社会科学与教育 2026年第10期
ISSN: 3079-4420

清单化管理驱动基层党建帮扶责任落地的机制与路径：基于余干县烟草专卖局党支部的案例研究

程艺然，洪光华，黄善高
江西省上饶市烟草专卖局（公司），江西省上饶市，中国

【摘要】传统的烟草商业企业基层党员帮扶工作存在着责任界限不清、供需衔接不畅、考核监督虚化等状况。本文采用清单化管理工具，创建党支部、党小组、一线党员三级联动责任清单体系，确定各个层次的履职边界和主要职责。依靠三级清单的静态架构和数字化闭环的动态运行相辅相成来达到帮扶任务精准匹配、全过程控制、成效量化评价的目的。经验证明，该模式使得帮扶台账的完整率达到了100%，困难零售客户的满意度也得到了明显的提高，有效地促使了党员帮扶工作由粗放式的管理走向精细化、规范化，给烟草行业基层党建工作和业务融合打下了基础。

【关键词】清单化管理；党员帮扶；闭环运行机制；基层治理；数字化转型

1.引言

烟草商业企业的党建工作是发挥国有企业党组织政治优势、推动企业创新发展的重要引擎[1-2]。烟草行业始终将党建工作与业务工作深度融合摆在重要位置，在业务工作上始终力求充分发挥党员先锋模范作用和支部战斗堡垒作用，将卷烟零售客户的利益放在首位。党员帮扶是基层党组织与卷烟零售客户、内部职工保持联系的纽带，也是检验基层责任传导能力、党建实际成果的关节点。目前大部分基层党组织的帮扶工作仍然处于粗放式的统筹阶段，权责划分没有明确的标准，服务供给不能满足多元主体不同的需求，责任虚化、效果短暂等现象一直影响着党建价值的发挥[3-4]。本文以烟草商业企业基层治理现实矛盾为出发点，从清单体系搭建、责任落实机制、成效长效巩固三个方面入手进行系统梳理，试图使党员帮扶摆脱形式化的束缚，实现党建工作同业务工作深度融合、协同增效。

2.传统党员帮扶运行模式的突出短板

2.1 层级责任划分模糊，履职约束力度不足

传统的帮扶工作依靠党支部统一安排、党小组协调、党员自愿参加来开展，没有形成标准化的权责分工[5]。党支部、党小组、一线党员三级主体帮扶职责缺乏固定的规范。上级工作部署内容宽泛、缺乏细化细则，导致中层传导衰减，一线党员执行时缺少清晰可落地的参照标准。同类帮扶任务中多个党员同时对接导致资源浪费，复杂疑难问题出现无人牵头兜底、互相观望推诿的现象，岗位职能与帮扶任务之间没有建立起精准对应的关系，党员履职好坏缺少硬性评判标准，整体工作缺少层层传导、逐级压实、环环扣紧的完整责任链条。

2.2 帮扶供给匹配度偏低，实践过程容易形式化

基层开展帮扶之前没有形成常态化的系统化需求摸排机制，鲜有动态需求台账，帮扶内容存在明显的同质化倾向，未根据卷烟销售季节变化、零售终端经营状况、零售客户需求差异来设计分层分类的服务内容[6]。大部分帮扶只通过走访次数和活动照片来衡量工作是否完成，重过程记录轻问题解决，缺少长期持续的跟踪机制，帮扶工作实际价值无法得到充分发挥，服务对象获得感不强。

2.3 考核监督体系不完善，帮扶成效无法持续固化

原有的帮扶工作评价方式是以主观定性为主，缺少覆盖全过程、全主体的量化考核指标，评价重心放在活动开展次数、书面材料是否齐全等表面现象上，忽略了问题办结率、服务对象满意度等重要衡量标准[7]。常态化的督查机制缺失，日常多为年底集中检查，过程监管缺失，难以实现全流程动态管控[8]，对于帮扶推进迟缓、落实不到位、敷衍了事的状况缺少配套的刚性约束措施。单次帮扶形成的有效经验没有统一整理、归档留存、推广复用的渠道，同类诉求反复出现但帮扶成果不能复制推广，工作质量无法稳步迭代提升。

3.烟草行业党员帮扶清单化管理分层责任架构

3.1 分级编制责任清单，清晰划定各层级履职边界

按照烟草行业党员管理架构特点，创建党支部、党小组、一线党员三级联动责任清单体系，自上而下实现帮扶责任全域覆盖不留盲区。

党支部统筹层面清单主要是负责制定行业整体工作长期规划、制定配套管理制度、协调片区间人力、技术、资金等资源、开展阶段性督导和评价等工作，集中调配行业内部各种资源，解决覆盖多个片区的共性帮扶问题。

党小组执行层面清单主要负责辖区范围内常态化需求摸排、帮扶任务拆解分配、现场过程管控、月度阶段复盘等工作，直接对接辖区零售客户帮扶主体[9]。

一线党员岗位清单充分考虑了卷烟营销、专卖管理、综合行政管理等各个岗位的专业能力和业务优势，一对一认领专属帮扶任务，明确服务对象、细化服务内容、标注任务完成时间，真正实现一人一单、定岗定责、专人专办。

