东北电力系统工会

实践与创新文集

2018-2019

中国能源化学地质工会东北电力委员会◎编



沈阳出版发行集团
沈阳出版社

需要全本请访问 www.ertongbook.com

东北电力系统工会

实践与创新文集

2018-2019

中国能源化学地质工会东北电力委员会◎编



沈阳出版发行集团
沈阳出版社

图书在版编目（CIP）数据

东北电力系统工会实践与创新文集 . 2018–2019 / 中国能源化学地质工会东北电力工作委员会编 . –– 沈阳 : 沈阳出版社 , 2020.9

ISBN 978–7–5716–1342–6

Ⅰ . ①东… Ⅱ . ①中… Ⅲ . ①电力系统 – 工会工作 – 东北地区 – 文集 Ⅳ . ① D412.83–53

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2020）第 162887 号

出 版 发 行：沈阳出版发行集团 | 沈阳出版社
（地址：沈阳市沈河区南翰林路10号 邮编：110011）
网　　址：http://www.sycbs.com
印　　刷：沈阳市第二市政建设工程公司印刷厂
幅 面 尺 寸：170mm × 230mm
印　　张：30.25
字　　数：540 千字
出 版 时 间：2020年10月第1版
印 刷 时 间：2020年10月第1次印刷
选 题 策 划：孙铭屿
责 任 编 辑：李　巍
封 面 设 计：润泽文化
版 式 设 计：润泽文化
责 任 校 对：张　畅
责 任 监 印：杨　旭

书　　号：ISBN 978–7–5716–1342–6
定　　价：78.00元

联 系 电 话：024–24112447
E – mail：sy24112447@163.com

本书若有印装质量问题，影响阅读，请与出版社联系调换。

《东北电力系统工会实践与创新文集（2018—2019）》编委会

主　任：王　韬

副主任：马曙光　周艾辉　许传辉　石志忠　王修钧　马可心
杨世民　张晓来　梁志福　张兴家

编　委：庞佳毅　安　宁　高峰光　白重阳　王福文　朱坤东
薛　凯　申　军　李大鹏　张晋宝　赵新宇　韩　桐
黄兴武　陈连君　李明春　马　烈　陈力力　钱龙洲
董树君　郎　薇　魏继丰　刁文斗　张春成　胡　伟
董玉斌　崔　虎　张泰巍

主　审：张兴家

副主审：高峰光　张晋宝　马　烈　钱龙洲

主　编：庞佳毅

副主编：安　宁　齐经纬　陶颜林　申　军　韩　桐

编　辑：周丕信　张天翼　周志军　任　奕　冯　程　陈力力

需要全本请访问 www.ertongbook.com

CONTENTS 目录

职工诉求服务体系的构建与实施……李婷婷　韩　望　1
基于“三创两出一转化”模式的提升　企业发展活力的创新与实践
……朱坤东　李羿程　7
浅谈新时代基层工会组织如何用“心”做好思想政治工作
……张晓红　15
建设“三个家园”，促进公司与员工共同发展……赵长林　20
浅谈 KPI 关键绩效指标在工会工作标准化建设中的应用实践
……闫　宇　解　彬　25
围绕新时代战略目标　构建现代服务体系……赵殿勇　29
在创新实践中深化“班组建设”的思考……李　靖　33
凝聚职工创新活力　助推企业高质量发展
——新时代大唐辽宁分公司创新工作室的实践与思考……杨世民　37
做到“三个坚持” 实现“三个提升”全面提高基层班组标准化建设水平
……姜长有　41
建设有理想守信念、懂技术会创新、敢担当讲奉献高素质“电力铁军”
——浅谈如何扎实推进电力产业工人队伍建设改革工作……安　宁　44
忠诚党的事业　竭诚服务职工　切实加强新时代工会工作的创新实践…施立成　49

