

# 谋事之基

主编 连廉



学苑出版社

# 谋事之基

连廉 主编

学苑出版社

图书在版编目(CIP)数据

谋事之基/连廉主编.—北京:学苑出版社,2000.12  
ISBN 7-5077-1677-5

I. 谋… II. 连 III. 调查报告—北京 IV. F127.13-2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 81833 号

学苑出版社出版发行

北京市万寿路西街 11 号 100036

河北省永清县印刷厂印刷 新华书店经销

850×1168 开本 16 印张 401 千字

2001 年 1 月北京第 1 版 2001 年 1 月北京第 1 次印刷

印数:1—2000 册 定价:26.00 元

# 编辑委员会名单

顾 问:谭维克

主 编:连 廉

编 委:(按姓氏笔划为序)

王 芸	张 丽	张元书	张聪颖
劳焕强	陈新良	罗 荣	尚孔泉
姚 维	段荣奎	高建武	黄阿国

# 毛泽东、邓小平、江泽民论调查研究

## 毛泽东论调查研究

调查就象“十月怀胎”，解决问题就象“一朝分娩”。调查就是解决问题。

毛泽东：《反对本本主义》（1930年5月），《毛泽东农村调查文集》第2—3页。

认真调查研究，对具体问题作出具体的分析，而不是抽象的主观主义的分析，这是马克思主义的灵魂。

毛泽东：《为中央转发邓子恢同志的调查报告写的批语》（1961年11月23日）。

## 邓小平论调查研究

我们所谓总结和集中，并不是群众意见的简单堆积，这里必须要有整理、分析、批判和概括；但是，离开群众经验和群众意见的调查研究，那末，任何天才的领导者也不可能进行正确的领导。

邓小平：《关于修改党的章程的报告》（1956年9月16日）

我们今后制定具体政策和解决问题,在强调集中统一的时候,更应该运用毛泽东同志提倡的“从群众中来,到群众中去”的方法。要经过调查研究,把下面的意见集中起来,然后制定一个切合实际的政策,制定一个切合实际的计划,再到群众中去贯彻实行,并且在实践中加以检验。解决具体问题,也应该如此。

邓小平:《在扩大的中央工作会议上的讲话》(1962年2月6日)

## 江泽民论调查研究

没有调查就没有发言权,没有调查就更没有决策权。

江泽民:《同出席全国省区市党委政研室主任会议代表座谈时讲话》(1993年7月5日)

党委政研队伍是一支经过考验、训练有素的好队伍,理论水平、政治水平、业务水平都比较高,不仅听党的话,有自觉奉献精神,而且有较强的理论功底和研究能力。多年来大家勤勤恳恳,埋头苦干,任劳任怨,为党的事业做出了很多贡献。各级党委要进一步加强对政策研究工作的领导,关心和支持政研室的工作,尽可能地改善政研室的工作、学习、生活条件,充分发挥这支队伍的作用。党委主要负责同志应经常向政研室交任务,出题目,提要求,鼓励他们多出成果,多出人才。

江泽民:《同出席全国省区市党委政研室主任会议代表座谈时讲话》(1993年7月5日)

## 目 录

正确处理人民内部矛盾，为东城区两个文明建设创造稳定的

- 社会政治环境 ..... 连 廉 (1)
- 王府井国际商业街管理模式的初步探讨 ..... 刘晓晨 (11)
- 关于大力发展东城文化产业的思考 ..... 陈 平 (20)
- 代表述职——人大代表接受选民监督实现形式的探索 ..... 席文启 (28)
- 关于区政协履行民主监督职能的调查 ..... 于大利 (36)
- 知识产业在东城经济发展战略中的地位及相关思考 ..... 郑和平 (47)
- 东城区区属企业经营管理者现代管理心理
- 及经营管理能力测试状况的分析与思考 ..... 吴弘勇 (58)
- 关于做好当前老干部思想政治工作的几点思考 ..... 马润海 (66)
- 关于街头多发性案件的几点思考 ..... 刘瑞宾 (72)
- 关于做好信访工作，正确处理人民内部矛盾的调查与分析 ..... 刘朋庆 (77)
- 关于东城区非公有制经济组织党建工作情况的调查 ..... 曾刚健 (86)
- 关于反腐败领导体制和工作机制运作情况的考察与思考 ..... 刘庄振 (93)
- 地方人大常委会在推进社会主义民主政治建设中发挥了重要作用 ..... 王文义 (101)
- 对地方人大行使监督权的思考 ..... 王建军 (111)
- 关于东城区城管执法体制的调查与思考 ..... 林克庆 (117)
- 城建开发业如何成为东城区经济发展的增长点 ..... 王建清 (123)