3.2 分类细化任务清单，推动帮扶工作精准匹配

以卷烟零售客户为服务重点，创建帮扶小程序，构建起客户点单式的诉求上报渠道，从源头上防止帮扶供需脱节、服务同质化的问题。

需求设计阶段，给小程序创建四个层次的引导式问答，客户按照自身实际情况自行挑选帮扶需求，系统自动生成对应的工作清单，共涉及日常生活帮扶、店铺经营指导、政策法规宣传、烟草专卖服务这四个部分，共 35 项具体内容，均由基层党小组的党员来承担具体工作。对困难零售客户按照老弱病残、因病因灾致困、经营能力薄弱等类型进行分类标注和帮扶优先级的划分，建立一户一档电子档案，实现精准识别、分类管理、靶向服务，保证每一份帮扶都符合客户的实际需求。

表 1.党员帮扶三级责任清单划分及履职规范表

责任层级	清单核心内容	核心职责	履职标准
党支部	统筹规划、制度建设、资源调配、全域督导	把控帮扶整体方向，统筹调配各类资源，搭建考核评价体系	每季度统筹部署，全年组织两次全域专项督导，牵头协调跨片区共性难题
党小组	需求摸排、任务拆解、过程管控、阶段复盘	落实上级部署，实地对接帮扶对象，跟踪清单任务推进进度	按月细化推进计划，常态化入户走访，每季度更新一次帮扶清单
一线党员	专项帮扶、问题处置、诉求反馈、经验总结	认领细分帮扶任务，一对一落地服务，同步上报推进难点	逐项完成任务销号，全程留存服务记录，及时反馈未解决诉求

4.党员帮扶清单化管理落地实施完整流程

4.1 前置需求摸排，筑牢清单编制基础

需求摸排属于清单落地执行的重要前置工作，要结合烟草商业业务运转周期创建常态化的基层调研机制。市场运营阶段对辖区所有的零售终端进行分片分区走访，系统整理出商户经营压力、合规经营认知误区、数字化经营工具操作难点等现实问题。困难客户专项摸排阶段主要是针对老弱病残、因病因灾致困、经营能力弱这三个群体，用经营能力、家庭情况、帮扶需求三个方面的评估方法，准确找到帮扶对象并进行分类标识。对调研信息进行分类汇总，形成标准化的需求台账，保证每一个诉求都能对应到相应的专项帮扶条目上。

4.2 构建闭环运行机制，推动清单任务逐项销号

清单管理落实的关键就是创建认领、派发、实施、反馈、销号的全流程闭环运转体系。

任务认领和派发环节，党小组按照需求摸排台账将帮扶任务细化分解到具体的岗位上，依靠党员帮扶小程序按照营销、专卖、综合等专业条线智能匹配派单，保证任务同党员的业务特长精准对接，对每项任务的完成时间、推进标准、验收标准进行明确标注。

现场实施和过程留痕环节，一线党员按照清单一项一项落实帮扶工作，用小程序完成实地签到、帮扶影像上传、过程记录。遇到个人不能协调解决的复杂问题及时向党支部报告，由党支部统一调配资源处理。

办结审核及销号归档环节，任务完成之后由党支部采取实地回访、电话核查等手段核实成效，以帮扶对象实际满意程度和问题解决情况为销号标准，达标后方能销号归档。未达标事项实行持续整改跟踪，直到全部解决为止。

4.3 基层实操案例落地参考

江西上饶余干县烟草专卖局党支部依靠清单化管理和帮扶小程序数字化工具相结合的方式，全面改善党员帮扶零售客户工作。辖区有卷烟零售客户 3337 户，在岗职工 70 多人，服务范围广、帮扶场景多。实施之前，该支部传统的帮扶存在着服务分散无序、困难群体帮扶针对性不强、后续跟进不到位等状况。

经摸排可知，全县零售客户中老弱病残、因病因灾致困、经营能力弱三类困难群体约

100 户。支部按照标准清单体系，将帮扶任务分为日常生活类、店铺经营类、政策宣传类、专卖服务类四个类别，共 24 项精准帮扶任务，由 12 名在岗党员按照卷烟营销、专卖管理、综合管理三个专业条线组成专项帮扶小组，用帮扶小程序完成任务派发、现场签到、影像上传、分值核算全流程线上管理。

营销战线党员就 36 户经营压力大、盈利水平低的零售客户进行上门服务，了解库存结构、改善卷烟终端陈列、指导线上订货、指导数字化经营工具使用，促进客户经营收益提高。专卖战线党员为行动不便的残疾零售户代办零售证，送证上门，并对假烟进行真假烟鉴别培训。依靠清单定岗定责、小程序全程留痕、闭环落实的工作机制，支部所有帮扶任务都按时高质量完成销号，帮扶台账完整率达到 100%，困难零售客户服务满意度明显提高，有效解决了传统帮扶零散化、浅层化、低实效的问题。

