

品口味的咨询还是特殊要求,都能耐心解答和处理。例如,当顾客在选择饮品犹豫不决时,员工会详细介绍各种饮品的特点和口味,帮助顾客做出合适的选择。②服务效率:在保证饮品品质的前提下,努力提高制作速度,减少顾客等待时间。即使在店内顾客较多的高峰时段,也能有条不紊地为顾客服务,使顾客能尽快享用到心仪的饮品。

2.6.2 个性化服务体验

①定制化饮品:根据顾客的口味偏好提供一定程度的定制服务,如顾客可以要求调整饮品的甜度、冰度,或者添加额外的配料,员工会尽力满足这些个性化需求,让每一杯饮品都能符合顾客的独特口味。②文化讲解:考虑到品牌的文化内涵,员工有时会向顾客讲解饮品名称的由来、背后的文化典故以及包装上图案和文字的含义,使顾客在饮用饮品的同时,也能深入了解中国传统文化,增强了消费体验的文化维度。

2.6.3 线上服务拓展

①便捷的点单系统:提供线上点单服务,顾客可以通过手机应用或第三方外卖平台提前下单,方便快捷。线上点单界面设计简洁明了,饮品信息详细,包括口味、配料、价格等内容,同时还能显示预计等待时间和制作进度,让顾客可以合理安排时间。②会员服务与福利:建立会员体系,为会员提供积分、折扣、生日优惠等福利。通过会员系统,茶颜悦色可以更好地与顾客互动,例如向会员推送新品信息、专属优惠活动等,增加顾客的忠诚度和粘性。

2.7 承诺与保证

2.7.1 食品安全承诺

①优质原材料采购:承诺严格把控原材料质量,选用优质茶叶、新鲜奶制品、安全的水果和坚果等原料。与可靠供应商建立长期合作,从源头保障食品安全,让消费者放心饮用,确保每一口都没有质量隐患。②严格生产标准:保证在茶饮制作过程中遵循严格的卫生标准和操作流程。员工经过专业培训,包括正确的洗手消毒、设备清洁维护、饮品制作环节的规范操作,防止交叉污染和其他食品安全问题的出现。

2.7.2 消费者体验保障

①服务质量保证:承诺提供热情、周到的服务。员工以积极的态度迎接顾客,耐心解答疑问,高效处理订单。无论是在店内消费还是通过线上平台点单,都确保消费者有良好的购物体验。②反馈处理保证:保证重视消费者的反馈,通过多种渠道收集意见和建议。对于消费者提出的关于产品或服务的问题,迅速响应并积极解决,让消费者感受到自己的声音被重视。

2.7.3 文化传承与品牌价值维护承诺

①文化内涵延续:茶颜悦色承诺持续将中国传统文化融入品牌,从产品名称、包装设计到门店装修,都保持文化特色。保证不丢失品牌的文化根基,让消费者在消费过程中始终能感受到传统文化的魅力。②品牌诚信维护:保证在市场经营中保持诚信,不虚假宣传,如实地向消费者介绍产品信息。以诚信为基础维护品牌与消费者之间的信任关系,树立良好的品牌形象。

3 茶颜悦色产品策略的启示

新式茶饮的发展方兴未艾,我国大多数新式茶饮品牌在制定产品策略方面仍存在疑问。通过对茶颜悦色产品策略的分析和经验的总结,可以为其他同类新式茶饮品牌提供有益参考。

3.1 明确定位,塑造个性化形象

在众多新式茶饮品牌还未充分重视实体门店的打造之际,茶颜悦色就已经通过打造具有品牌特色和文化底蕴的优质饮茶空间,为品牌赋予了社交属性,获得消费者的青睐。各新式茶饮品牌应该根据自身的市场定位和消费者定位,对门店进行创造性设计,营造更具记忆点的视觉效果。

3.2 深挖品牌文化,展现创新精神

茶颜悦色以中国风为基调的传统文化赋予品牌更深层次的内涵与价值。各新式茶饮品牌应了解市场文化环境、掌握消费者的价值需求,建立自己鲜明的品牌定位,建构消费者认同的文化体系,和消费者在精神情感上达成共识。新式茶饮要提升产品的文化附加值,利用文化价值加强与消费者的良好交流与互动。

3.3 承担社会责任,树立良好品牌形象

茶颜悦色在营销活动中,一方面重视产品品质和优质服务保障消费者权益,另一方面也非常重视公共关系对企业的影响,茶颜悦色紧跟社会热点话题,注重公益活动的开展,充分展现了品牌的责任与担当。各新式茶饮品牌要勇于承担社会责任,真诚对待消费者,并身体力行回馈社会,提高对当下热点事件的敏感度和利用率,将品牌传播和营销与社会热点话题相结合,创新营销手段。

4 结语

网红茶饮品牌迅速发展有着特殊的时代意义,它的成功代表着人们对物质及精神的需求有了更高的需求,茶饮品牌的产品策略直接影响着品牌发展。茶颜悦色作为长沙的本土茶饮品牌,粉丝众多、口碑良好,离不开其高品质、高文化附加值的调性,本着一切以消费者为中心的原则,弘扬中华优秀传统文化,并且不断与现代元素相融合,打造出业界独树一帜的品牌形象,以创新驱动品牌发展,更好地满足消费者需求。