东城区各民主党派领导班子及部分骨干思想状况的调查 .....	郭瑞敏 (130)
老旧居住小区向物业管理转化问题研究 .....	林希孟 (141)
关于东城区计划生育优质服务情况及群众需求的调查 .....	张瑞英 (148)
关于东城区中小学生心理健康教育现状的 调查和建议 .....	东城区政协文教卫体委员会 (159)
对东城区机关、事业单位执行津贴、补贴情况的调查 .....	王秀贞 (166)
在城市管理体制改革的充分发挥街道基层党组织的领导核心作用 ——关于东城区街道基层党组织发挥领导核心作用的调查报告 .....	中共东城区委组织部 (172)
关于第十一届区人大代表素质和构成情况的调查 .....	东城区人大常委会代表联络室、研究室 (181)
关于深化企业改革过程中职工心态的调查 .....	张一力 (187)
关于东城区街道社区思想政治工作状况的调查与思考 .....	程永涛 (198)
分析党内统计数据, 加强全区党建工作 .....	张和平 (205)
关于东城区房地局出租出借房屋状况的调查 .....	隋燕华 (214)
从统计年报数据看我区的产业结构 .....	刘 力 (218)
新形势下治保会建设面临的问题与对策 .....	肖治国 (229)
关于做好议案、建议办理工作的几点思考 .....	王荣秋 (234)
南锣鼓巷地区胡同四合院的保护利用研究 .....	乔世怀 (241)
对居委会改革中几个突出问题的分析与思考 .....	赵凌云 (251)
关于东城区领导接待日情况的调查与思考 .....	郭培华 (258)
关于东城区民营科技发展情况的调查 .....	赵胜银 (265)
关于实施品牌战略, 创建天元服务品牌的调查 .....	郑建华 (272)
关于进一步鼓励非公有制经济健康发展的跟踪调查与建议	



- ..... 东城区政协经济科技委员会、东城区工商联 (280)
- 解开粮食企业潜亏挂帐的症结 ..... 郑万洪 (287)
- 关于东方广场税源情况的调查 ..... 刘宝忠 (294)
- 关于东城区老干部思想政治工作现状的初步调查与思考 ..... 廉 洁 (297)
- 关于我区纪检监察干部队伍状况的调查与思考 ..... 刘国一 王圆德 (306)
- 关于下岗女工从事居委会工作情况的调查 ..... 马金慧 (313)
- 东城区法院人事制度改革情况调查 ..... 梁 军 (319)
- 关于社区思想政治工作的调查 ..... 吴俊花 (326)
- 关于1999年新建菜市场食品卫生情况的调查 ..... 黎 洵 (331)
- 进一步转变观念, 提高认识, 加强预算外资金管理 ..... 陈 虹 (336)
- 解高龄老干部之需, 解高龄老干部之难
- 关于对东城区80岁以上老干部的调查与研究 ..... 阎云香 (342)
- 当前国有商业企业领导体制建设中存在的几个问题及对策 ..... 何大伟 (348)
- 对加强城市管理严厉控制违法建筑问题的思考 ..... 赵明杰 (353)
- 关于东城区“小学升初中”电脑派位工作情况的调查
- ..... 东城区人大常委会教科文卫工作委员会 (358)
- 关于推进国有企业改革的思考 ..... 高平生 (366)
- 关于加大东城区危房改造及利用外资工作力度的思考 ..... 生 敏 (372)
- 关于东城区体委实施社会体育指导员技术等级制度情况的调查 ..... 王卫民 (380)
- 认真贯彻十五大精神, 作好换届选举工作 ..... 吴秀清 (389)
- 目前实行政府定价的商品和服务价格执行情况的调查 ..... 张连娣 (397)
- 新时期如何加强街道城市管理工作的思考 ..... 于艳华 (402)
- 东直门社区关于开展社区卫生服务工作的调查 ..... 王志亮 (411)
- 发挥社区优势, 积极开展老干部“四就近”试点工作 ..... 阎素霞 (416)