实施“四位一体”捆绑式大班组建设 助推班组管理提升……李艳新 马 艳 53
全方位多维度建设职工幸福之家……刘宝珠 57
论工会组织在减亏增效工作中的作用……王 维 61
关于完善职工（劳模）创新工作室建设的探索和思考……任 奕 65
基于“互联网 +”等新技术深化应用的企业职工文化建设探索与实践…张 琳 69
“12351”工作法构建新时代工会工作新格局 ……王 鹏 82
聚焦服务保障 推动职工服务中心高质量发展……安学志 88
构建职工诉求服务体系 增强职工的获得感与归属感……畅宝石 92
班组大讲堂探索与实践……林禹彤 96
浅谈新时代的企业职工宣传文体工作……宋忠新 100
做好企业工会群众工作的思考……董树君 104
技能比武为载体 提升职工队伍素质……李晨曦 107
深化服务中心建设 搭建职工关爱平台……王 驰 112
关于“生命体”班组建设管理体系的研究……邹广燕 115
职工文化建设对提升职工凝聚力的实践与探索……孙爱武 121
立足基层 惠及全员 奏响公司和谐发展新乐章……姜艳平 124
关于班组建设个性化管理的探索和思考……陈显超 128
发挥工会职能引领青年员工创新创效的几点做法……谢跃彬 孟凡玲 132
实施 JYKJ 管理机制 推进工会工作的探讨与实践 ……韩胜东 137
企业文化深植三件实事 竭诚架好党联系群众的连心桥
……解 彬 严立博 林禹彤 142
实现电力物联网创新发展离不开“带头人”……齐伟辰 146
如何为班组减负……刘长志 150
聚焦五大发力点 汇聚企业正能量……王 严 152
如何运用泛在物联网思维推进班组建设……刘 赫 155

瞄靶心 防风险 为打造有温度的企业供给“热能源”
——国网吉林供电公司工会优化内部建设探索……卢 泳 张文玉 158
开办局史馆“实境文化课堂”职工文化建设焕发活力……代 娥 161
人才强企 匠心筑梦 用劳动书写新时代……赵 伟 164
工会新兵工作“三部曲”……魏继丰 168
创建机制 搭建平台 推进职工创新创效……李红彪 171
在“新时代”做好工会工作的思考……杨 光 175
“企业文化 +”助推企业创新发展……张晓红 179
创建学习型班组 为公司新时代战略体系落地精准发力……徐海东 185
新时期推进民主管理再提升……张 鑫 188
浅谈如何将班组建设工作再提升……张雨晴 191
建设电力企业门户 APP 构建智能运营管理机制
促进工会“互联网 +”工作全面进行……孙皓晨 194
浅谈职工技术创新与科技创新的关系……刚毅凝 梅雪冬 袁 伟 197
浅析在离退休工作中如何推进“文化养老、科学养生”……郭文忠 201
如何培养农服职工内训师……商景杰 203
聚焦“生命体”班组建设 创新实践 拥抱未来……徐 红 206
浅谈如何激发青年职工创新思维促企业发展……李小梅 209
让青春在劳动中闪光……盛学哲 213
引领青年职工创新创效初探与实践……蒋瑞华 215
新时期如何开展文化活动提振职工士气之我见……王云伟 220
创新职工代表巡视制 促企业管理能力提升……刘 爽 滕宇达 224
浅析新冠病毒疫情期间工会工作如何开展……陈 磊 228
以人为本员工诉求服务体系的深化应用……苏 粟 231

激发动力 增强活力 凝聚合力 团结广大女职工为企业蓬勃发展建功立业
……鲍春妹 243
“暖心 360”文化品牌建设的探索与实践 ……张 薇 247
浅谈“JYKJ”体系在班组建设中的实践与应用 ……刘志强 252
聚焦新时代课题 凝聚职工群众磅礴力量……王淞霖 256
浅谈如何发挥好分工会在企业发展中的作用……韩国华 261
“星级”班组标准化建设的探索与实践……谭植匀 264
浅谈新时期水电厂青工复合型人才的培育……王欣婷 269
深化“职工之家”建设，提高工会服务职工能力
——创建新时代职工之家的调研报告……于桂杰 裴 辉 王 瑞 272
论工会干部如何做好职工生活工作……代志武 276
关于工会做好职工慰问工作的思考……闫晓霞 279
深化厂务公开，推进民主管理，激发企业活力……王兴权 281
文化建设是企业发展的凝聚剂和推进器……齐 晶 287
浅谈工会组织对职工的引领作用……顾 新 290
浅析如何提高基层企业职工代表大会的工作质量……宁桂霞 293
探讨如何做好供电企业工会工作的创新……代志武 298
推进家园文化建设 打造凝心聚力企业……李亭林 301
以文体活动为载体 凝心聚力构建和谐企业……张晓琳 304
基层分工会在参与推动职能部室、完善劳动竞赛考评体系中的探索和成果
……黄晓鹤 307
引导新职工，将新活力注入企业工会……孙 可 312
浅谈如何让工会调研更加务实接地气……刘金萍 316
基于卓越绩效的供电企业“三位一体”管控模式构建
……赵昊东 冯 柳 冯天民 321

