

重点改造卫生间（安装扶手、防滑垫）、卧室（配备紧急呼叫装置）、客厅（降低门槛、拓宽通道）等生活区域。政府对经济困难老人家庭给予改造补贴（如每户最高补贴3000元），鼓励有条件的家庭自主改造。例如，某城市通过“政府补贴+企业让利”模式，为2万户老人家庭完成改造，老年人居家意外摔倒率下降42%。

4.2 公共设施适老化提升

对社区活动中心、商场、银行等公共场所进行适老化改造，包括设置无障碍坡道、配备升降电梯、增设爱心专座等；在医院、政务大厅等场所安排引导员，协助老年人使用自助设备；优化公共交通设施，如公交车配备爱心座椅、站点设置语音报站系统。改造后，老年人独立出行便利性显著提升，某调研显示，65岁以上老年人独立乘坐公共交通的比例提高28%。

4.3 适老化服务配套

在适老化改造基础上提供配套服务，如为改造后的家庭提供定期上门维护（检查扶手牢固度、呼叫装置信号）；依托社区服务站开展适老化知识讲座，指导老年人及家属使用改造后的设施；建立改造效果反馈机制，通过回访收集意见并持续优化。同时，将适老化改造与居家养老服务结合，为改造家庭优先提供上门护理、助浴等服务。

5 长效运营机制

5.1 建立养老服务需求动态监测机制

以社区为单位建立老年人信息档案，定期更新老年人健康状况、家庭照料能力、服务需求等信息。通过问卷调查、入户探访等方式每季度收集需求数据，运用大数据分析形成“区域养老需求画像”，为资源配置、服务调整提供依据。例如，针对某社区失能老人占比上升的情况，及时增加上门护理人员配置；针对低龄老人文娱需求增长的情况，增设兴趣活动场地。

5.2 完善养老服务价格调控机制

区分基本养老服务和非基本养老服务实行差异化定价。基本服务（如助餐、助浴）由政府指导价调控，结合成本核算和老年人承受能力制定收费标准，并对经济困难老人给予补贴；非基本服务（如高端康复、定制化照料）由市场自主定价，通过竞争机制形成合理价格。同时建立价格动态调整机制，每年根据物价水平、服务成本变化微调收费标准，确保服务可持续。

5.3 构建养老服务应急保障机制

针对老年人突发疾病、极端天气等情况建立应急响应预案。养老机构和服务站配备应急物资（如急救包、轮椅），与附近医院建立24小时应急联络通道；建立老年人紧急联系人数据库，确保突发事件时能第一时间联系家属。在疫情、寒潮等特殊时期，启动“特殊群体关爱计划”，为独居老人提供上门送药、送餐等服务，避免服务中断。

6 养老服务评估体系

6.1 评估主体与指标设计

构建“政府主导、第三方实施、多方参与”的评估体系。政府负责制定评估标准和监督流程，委托独立第三方机构开展评估；评估指标涵盖服务质量（如护理操作规范度、老人满意度）、运营效率（如床位使用率、人均服务成本）、安全管理（如事故发生率、应急处理能力）三大类12项具体指标，其中老人满意度权重不低于30%。例如，某省将“失能老人压疮发生率”“每月家属探访次数”等细化指标纳入评估，确保全面性。

6.2 评估流程与结果应用

实行“季度抽查+年度综合评估”机制，评估过程全程记录并向社会公示。评估结果与机构运营补贴直接挂钩——对评估优秀的机构提高补贴标准，连续两年不合格的取消运营资格。同时建立“评估-改进”闭环，第三方机构需出具整改建议，社区跟踪督促机构落实，下次评估重点检查整改成效。某市民政局通过该机制，推动养老机构服务合格率从78%提升至92%。

6.3 动态调整机制

评估指标每两年修订一次，结合老龄化趋势和政策变化新增指标。如近年新增“智能设备使用率”“适老化改造覆盖率”等指标，引导机构适应智慧养老发展方向。通过持续评估，既能倒逼服务质量提升，又能为政策调整提供数据支撑，形成“以评促建”的良性循环。

7 结语

构建城镇多元化养老服务体系，是应对城镇老龄化挑战的必然选择，也是一项需长期推进的系统性工程。这一体系的完善，既要以问题为导向，持续破解资源配置失衡、人才短缺、资金不足等现实瓶颈；也要以创新为动力，通过医养结合、“互联网+养老”等多元模式拓宽服务供给，依托政府、企业、家庭、社会组织等主体形成协同合力。同时，需以适老化改造筑牢基础保障，以需求监测、价格调控等长效机制确保可持续运营，更要以科学的评估体系实现动态优化。唯有将这些环节有机衔接、整体推进，才能真正满足城镇老年人在生活照料、医疗护理、精神慰藉等方面的多样化需求，让每一位城镇老年人都能共享有尊严、有品质的晚年生活，最终实现“老有颐养”的民生愿景。

参考文献

- [1] 王士心,李炜萱,罗泽地.河北省构建多元化家庭养老服务支持体系研究[J].现代营销(上),2025(2):118-120.
- [2] 甘肃省社会科学院课题组,买小英.甘肃省城镇化进程中养老服务体系建设的对策研究[J].善天下,2025(5):26-28.
- [3] 袁微.多元化养老服务体系的构建路径——以南阳市为例[J].中国商论,2020(13):88-89.