- 
- 对党政机关决策调研中几个问题的思考 ..... 姚 维 (423)
- 关于面向二十一世纪东城经济的研究与思考 ..... 尚孔泉 (428)
- 调查研究,是领导干部必备的基本功 ..... 张元书 (438)
- 东城区区属企业改革的现状与构想 ..... 贾炯协 (446)
- 加强行政执法监督,促进依法行政 ..... 陈培英 (451)
- 面向市场 严格管理 灵活办学
- 东城区为民学校办学情况的调查与思考 ..... 周焕奇 (460)
- 关于老年人生活需求的调查与思考 ..... 林宝生 王玉萍 (466)
- 对东城区“148”法律服务专用电话开通情况的调查与探索 ..... 陈松岩 (473)
- 东城区开展法律进家庭活动的调查 ..... 黄阿国 (479)
- 关于区政府经济职能转变的必要性及其模式的思考 ..... 罗 荣 (483)
- 引入现代决策理念,加强决策队伍建设 ..... 高建武 (488)
- 关于企业文化建设的几个问题 ..... 张聪颖 (493)
- 对东城区机构改革的思考 ..... 张 丽 (499)

## 正确处理人民内部矛盾，为东城区 两个文明建设创造稳定的社会政治环境

连 廉

人民内部矛盾，是指在人民的范围内发生的、根本利益一致基础上的非对抗性的社会矛盾。正确认识和处理人民内部矛盾是讲政治的重要内容，对社会主义现代化建设的大局、对国家的长治久安具有十分重要的意义。为了研究和掌握在深化改革开放的新形势下，首都中心城区人民内部矛盾的性质、特点以及产生的原因，探索在新形势下正确处理人民内部矛盾的有效途径，促进城区两个文明建设持续、快速、健康地发展，我们采用资料调查、座谈会调查及个案分析的方法，对人民内部矛盾在东城区的表现形式、种类、规模以及处理方式、方法等基本情况进行了调查。

### 一、东城区人民内部矛盾的主要表现形式

#### 1. 职工与企业之间的矛盾

一是有些工商企业亏损严重，职工应享有的各种劳资福利待遇无法落实，如工资过低和长期拖欠工资、奖金、退休金、医疗费、生活费，不及时缴纳社会保险等，导致职工的基本生活没有保障，引发了与企业的矛盾。从1996年到1999年10月，职工因劳资福利问题而到区信访办集体上访的有40批，占集体上访总量的9.7%。1999年上半年，区劳动局信访部门、劳动仲裁部门

和劳动执法部门受理的案件，也相对集中在劳动合同和工资保险福利这两项，分别占信访总量的 18.6% 和 22.2%、劳动争议案件总量的 25.8% 和 52.5%、违法案件总量的 5.1% 和 54.5%。

二是劳动争议。主要是用人单位不按规定与职工签订劳动合同，或签订合同时不能体现“平等自愿、协商一致”的原则，表现突出的是出租汽车行业，出租汽车公司与司机未签订劳动合同或在合同中未约定工资，导致保险争议的发生。

三是职工下岗而引发的人民内部矛盾。到 1999 年 10 月底，我区共有下岗职工 1044 人。这部分人经济利益受到较大影响，生活困难，精神压力较大，加上有些企业思想政治工作软弱无力，下岗职工应有的待遇得不到保证，引起部分下岗职工不满。1998 年底以来，因下岗问题而到区、市有关部门上访的有 23 起，占劳动部门全部信访量的 7.62%。

## 2. 群众与党和政府之间的矛盾

一是近年来各级政府加大了城市建设和管理的力度，由此引发了与一些群众的矛盾。主要是市政设施老化，影响了群众的正常生活，而进行市政建设时造成施工扰民；私搭乱建造成群众居住环境恶化，而在清理整顿违章建筑时引起私搭乱建者的不满；自发兴起的农贸市场影响了一些群众的正常生活，而在撤市时又有一些群众感到不便；有的群众在拆迁时安置地点较远，设施不配套，造成生活不便，引起不满等。从 1996 年至 1999 年 10 月，区信访办接待群众信访中，涉及城市建设和管理的问题有 5882 件，集体访 91 批，分别占信访总量和集体访总量的 24% 和 22%。其中反映各种扰民问题的 2763 件，集体访 41 批，分别占信访总量和集体访总量的 11.30% 和 10%；涉及住房问题的 2233 件，集体访 94 批，分别占信访总量和集体访总量的 9.1% 和 22.82%。

二是党和政府一些部门、单位的机关工作人员衙门作风严

重，工作方法简单粗暴；有的不负责任，决策不慎，工作不力，不按政策、法规办事，引发、加剧了人民群众与党和政府之间的矛盾。个别党员、干部以权谋私、贪污腐化等腐败现象，更是使人民群众深恶痛绝。从1997年7月至1999年10月，区纪委共受理信访834件，其中涉及腐败问题的高达801件，干部作风问题的33件。