浅谈工会创新管理……孙新新 330
青年职工创新管理与实践……张楚曼 334
创新竞赛载体活动 促进职工素质提升……任可鑫 338
浅谈电力企业如何弘扬工匠精神 完善典型的选树和培养……李 涛 343
架“连心桥” 做“先行者” 全心全意服务职工 脚踏实地联系群众…杨春香 346
弘扬职工文化建设，铸造温暖职工之家……陈佳宁 349
在党的旗帜引领下的新时代工会工作……杨 光 352
浅谈如何加强职工文化建设……李 燕 355
以“健康生活、快乐工作”理念 打破组织惯性 增强职工活力……孙 岩 357
工会工作创新的几点思考与探索……王志强 361
关于深入研究职工服务中心建设机制 构建帮扶体系方面的研究……林庆华 365
关于进一步提高班组建设的研究……张 磊 369
构建职工诉求服务体系 增强职工的获得感与归属感……隋吉红 373
职工技能素质提升研究……彭 彤 378
关于职工创新工作室发展的探索与实践……李建威 383
聚合力 “提素”促发展 ……刁红丽 386
浅谈双辽公司工会在企业发展中所扮演的角色……王志松 389
浅谈工会工作与行政工作的走步式关系……朱世安 393
新时代用新思想引领基层工会工作……李丙光 397
深入开展班组建设，推动企业稳健发展……陈贵彦 400
浅谈如何构建模范劳动关系和谐企业……孟凡玲 刘 珊 403
以“打造内涵式班组”为核心的班组建设 精益化管理模式…郑立伟 余安琪 409
发挥工会组织优势 强化星级班组建设 夯实企业管理基础…王莉萍 范士新 415
浅析如何做好基层企业工会工作……朱翔宇 419
纸媒与新媒体并进 促职工文化新发展……韩冰玉 424

如何做好工会安全生产群众监督工作……王 霞 427
凝心尽力做好女工工作 助力企业减亏增效发展……高 波 430
浅谈如何应用新时代中国特色社会主义思想开展工会工作……刘 佳 435
打造特色文化 推动企业持续健康发展……潘丽梅 刘 爽 滕宇达 440
新时代 新征程 奋力推动工会工作改革创新发展……张 珊 444
实现深度融合 探索新能源领域劳动竞赛新模式……郭敬苗 447
浅谈提高职工技能素质的途径……杨晓秋 450
礼赞新中国 奋进新时代
——庆祝中华人民共和国成立 70 周年职工文化建设做法和体会 ……邓艳玲 456
班组标准化建设的实践与探索……张雨晴 459
落实“一岗双责”的实践与研究……刘 佳 冷秀峰 张丽艳 463
建设终身培训体系 培养高素质人才队伍……董永利 469

需要全本请访问 www.ertongbook.com

职工诉求服务体系的构建与实施

国网辽宁省电力有限公司 李婷婷
国网辽宁电力信通公司 韩 望

一、职工诉求服务中心建设基本情况

近年来，国网辽宁电力公司工会认真贯彻落实国网公司工会各项决策部署，牢牢把握服务大局、服务基层、服务职工主基调，紧紧扣住满足职工诉求主脉搏，将职工诉求服务中心建设作为年度重点任务和党政高度重视的一把手工程，精心部署、层层推进，各项工作取得丰硕成果。构建了覆盖省、市、县、班四层级，以“双路径、三支撑”为特色的职工诉求服务体系整体架构；总结出贯穿建设全过程，以“四步走”“五注重”为措施的职工诉求服务体系建设经验；探索出符合辽宁公司实际，以“六统一”为核心的职工诉求服务理念，打造了辽宁公司职工诉求服务的“23456”工作品牌。