Current Status and Improvement Strategies for On-site Management of Tobacco Workstations

Xiuxiu Zhang Yang Liu Jian Chen Yun Liu Hai Wang

Qixing District Branch, Bijie City, Guizhou Tobacco Company, Bijie, Guizhou, 551700, China

Abstract

As grassroots units of prefecture-level tobacco commercial companies, tobacco leaf stations play a significant role in on-site management. This paper analyzes the current status of on-site management at tobacco leaf stations through literature research, including improvements in management standardization, enhanced service awareness, and progress in informatization applications. At the same time, it highlights existing challenges, such as widening disparities in on-site management, insufficient innovation awareness, the urgent need to improve standardization and green environmental protection levels, and a lack of agility in adapting to environmental changes. In response to these issues, corresponding improvement strategies are proposed, including mitigating management disparities, stimulating innovation, enhancing standardization and green management levels, and strengthening adaptability to environmental changes. The aim is to provide theoretical references and practical guidance for improving the on-site management of tobacco leaf stations, thereby promoting the high-quality development of the tobacco industry.

Keywords

tobacco leaf station; on-site management; current status; countermeasures.

烟叶工作站现场管理的现状与完善对策

张秀秀 刘阳 陈剑 刘韵 王海

贵州省烟草公司毕节市公司七星区分公司, 中国·贵州 毕节 551700

摘要

烟叶工作站作为地市级烟草商业公司的基层单位, 其现场管理水平影响重大。本文通过文献研究, 分析了当前烟叶工作站现场管理现状, 包括管理规范性提升、服务意识增强及信息化应用进展等。同时指出面临的挑战, 如现场管理差异性扩大、创新意识不足、标准化与绿色环保水平亟待提高以及适应环境敏捷性欠缺等。针对这些问题, 提出了相应完善对策, 涵盖化解管理差异、激活创新动力、提升标准化和绿色化管理水平以及增强环境变化应变能力等方面, 旨在为提升烟叶工作站现场管理水平提供理论参考与实践指导, 推动烟叶产业高质量发展。

关键词

烟叶工作站; 现场管理; 现状; 对策

1 引言

根据现代管理学理论中的组织结构划分, 任何管理组织架构通常涵盖三个层次。最顶层是最高领导层的决策性管理, 负责制定战略方向与重大决策; 中间层是中间管理层的执行性管理, 主要负责将上层决策转化为具体任务并协调推进; 最底层则是作业层的现场管理, 作为基础层次的管理, 是企业管理组织的根基。烟叶工作站作为地市级烟草商业公

司架构中最为基础的单元, 其现场管理效能的优劣, 不仅对烟叶质量起着决定性作用, 更直接关乎烟农的满意度高低。本文借助广泛的文献梳理与分析, 深入剖析了烟叶工作站现场管理的现有状况。同时, 聚焦于当前烟叶工作站现场管理的诸多挑战, 针对性地提出了一系列切实可行的完善举措, 力求为提升烟叶工作站现场管理水平, 进而推动烟草产业稳健发展提供有力支撑。

2 文献研究

近年来, 现场管理在众多行业中引发了广泛的研究热潮, 并得到了切实应用。张士振于 2018 年^[1]聚焦冷藏集装箱生产线的现场管理展开探究; 2020 年, 吴沛^[2]深入钻研现场管理在建筑工程机电安装领域的实际应用; 谢甜、于云波、瞿孙平在 2023 年^[3]对连锁门店内的现场管理需求进行了剖析; 张寅琢在 2024 年^[4]探讨了建筑施工现场管理的改

【基金项目】贵州省烟草公司毕节市公司技项目《烟叶工作站现场管理模式的研究与应用》(项目编号: 2024XM25)。

【作者简介】张秀秀, 女, 中国吉林白城人, 硕士, 政工师, 从事企业管理研究。

进策略；同年，沈劫^[5] 尝试将现场管理运用到内部审计工作当中；裴俊于 2021 年^[6] 针对烟草企业生产现场管理提出了相关建议；2023 年，周孝忠、朱泽旭、张国华^[7] 则提出了烟草商业企业仓库现场管理的数字化转型需求。这些丰富多元的研究成果，从管理理念革新、方法和工具的创新应用、质量控制经验沉淀、人员管理智慧启迪、数字化转型路径指引等多个维度，为烟叶工作站化解现场管理差异、激活创新动力、提升标准化建设水平、提升绿色化管理水平、增强环境变化应变能力的研究与实践提供了极具价值的借鉴，助力烟叶工作站在现场管理工作中开拓新思路、探索新方法，实现管理水平的跃升。