三是由社会治安而引发的人民内部矛盾。主要是对外来人口的管理方面尚有不足，社会治安案件时有发生，群众生活的安全感不强；有的执法、治安管理人员在执法过程中态度粗暴、方法简单或损害群众利益，从而引发了矛盾。

### 3. 民事主体之间的矛盾

民事纠纷主要集中在婚姻、家庭、房屋、债务等方面，据区法院统计，这三类纠纷占收案总数的85.6%。1996年至1999年10月，区信访办共接待与此类问题有关的信访2020件，集体访104批，分别占信访总量和集体访总量的8.2%和25.2%。

上述这些人民内部矛盾的表现形式是多种多样的，最常见的解决方法是群众遇到问题时找领导、找政府，最突出的表现为集体访，而经济纠纷方面的矛盾则通常用法律手段来解决。

## 二、当前人民内部矛盾产生的原因

引发人民内部矛盾的原因是多方面的，涉及社会政治、经济 and 思想等各个领域，是各种因素交互作用的结果。

### 1. 改革的深入使利益调整力度加大

利益格局的调整，越来越多的涉及群众的切身利益，导致人民内部矛盾的急剧增加。区法院1999年1—10月受理的民事案件和经济案件中，涉及经济利益的有3787件，占这两方面案件总数的63.9%。

### 2. 城市建设和管理力度加大

随着城市开发建设改造和城市管理力度的不断加大，修建城

市基础设施步伐的逐步加快，这些利国利民的好事，既给广大人民群众带来利益，也带来了诸多不便。有的单位、部门没有严格按相关政策办事，重经济效益轻社会效益，重建设轻管理，缺乏有效的监督，从而引发了政府与直接利益者的矛盾。

### 3. 政府部门存在着官僚主义

某些部门和单位对新出台的政策、法规，出于局部利益的考虑而不公开、不透明，形成“中梗阻”，引起矛盾；或者由于宣传不够，致使群众不理解，而与政府产生矛盾。如《拆迁法》早已出台，但在拆迁的部门却见不到清楚明了的解释；再如在萃华楼滨河路分店改制过程中，由于企业领导没有听取职工意见，导致部分职工对单位改制为私营企业不理解，引发了职工多次到市、区政府反复上访。

### 4. 政策不配套，法制不健全

如用工单位拖欠职工工资、企业不与劳动者签订劳动合同或签订无效合同等问题，在现有的劳动政策中没有罚则，所以当企业违反劳动政策或者拖欠职工工资而引起职工上访时，劳动行政部门由于没有任何强制措施和处罚的依据，很难处罚企业，又引起了职工与劳动部门的新矛盾。

### 5. 思想观念上存在着偏差和误区

有些人法律意识淡薄，不知道用法律及相关政策维护自己的权益；有些人虽然有法律意识，但怕花钱、怕麻烦，不去依法解决；有的人认为权大于法，找法院不如找政府、找区长；有的人在政策、法律、法规与个人利益发生冲突时，为了个人利益不惜以身试法，如拒不执行政府的有关规定等；有些人存在择机搭车解决问题的心理，如每遇“五一”、“十一”等重大政治活动时，信访量就大大增加；有些人存在“大闹大解决，小闹小解决，不闹不解决”的思想，人为扩大矛盾的涉及面，如有的职工上访时说：“人少了不管事，人多了他们才重视”；有些人随着社会形势

的发展，思想观念发生了变化，心理上越来越不平衡，进而引发了矛盾。

### 三、东城区处理人民内部矛盾的基本做法和经验

#### 1. 抓领导，充分发挥各级领导的积极性

一是提高认识。区委成立了人民内部矛盾排查调处工作领导小组，经常分析人民内部矛盾的情况，认真研究解决办法，做到了情况明、底数清、领导得力。

二是区领导经常深入基层、深入一线，有针对性地做好群众的思想工作，使群众能够了解党的政策，支持政府工作。如在朝内大街拆迁时，主管副区长日夜坚守在第一线，并发布安民告示：群众什么时候有事，什么时候都可以到工地找他。就这样，在拆迁、建设的整个过程，所有问题都解决在现场，没有发生一起上访事件。

三是建立区委、区政府领导接待群众来访日制度，亲自处理人民群众反映的问题。从1999年3月以来，已接待来访群众228批370人次，所反映的222项问题，已按期办结187件。如常务副区长在接待和平里安外3号院5号楼居民反映楼下餐馆6年来严重扰民的问题后批示：“如情况属实，不管难度有多大，该拆的一定要拆。”根据这一批示，有关部门通力合作，扰民的4家餐馆被全部拆除，楼里的大妈高兴地送了一面写有“注重环保，功在千秋，感谢政府，心系百姓”的锦旗。