其中，2 指双路径：物质诉求解决路径和精神诉求解决路径 3 指三支撑。辽电员工心理关爱工作室、辽电中心医院心理健康咨询服务和辽电法律工作室对职工诉求服务的支撑。4 指“四步走”：顶层设计、建章立制、试点先行、全面推广。5 指“五注重”：注重场地设置、注重领导参与、注重分析预判、注重平台搭建、注重交流宣传。6 指“六统一”：以“用心、关爱、倾听”为关键词，打造统一的诉求服务标识，以“维护职工合法权益，促进企业和谐发展”为统一的工作目标；以“诉求受理‘一站式’、诉求管理‘一体化’、诉求办理‘一条龙’”为统一的工作原则；以“坐下来，走出去”为统一的工作方法；以“十个一”（一张笑脸、一声问候、一杯热茶、一心倾听、一句贴心话、一份耐心、一致服务、一种心态、一腔热情、一身正能量）为统一的服务理念；以“统一受理、集中议事、责任归口、跟踪督办、受理反馈、定期汇报”为统

一的运行机制。

截至7月末，辽宁公司已全面完成全省职工诉求服务中心体系建设，实现了省、市、县、班四个层级诉求服务全覆盖。公司共建立市级职工诉求服务中心27个，设置受理员46人；建立县级职工诉求服务分中心291个，设置受理员363人，其中，沈阳、大连、锦州、营口、阜新、盘锦、朝阳、葫芦岛供电公司及送变电工程公司在班所试点建立了诉求服务站共计30个，将诉求服务延伸到一线站所中。各级职工诉求服务中心共计处理职工诉求263件，已办结245件，诉求内容涉及职工福利待遇、劳动保护、班组建设、安全保卫、营销服务、办公环境等方面。

二、职工诉求服务中心建设特色亮点

（一）“双路径”职工诉求通道的构建，是职工诉求服务范围“全覆盖”的标志

双路径，指的“物质诉求”解决路径和“精神诉求”解决路径。“双路径”诉求通道的打通，改变了以往过多关注职工物质诉求的局面，从顶层设计上为职工精神诉求也提供了解决渠道，这意味着辽宁公司职工诉求服务体系建设，不仅在建设范围上实现了省、市、县、班四级“全覆盖”，还在职工诉求服务范围上实现了“物质”和“精神”的“全覆盖”。在这里，我们所说的物质诉求指的是职工针对工作环境、人身安全、劳动报酬、劳动争议、利益保障等方面产生的诉求，该类诉求多是因为职工生理、安全等方面基本需求未得到满足而产生，能够通过改善“有形”的物质条件、规章制度、福利待遇等进行化解。精神诉求指的是职工针对职业发展、人际环境、工作尊重、职工关爱、公司发展等方面产生的诉求，该类诉求多是因为职工在同事相处、人文关怀、发展空间、提职晋升等方面的精神需求未得到满足而产生，需要通过心理关爱、心理咨询、压力释放、文化建设等“无形”的疏导、减压方式来进行化解。

（二）“三支撑”柔性组织的加入，是职工诉求服务体系构建更具“辽电特色”的关键

辽宁公司在国网公司职工诉求服务体系框架下，因地制宜，充分结合实际，将“辽电员工心理关爱工作室”“辽电中心医院”及“辽电法律工作室”作为职工诉求服务的3个专业化柔性组织，鼎力支持全省职工诉求服务工作，不断拓展职工诉求服务工