3 烟叶工作站现场管理的现状

3.1 管理规范性提升

一些烟叶工作站积极推行标准化管理、6S 现场管理，使得区域划分更为科学合理，设施配备愈发齐全，标识制作也实现了统一规范；在收购环节，设施设备分类放置，使得收购流程更加顺畅高效；收购区域干净整洁，为烟农交售烟叶营造了良好环境；痕迹化资料规范填写，便于管理与追溯，有力保障了收购流程严格按照规范执行。通过这些努力，烟叶工作站设施设备得到有效改善，基础管理要求得以切实落实，服务保障能力显著加强，示范引领作用充分发挥，带动了烟叶工作站建设整体水平的提升。

3.2 服务意识增强

一些烟草工作站还在硬件设施上为烟农提供便利，在收购现场设置专门的休息区，配备崭新的空调、舒适的座椅、充足的茶水以及防暑药品等，同时，将收购工作流程、价格、补贴文件等制度上墙展示，还把相关内容印制成宣传资料供烟农查阅，让烟农对整个收购过程和政策清晰明了，切实保障了烟农的利益。还有一些烟叶工作站通过“工作站+合作+烟农”和“专业技术人员+烟农”的模式，定期开展农技师、烘烤师、分级师和农机手等“三师一手”专业人员技能培训，提升烟农在育苗、移栽、植保、烘烤、分级等重点环节的专业化水平，助力烟农种出“好烟”、卖出“高价”。

3.3 信息化应用有所进展

一些烟叶工作站在大门、分级区、定级区、司磅区、储存仓库等关键环节和场地，全覆盖安装高清监控摄像头，实现 360 度无盲区的视频监控，这一举措能够全天候、多角度、全流程实时监控收购过程，一旦发现问题可及时处理，确保了“阳光收购”的顺利开展，让烟叶质量成为唯一的衡量标准，消除了烟农对压级、压价的担忧。还有一些烟叶工作站在分级环节采用智能分级辅助设备，该设备通过图像识别技术，能够快速识别烟叶的外观特征，并依据预设的分级标准给出初步分级建议，这不仅减轻了分级工作人员的劳动强度，提高了分级效率，还在一定程度上减少了人为因素导致的分级误差。

4 烟叶工作站现场管理面临的挑战

4.1 现场管理差异性在不断扩大

烟叶工作站分布不同的县（市、区）乡镇，由于自然环境（如温度、湿度、光照、土壤富含微量元素等）、社会经济环境（如周边交通、通信等基础设施）、种植规模（如种植面积、烟农数量等）、种植模式（如规模化、集约化种植等）、基础设施（如育苗、灌溉排水、烘烤等基础设施）、技术应用（如物联网、大数据、无人机等先进技术等）、人员素质（如年龄结构、文化水平、专业对口等）的差异，造成了烟叶工作站的现场管理差异性在不断扩大。

4.2 创新意识亟待提升

有的烟叶工作站习惯于依赖上级部门或外部提供的成熟技术，自身缺乏主动改良技术的意识；内部管理中，缺乏有效的创新激励机制，工作人员提出创新性的管理建议或技术改进方案，得不到足够的奖励和认可，导致大家创新性受挫，长此以往，形成了按部就班的工作氛围；对烟农新出现的服务需求敏感度低，不能充分考虑烟农个体差异，缺乏主动创新服务的动力。

4.3 标准化建设水平亟待提高

行业近几年来都在进行标准化烟叶站点检查，但从企业标准的需求上看，梳理、对接和排查存在遗漏的地方，特别是烟叶工作站点的技术服务规程、烟叶收购现场秩序规范等，在标准的制修订过程控制上，有的不满足“简化、优化、协调、统一”的原则，在操作性、合规性、科学性上存在改进的空间；在标准的实施运行上，有的不满足整体性、系统性和持续性原则，在标准实施计划制定、记录保持、运行问题整改等方面存在改进的空间；在标准执行情况监督检查和标准化工作自我评价上，存在抽查没有完全覆盖产品实现、基础保障和岗位标准，在不符合改进方面没有形成 PDCA 闭环。

4.4 绿色环保水平亟待提高

虽然公司通过了 GB/T 24001-2016 环境管理体系和 GB/T 45001-2020 职业健康安全管理体系认证，但是在烟叶工作站的执行情况存在差距，有的重要环境因素和重大危险源没有得到充分识别和辨识，更没有制定相应的管理方案，如收购车间的粉尘治理、生活垃圾排放、生活废水排放、劳动保护用品使用、能资源综合利用、地膜回收等。

4.5 适应环境的敏捷性亟待提升

随着行业政策和生产环境的变化，烟叶工作站面临着基础站点的整合合并，优化资源的合理配置；践行绿色发展理念，在病虫害预防预报、有机烟叶技术推广、提高烟农收入，稳定烟农队伍、助力乡村振兴等方面的积极作为，亟待通过现场管理，在应对内外部环境变化时保持高度的敏捷性，不断提升烟叶工作站的核心竞争力。