四是严格实行领导责任制。制定了《东城区重要疑难信访问题领导包案制度》，1999年区级领导和近70个基层单位的领导包案处理了400多个重点问题，缓解了大量矛盾纠纷，到市、区上访量明显下降。1—10月市级集体访6批，比去年的34批下降了82.4%，区级集体访67批，比去年的114批下降了41.2%，尚未出现一批市级重复集体访。

#### 2. 抓组织，建立健全四条线的组织体系

一是全区各单位普遍建立了信访机构，积极推进逐级上访分级受理工作，这条信息灵敏、反映快捷的信息网络，保证了人民内部矛盾能够及时发现并及时得到解决。

二是充分发挥基层工会、妇联等群众组织在维权和化解矛盾中的作用。区工会认真抓好非公经济组织中的工会建设，积极维护工人的合法权益，协调处理好劳资矛盾；区妇联把妇联组织建到企业，建到街道，把维权工作做到基层，调解了大量家庭矛盾。

三是建立健全各级思想政治工作研究会。成立了区思想政治工作研究会和 52 个分会，在广大群众中开展思想政治工作，化解了大量思想认识方面的矛盾。

四是建立健全基层群防组织。这种组织既是维护社会稳定的治安组织，又是处理人民内部矛盾的群众组织。每逢重大政治活动，街道干部、分局民警和居委会干部就走家串户，做群众的思想工作，对了解民情、解决矛盾发挥了重要作用。

### 3. 抓根本，始终坚持为群众办好事、办实事

一是在全区范围内实施“四心”工程，努力营造一个使驻区单位和居民群众“舒心、称心、欢心、放心”的良好社会氛围。1998 年以来，共建立首都和区级文明居民区 62 个，达标居民区 104 个，有效地改善了导致人民内部矛盾产生的外部环境。

二是建立便民服务热线，想方设法为群众排忧解难。区政府、民政系统、街道系统、城管大队等单位 and 部门建立了 10 条便民服务热线，为群众解决了大量热点、难点问题。

三是充分发挥社区服务功能。10 个街道全部建立了社区服务中心，每个街道都分别开办了 2 个“老饭桌”餐厅，2 个“小饭桌”餐厅，建立 2 个托老所，建立了文体活动中心，切实解决人民群众生活中的难点问题。

四是发动机关干部和社会力量扶贫帮困。各街道向困难居民



发放了帮困卡，全区大部分单位与生活困难的家庭建立了扶贫帮困对子；每逢节日，区、处级领导都要走访看望困难户，增进了党和政府与人民群众的感情。

#### 4. 抓源头，把人民内部矛盾解决在萌芽状态

一是加强思想政治工作。朝阳门街道琪丽日化厂的残疾职工因拆迁安置而与企业产生矛盾，到市、区上访多达 25 批次，对社会稳定造成了不良影响。1998 年 7 月，新任街道工委书记孙旺一到职，就首先找该厂职工做工作，住院期间躺在病床上还与职工谈心，使职工情绪得到了有效控制，停止了上访。

二是相信群众，依靠群众，把政策交给群众。每一项改革措施出台前，都认真听取群众意见，深入宣传改革政策，避免矛盾发生。如奥之光、良士多和绿凯三家企业合并组建奥士凯集团时，由于基层店个别干部工作粗糙，没有把有关政策向群众讲清楚，导致该单位部分职工联合到区政府上访，区有关领导耐心向群众解释相关政策，使职工得到满意的答复，积极参加企业改革。

三是树立超前意识，认真抓好预测排查。在重大事情发生前，重大改革措施出台前，各级党政机关都要认真分析可能出现的矛盾，研究处理办法。在拆迁之前，先贴安民告示，通告拆迁的有关事项及补偿政策，防止发生矛盾；在撤销马路市场之前，先做好商户工作，盖好蔬菜供应大棚，保证市场供应，防止群众产生意见。1999 年，共进行 5 次排查，排查出 80 个群体性问题和 4 个难点问题，目前已有处理结果的达 91%，使人民内部矛盾的处理增强了预见性和超前性。有一天区委书记到朝阳门街道搞调研走到南竹竿胡同时，听到居民反映，“退路进厅”的政策宣布后，把占路市场撤除了，但没有合适的地方建厅，造成当地居民买菜难。于是马上找来主管市场建设和城市管理的二位副区长和有关方面负责人，就地召开现场办公会，当场拍板决定，将