参考文献

- [1] 敬钰蕾,卿颖涵,赵奥奇.新中式茶饮品牌新发展与传统文化赋能——基于“茶颜悦色”认知与消费的市场调研[J].经济研究导刊,2023-06-30.
- [2] 周光莹.新中式茶饮品牌形象设计优化路径研究[J].艺术科技,2022-10-31.
- [3] 文茂.茶文化在现代环境艺术设计中的融合运用思考[J].福建茶叶,2022-06-28.
- [4] 吴妍珏,文杏梓.基于4V营销理论的我国新式茶饮品牌差异化营销战略探析:以“茶颜悦色”为例[J].商场现代化,2020(17):91-93.
- [5] 万芙蓉,夏季君,李昊,等.如何促进企业与消费者的良性互动:以“茶颜悦色”为例[J].企业改革与管理,2020(9):114-115.
- [6] 胡媛春.茶颜悦色品牌营销策略[J].合作经济与科技,2021(3).

Reflection on Improving the Internal Economic Responsibility Audit Work of Units in the New Era

Wenping Qu

Yantai Yeda Urban Development Group Co., Ltd., Yantai, Shandong, 264000, China

Abstract

As a key element of China's socialist modernization and a pillar of the country's economic development, the development status of state-owned enterprises is crucial for maintaining the stable growth of China's overall economy. Therefore, the audit tasks within state-owned enterprises are particularly crucial. This paper aims to explore the main problems faced by internal audits in state-owned enterprises and provide corresponding solutions.

Keywords

within the organization; economic responsibility audit; work thinking

新时代改进单位内部经济责任审计工作的思考

曲文萍

烟台业达城市发展集团有限公司, 中国·山东 烟台 264000

摘要

作为中国社会主义现代化的关键元素和国家经济发展的支柱力量, 国有企业的发展状况对于保持我国整体经济的稳定增长至关重要。因此, 国企内的审计任务显得尤其关键。论文旨在探讨当前国企内审中所面临的主要问题, 并提供相应的解决方案。

关键词

单位内部; 经济责任审计; 工作思考

1 引言

随着中国社会主义现代化的推进, 国企内审工作的重视程度日益提高, 并在政府和外部的监督管理之下取得了明显的进步。然而, 受制于市场的多样性和多种变量的影响, 国企内审仍然面临着需要改进的地方。

2 探讨我国公有制企业内部审计工作中的问题和原因

2.1 内部审计团队的管理缺乏系统化

人员的参与构成了审计活动的主要部分, 而高质量的审计结果依赖于优秀的审计人才。针对那些拥有复杂组织架构和众多管理层次的国企, 为了保证其稳定并持续的健康成长, 提升审计部门的工作效果及效能, 我们需要建立一支具备高度专业性和全面技能的高品质审计队伍。然而, 当前国企在构建这支优秀团队的过程中存在着有效的系统化管理工具不足的问题, 从而影响了他们招募到足够数量的专业人

士的能力。这种缺失系统的现象体现在: 当国企招聘新的审计成员时, 并没有考虑到市场的复杂性、国家经济发展趋势、公司发展的特点以及公司的长期战略规划, 因此可能造成审计人员的配置不够完整或有欠缺, 最终导致他们在执行内审工作中遇到各种困难。

例如, 岗位过剩的现象就是由这个原因导致的, 由于负责内审的管理者未能从整体上思考这个问题, 使得部门内的任务量远超出实际可用的审计人力, 每个人都需要承担多个职责, 这样一来他们的负担会越来越沉重。通过深入研究这些问题产生的根源, 我们可以发现, 主要是由于国内国企并未提供足够的关于内部审计部门的相关管理理论知识的教育, 以至于负责该项工作的领导们不能准确理解员工们的职业能力和业绩评价标准, 也不能掌握他们的升迁意愿, 所以很难做出合理的决定来指导整个团队的运作。

2.2 内部审计工作中缺乏沟通意识

有效的沟通是确保国有企业内部审计工作顺利开展的重要手段。审计交流是基于达成审计目的的条件下, 通过言语或书面形式向国企各部分传达有关审计工作的资讯过程。在国有企业的成长历程中, 审计交流的工作并未充分发挥其

【作者简介】曲文萍(1986-), 女, 中国山东威海人, 本科, 中级会计师、中级审计师, 从事内部审计研究。

实际作用,许多国有公司有必要增强他们的审计交流技能并把提升审计交流认识作为主要任务^[1]。审计沟通不足的表现为企业内部审计部门自我宣传与国企外部沟通不足。相比起其他的部门在国有公司内,内部审计部因为其职责性质而更倾向于保持沉默和低姿态,这可能会导致该部门长期以来被忽略。另外,通常情况下,内部审计部的报告对象主要是公司的董事会及各相关部门的管理者,这些报告的内容大多涉及机密,因此普通的员工很难了解到他们的具体工作情况。当两者之间存在着信息的差距时,如果某个部门在审核中遇到困难,其他人可能就觉得这个部门的存在毫无意义,这些都是由缺乏有效的沟通所导致的负面效果。这种问题的产生主要源于内部审计人员的职业特性和所在环境。大多数的内部审计员来自财务领域,他们在性格上相对严谨且不太擅长交际,他们常常把“做事而不说话”作为自己的原则。而且,他们也普遍认为,过多地与被审单位接触可能会引发一些非理性的情绪,从而增加在审核过程中的失误风险。综上所述,缺乏有效沟通的意识和双方的信息不对称,构成了制约内部审计沟通的关键障碍。

