sup>

### （二）零售户监督机制对“四员”纪律作风建设的具体影响

#### 1. 监督机制的引入对“四员”行为规范的改善作用。

监管体系借助零售户的积极参与，为“四员”的职业行为施加了更为严苛的监管压力。作为服务的直接接受者，零售户的反馈和评价成为评价“四员”服务水平和职业操守的关键指标。在监管体系的制约下，“四员”的职业行为变得更加标准化，服务态度也更加诚恳，有效遏制了懒政、怠政、滥政以及基层小型腐败行为的发生。此外，监管体系的建立还激励“四员”更加重视与零售商的互动，主动吸纳零售户的意见与建议，进而持续改善服务程序，提高服务水平。综上所述，零售户监管体系的引入不仅强化了对“四员”的监管力度，也促进了“四员”职业纪律和作风的持续进步与完善。

#### 2. 监督机制的实施对零售户满意度的提升效果。

纳入零售户作为监察人员，使他们直接融入对“四员”队伍

纪律和作风建设进行监督的行列，这样零售户的反馈与建议就能更迅速、更确切地传达至责任部门。这一创新机制不仅令“四员”在服务环节中更加重视自身行为准则，有效遏制了诸如“吃拿卡要”等不良风气，而且极大提升了服务的品质与效率。比如，货物配送变得更加迅速，业务指导更加精准，政策传达也更加及时和精确。

## 二、完善烟草行业“四员”纪律作风建设中零售户监督机制的策略

### （一）优化零售户监督机制的设计与运作

#### 1. 提高监督机制的透明度与公正性。

借助透明化的监管程序、确立清晰的监管准则、加大监管成效的公开与回应，能够保障零售户在监管活动中的全面了解和积极参与权利。在此期间，构建独立监管机构或采纳第三方评价机制，对“四员”的举止进行客观、公正的评价，可以有效规避监管流程中的主观倾向和失衡问题<sup>[5]</sup>。此外，对监管人员实施系统的职业培训与严谨的审核，增强其业务素质 and 职业道德，亦是保障监管机制透明公正的核心环节。

#### 2. 增强监督机制的针对性与实效性。

必须准确锁定监管的核心区域和核心步骤，包括烟草产品供应分配、价格区间政策宣讲、规范执法行为、配送时效性等方面，保证监管工作目标明确。通过对监管规范进行细致界定，确保零售户对监管细节和标准有清晰的认识，从而提升监管工作的精准度。此外，注重监管成效的运用，对零售户提出的反馈与建议进行及时的分析与反馈，并将处理情况迅速反馈给零售户，形成完整的管理反馈循环。

### （二）加强零售户监督员的培训与激励

#### 1. 提升监督员的监督能力与专业素养。

经过系统培训，监管人员将能更精准地发现“四员”在服务环节中的缺陷与不足，增强监管的精确度和实效性。此外，应激励监管人员深入研究相关法律条文和行业方针，提升他们的法律敏感度和政策理解力，确保他们在监管工作中能够依法行事、公正无私<sup>[6]</sup>。同时，搭建监管人员交流网络，促进信息互通和经验互鉴，持续提升他们的专业水平和整体能力。

#### 2. 建立合理的激励机制，激发监督员的积极性与参与度。

作为维护烟草行业纪律作风建设的关键角色，零售户监督员的作用对于提升“四员”纪律作风具有决定性意义。鉴于此，构建一套完善的激励机制显得尤为必要，以此激发监督员的工作热情和参与感，保障监督职能的持续有效执行。

在激励机制的设计上，应全面考量多重要素。首先，制定明确的奖赏体系，对那些表现出色的监督员实施物质与精神的双重嘉奖。此举不仅能增强监督员的工作动力，也能鼓舞更多零售户加入监督行列，营造积极的监督环境。激励机制应采取多元化策略，诸如现金奖励、授予荣誉证书、举行隆重的表彰典礼等，核心宗旨是使监督人员深刻体会到自身的付出与重要性。进一步建立一个高效的反馈机制，实时接纳监督人员的反馈信息及改进意见

见。采取定期举办沟通会、实施问卷调查等方法，收集监督人员的意见，对合理的提议立即执行并实施，让监督人员感受到他们工作的成果，从而激发他们更加主动地投入到监督工作中。此外，还需注重对监督人员的培养与指导工作。通过周期性的培训与交流，提升监督人员的监督能力与业务素质，保证他们能够高效地履行职责。通过定期的培训与互动，增强监督员的监督技能和专业水平，确保他们能够有效地执行职责。