5.依托清单管理提升党员帮扶综合成效的实施策略

5.1 搭建量化考核体系，持续压实全员帮扶责任

根据清单任务完成率、群众诉求办结率、服务对象满意度、帮扶创新实践四个主要指标来制定评分细则，创建出明确统一的量化考核标准。困难零售户帮扶评分根据需求类别、需求人数、需求时间三个维度进行量化，按日常生活类、店铺经营类、政策宣传类、专卖服务类四类设定分值标准，按照零售户评价满意度进行打分。把党员清单履职全过程的表现全部纳入年度民主评议、评优评先、岗位绩效考核综合评定体系，考核结果直接影响奖惩激励和整改问责的措施。在操作上借助帮扶小程序积分自动核算功能建立党员个人积分台账，推行党员积分评星管理机制，将党员考核由模糊化变为精准化，由虚口号变为硬指标，切实解决基层党员管理考核难量化、成效难体现的问题。对于清单落实到位、服务效果好、群众满意度高的党员给予党内荣誉和评优资格优先，对履职不到位、任务推进缓慢、服务不达群众期望的党员实行一对一约谈、限期整改提高，充分调动全体党员主动履职、务实帮扶的积极性。

5.2 构建多层级常态化督导，稳固长效管控机制

创建党小组月度自查、党支部季度抽查、年度综合督查相衔接的三级立体化监督体系，对党员帮扶工作全过程全方位开展动态管控，杜绝出现监管空白。各党小组每月底对台账开展常态化核对，逐项检查任务完成情况、问题整改完备性、帮扶资料齐全性，发现不足及时改正补充。党支部每季度采用随机抽样、实地考察的方式对帮扶工作的真实性、有效性进行核实。建立线上线下相结合的多种诉求反馈渠道，及时掌握零售客户需求变化，使帮扶工作始终处在动态良性循环之中，保证长效管控的稳定性与持续性。依靠帮扶小程序后台自动生成的帮扶数据看板，对帮扶次数、任务类型分布、群众满意度等重要指标实行实时可视化展现。

5.3 常态化复盘总结推广，实现全域帮扶质量升级

严格按照季度复盘、年度总结的常态化工作制度，对清单化帮扶中取得成效的案例和存在的不足进行系统的整理。将落地效果好、可复制推广的帮扶模式提炼出标准操作流程，在辖区各党小组中全面推行，促进经验共享。同时根据季度走访所收集到的客户新诉求建立清单动态调整机制，各党小组通过入户走访、座谈调研、线上问卷等形式了解帮扶对象最新的需求，及时剔除滞后低效事项，增加符合当前痛点的服务内容，保证清单选项始终与一线实际相适应[10]。另外建立跨支部党员经验交流平台，定期召开优秀党员分享清单落地、难题解决、精准服务等实操技能交流会，提高基层党员帮扶履职水平。

6.结语

本研究以余干县烟草专卖局党支部为实践基础，提出清单化党员帮扶管理机制。经由三级联动责任清单来确定各个层次的权责边界，依靠数字化小程序以及闭环运行流程来达成需求精准识别、任务全程留痕以及成效量化评价的目的。清单化管理可以很好解决传统帮扶形式化、同质化和责任虚化的问题，是基层党建精细化的一种可行方式。本研究以单个案例为依托得出结论，普适性还有待考量，量化考核体系还未跟踪检验。今后将根据上饶烟草各党支部不同的规模，对党员帮扶管理工作做出相应调整，使用多维成效评价模型对党员帮扶管理工作进行智能化升级。

参考文献

[1]程泷,张高军,张若愚,等. 双向嵌入视角下国有企业党建与经营业务的融合——基于两家中央企业的双案例研究[J].管理案例研

究与评论,2026,19 (2):204-218.
[2]孔凡义. 基层党组织政治功能和组织功能的历史演进和增强路径[J].山西大学学报(哲学社会科学版),2025,48 (5):151-158.
[3]巩瑞贤,凡启亮. 新时代国有企业基层党组织建设的理路、问题及路径[J].武汉大学学报(哲学社会科学版),2025,78 (5):14-21.
[4]李斌雄,袁聪聪. 国有企业党内监督对公司治理价值的实现机理与路径[J].中共中央党校(国家行政学院)学报,2025,29 (3):75-84.
[5]罗荣. 探索党建引领国企高质量发展的有效路径[J].人民论坛,2024, (12):97-99.
[6]王琼,吴佳. 支部建在项目上:党建引领国企高质量发展的复合逻辑[J].中共天津市委党校学报,2024,26 (1):14-22.
[7]王金柱,王晓涵. 新时代国有企业党组织“三权两责”建构分析[J].中共中央党校(国家行政学院)学报,2022,26 (3):102-109.
[8]韩跃龙,祖庆涛. 烟草商业公司财会监督体系构建与实践探索[J].财务与会计,2025, (10):26-28.
[9]唐宝全,李海青. 十九大以来国内学界关于国有企业党组织作用发挥研究述评[J].北京行政学院学报,2022, (3):53-60.
[10]魏雯璇,蒋莉. 提升支部“软实力”筑好财审“硬支撑”[J].财务与会计,2022, (18):87.