2.3 内部审计工作制度不完善

有效的审计管理体系能为国有企业的内审活动提供指引、规则与限制,包括全面的行为指南、基本原则、评判指标及操作策略。健全、合理的、科学的内审机制既有助于让所有员工理解内审的主要任务及其责任,也能够被视为一项有用的规章制度^[2]。此外,它还能推动国企内的审计人员的技能提高。然而,目前中国国企的内审体制并不完备,主要是缺乏符合国企的发展方向和实际需求的内审政策,并且对于如何建立这些政策并没有明晰的规定。尽管一些国企已经设立了一些相关政策,但因为它们过于模糊或缺少详细信息,执行者难以找到具体实施的方法,从而导致内审活动的效率低下并可能出现资源浪费。

另外,我们都知道,一套合适的内审制度是保障国企内审质量的关键因素,而且内审的效果直接关系到改善国企运营状况的重要程度。因此,国企内审制度的不完善是一个需要解决的问题,原因之一就是内审机构在执行过程中的不足之处,未能及时整理归纳他们的实践经验,也没有足够重视制定相应的政策。内部审计工作的核心和关注重点是审计人员的综合专业素养。通过将工作经验整合成工作指导规范守则并下发给所有审计人员,可以提升审计部门的整体工作水平。

2.4 审计整改走过场,责任追究不到位

尽管公司的内审部门严格且精细地履行其审查职责,但是一些下属组织却仅仅关注业务增长,对于他们所面临的审计问题置若罔闻,放任不管,把大问题变为小问题,甚至忽略问题的存在。同时,有些企业和个人一边解决问题,一边又重新出现同样的问题,使得持续改进成为一种无休止的过程。公司内部即使有现成的相关责任追究办法,但也往往

停留在制度层面,而审计部门不具有监察职能部门拥有的问责、处罚权,往往无可奈何,对其整改建议和督促落实也只能纸上谈兵,无法从根本上保证其认真落实,导致后续审计屡查屡犯现象层出不穷,问题无法从源头上得到遏制。

2.5 内部审计人员的素质还需要进一步提高

由于现有的内部审计员的能力无法满足政府机构的需求标准,这使得他们的职责变得更加复杂且重要了。作为一项高度专门化的任务,他们需要遵循全球内部审核专家组织的指导原则并具备扎实的专业基础如财务管理、法规规则、税务政策、经济研究与数据处理等等;同时还需要熟悉计算机科学及其他语言技能以提高自身的全面理解能力和书面沟通技巧。然而,目前许多公共部门并未充分认识到这一点的重要性而未招聘专职工作人员来执行此职能核查程序,尽管这些大学内的检查者都拥有深厚的财政背景并且了解税制规则但缺乏必要的相关领域实践经验导致他们在实际操作中难以应对挑战因此降低了自己的整体水平从而影响到了整个单位的管理效率^[3]。

3 强化我国公有制企业内部审计的策略

3.1 加强内部审计工作团队管理

为了强化公司内审工作的管控,我们可以制定一份关于公司内部审计人员的职务描述文件。这份文件应由公司的主管人员、内审部门负责人和其团队成员一起编写,并依据每个职位的特点来确定合适的内部审计人员所应具备的能力。

除了包含员工的基本资料及所需的专业技能之外,职位描述还需详细列明其直接主管单位、业绩评估准则、纪律规定、责任范围、任务详情等事项。此举不但有助于寻找适合这个角色的审计专才,也有助于提升他们的专业素质,并能协助公司建立一组具备高度专业性和质量的水准的内审队伍,进一步加强国有企业的内部审计功能,深化对国家经济管理的理解,并在某种程度上优化了国家的财政管理系统,促进了国民经济的健康持续增长。

3.2 加强内部审计工作沟通管理

当国有企业的内审员需要同公司的高层领导如董事长、总经理及各个部门的主管等人进行对话时,他们首先要获取这些高管们的管理理念和策略计划,同时也要关注他们在推动公司发展的过程中的主要关切点。通过使用审计报告等方式,他们应定期地向上层管理团队提交工作进展情况,以实现高效的沟通。同样地,对于那些需要对下属员工进行评价的内审员来说,可以通过组织小规模或部门性的讨论会来促进与他们的互动,并鼓励他们多参与到日常生活中去,增加彼此间的接触频率,这样就能使公司的底层员工更好地理解内审员的工作内容,以此消除因沟通障碍所带来的困扰。

3.3 加强内部审计工作制度管理

首要任务是明确内控审计工作的规章制度应由内控审