### （三）构建多元化的监督体系，形成监督合力

#### 1. 整合内外部监督资源，形成监督网络。

烟草公司需构建严密的内部监管体系，确立不同层级监管组织的职能与权力，保障监管流程的规范化执行。同时，鼓励企业内部职员积极投身监管活动，开设举报途径，对违规现象进行揭发和处理，营造全员参与的监管环境。作为烟草公司服务的直接受体，零售户对关键岗位人员的工作纪律和作风建设有着最直接的体验和评判。因此，应当充分利用零售户的监管功能，通过设置零售户监管代表、实施满意度测评等措施，搜集他们对关键岗位人员工作的反馈与建议。另外，也可以利用第三方机构，例如雇佣审计事务所进行财务审计、引入社会监管团体等，对烟草公司的运营和关键岗位人员的工作实施全方位监管。<sup>[7-8]</sup>

在整合监管资源的过程中，必须注重沟通和信息交流的重要性。打造一个高效的信息交互系统，实时收集并分析监管活动中发现的问题，为决策制定提供有力的支撑。加强监管机构之间的对话与协作，共同应对监管过程中遇到的新挑战和情况，以实现监管工作的协同进步。除此之外，为了保障监管体系的顺畅执行，必须建立一套严格的责任追究机制。对于那些在监管过程中被发现的问题，应严格按照法律法规进行处理，对责任人员进行责任追究和处罚，以起到警示作用。另外，对于那些在监管岗位

上表现出色的个人或集体，应当给予表扬和奖励，以此激励监管人员的工作积极性和责任心。

#### 2. 加强与其他行业监督机制的协同与配合。

企业内部监控体系主要由烟草领域的纪律监察部门、内管部门、审计部门、法规部门等部门构成。这些部门通过建立规范体系、实施专题审查、处理举报与不满等手段，对关键岗位人员的职业操守进行常规及特定监督。尽管如此，内部监控常常面临信息不对等、监督范围受限等挑战，导致难以做到全方位监控和深入挖掘问题<sup>[9]</sup>。

为了克服内部监控的局限性，必须主动融合外部监督力量。作为烟草产业链的直接受益者，零售户对关键岗位人员的服务质量及职业行为有着最直接的体验和评价。因此，将零售户纳入监控体系，利用他们的监督能力，是增强监控效果的关键策略<sup>[10]</sup>。通过设立零售户监督职位、构建网络监督平台等措施，我们能够更广泛地搜集零售户的反馈，及时修正关键岗位人员在职业操守上的偏差。在融合内外监控资源时，应重视信息的交流与共享。

一方面，内部监控机构需定期向零售户公布监控进展，吸纳他们的反馈与建议，以便更有效地识别和解决问题；另一方面，零售户也需通过适当的途径向内部监控机构反映问题，提供情报和证据，确保内部监督机构能够迅速介入调查和处理。另外，构建一个全面的监督网络也至关重要。该网络应涵盖管理层次、纪检部门、法规部门、内管部门、审计部门以及零售户监督人员等多个环节，每个环节都肩负着特定的监督职责和任务。通过强化各个环节间的信息交流和协作，我们能够打造一个紧密相连、互为支撑的监督网络，共同促进关键岗位人员职业操守建设的持续深化。<sup>[11]</sup>

## 参考文献

- [1] 杨淑琼, 周寅晴. 烟草四员协同考核激励系统模块的设计与实施 [J]. 科技创新导报, 2020, 17(19):3.
- [2] 唐树蓉, 谢斌球, 丁艳, 等. "互联网+"推动烟草商业企业高质量发展研究与实践 [J]. 中国管理信息化, 2021, 024(009):P.115-116.
- [3] 唐树蓉, 侯杰华, 谢斌球, 等. 基于BPM和大数据的烟草商业企业"四员"协同方案研究与实践 [J]. 现代商贸工业, 2021.
- [4] 徐学庆, 崔舒茜, 魏超, 等. 基层党建工作在卷烟零售领域中作用发挥的应用探索 [J]. 中文科技期刊数据库(全文版)社会科学, 2022(6):3.
- [5] 王楠. 国有企业服务创新赋能高质量发展的路径探讨——以浙江烟草公司为例 [J]. 企业改革与管理, 2022(11):2.
- [6] 杨祖增. 烟草企业完善内部控制制度的探索 [J]. 新理财(政府理财), 2024, (01):65-68.
- [7] 秦晨. 烟草商业企业标准化工作的优化策略探讨 [J]. 企业改革与管理, 2023, (24):14-16.
- [8] 张莉莉. 高质量发展背景下烟草企业财务管理体系建设 [J]. 财讯, 2024, (02):124-126.
- [9] 龙关君. 新形势下加强烟草企业财会监督工作的思考 [J]. 投资与创业, 2023, 34 (21): 57-59.
- [10] 高文军. 新时代加强烟草行业党员队伍建设的思考 [J]. 现代企业, 2022, (07): 66-68.
- [11] 张伟. 浅谈如何在烟草企业精准运用监督执纪"四种形态" [J]. 传播力研究, 2020, 4 (01): 166-167.