作的外延。一是以辽电员工心理关爱工作室为支撑，探求职工诉求服务工作与职工心理关爱工作的结合点，开展培训调研、收集培训需求、研发相关课程，并逐步组织全省职工诉求服务业务培训，提升全省职工诉求服务工作质量和水平。充分发挥三年来辽宁公司心理咨询师队伍建设的优势，积极引导公司系统兼职心理咨询师加入职工诉求服务工作，更准确地判断引发职工诉求的心理问题，并进行及时、对症的心理疏导，打造一支高素质的职工诉求服务受理员队伍。一是从心理学角度出发，指导全省职工诉求服务中心的场地布置，确保各级职工诉求服务中心在场地布置上能够结合实际，各具特色，在营造轻松、愉快氛围的同时兼具诉求处理、心理放松、心理辅导等功能。二是以辽电中心医院为支撑，搭建心理问题服务支援平台，为广大职工提供更为专业的心理健康咨询服务，聘请权威的心理医生，定期举办心理健康专题讲座，提升职工的心理保健意识、心理疏导技巧和自我调适能力；在职工例行体检中增加心理测量环节，利用各种心理量表对职工心理健康程度进行评估，建立职工心理健康大数据，针对心理亚健康状态的职工定期开展心理调适，针对确有心理疾病的职工定期开展心理治疗。三是以辽电法律工作室为支撑，设立法律咨询站，为职工提供日常法律咨询服务，与外部律师事务所合作，定期对复杂的法律问题进行解答，切实帮助职工维权，满足广大职工日益增长的民主、法治、公平需求；围绕职工关心的热点、敏感法律问题，组织开展普法讲座，进一步提高职工依法维权的能力和法律素质，化解职工潜在诉求。

（三）“四步走”工作思路的确定，是职工诉求服务体系构建高效推进的前提

辽宁公司在职工诉求服务中心建设工作开展之初，就明确了“顶层设计、建章立制、试点先行、全面推广”的工作思路。第一步，立足公司工作大局和工会工作总体部署，统筹各个层级，对诉求服务中心的标识、封套、诉求卡等进行统一设计，对全省职工诉求服务中心建设全局进行科学规划；第二步，从规范管理工作入手，制订《职工诉求服务工作管理办法》，下发《职工诉求服务中心建设方案》，明确职工诉求服务中心的管理细则及业务办理流程，形成“党委领导、工会牵头、部门协同、职工参与”的工作格局；第三步，选取沈阳公司、抚顺公司、辽阳公司和检修公司 4 个单位为试点，研究典型案例、分解工作目标、部署重点任务，探索改进提升职工诉求体验的方式方法，为职工诉求服务中心体系建设积累了丰富的建设和运行经验；第四步，召开全省职工诉求服务中心建设推进会，介绍试点单位的成功经验，并对全面推

广职工诉求服务中心建设相关工作进行严密部署，倒排工期，明确时间节点和建设要求，确保全省职工诉求服务中心体系建设务期必成。

（四）“五注重”工作方法的提出，是职工诉求服务更有实效的保障

一是注重场地设置。辽宁公司在职工诉求服务中心场地的规划上，注重将多功能集于一体，设置了会谈区（设置会谈椅、茶几，用以倾听诉求者心声，放松身心，交流思想）、心理解压区、图书（电子）阅览区、身体检测活动区、水吧休闲区等功能区域，让职工在闲暇时“愿意来”，遇到困难时“敢说话”。二是注重领导参与。开展领导接待日活动，让领导下沉一级深入基层了解职工诉求，从解决职工现实困难出发，直接答复和有效处理职工反映的突出问题，明确责任部门和办理时限，督办落实成效，并第一时间反馈诉求办理结果，让大家看到公司切实维护职工切身利益的决心和信心。三是注重分析预判。借鉴中医“治未病”的理念，辽宁公司建立了职工家庭电子档案，动态了解掌握职工工作、生活、家庭状态，对职工诉求的心理及原因进行调查分析，排查易发诉求职工，把握诉求变化，提前采取化解措施，实现关爱前置、提早介入。四是注重平台搭建。引入互联网+诉求服务功能，开通诉求服务微信公众号，分级建立诉求服务微信群。利用线上与线下相结合、现实与虚拟相结合、人工服务与数据服务相结合的方式及时处理各类诉求，大大提升了诉求工作的时效性。五是注重交流宣传。辽宁公司多次组织相关基层单位召开专题研讨会，一方面，收集、了解各单位在职工诉求服务中心建设和运行过程中存在的问题和遇到的困难；另一方面，也及时宣传各单位积累的好的经验和做法，提供互相借鉴、交流的平台，促进工作水平的不断提升。

（五）“六统一”服务理念的总结，是职工诉求服务专业化的基石

一是统一的标识设计。统一的标识是一个品牌对外第一印象的展示，高度概括了品牌的形象特征和文化内涵，通过其形象及色彩让观者产生联想力，从而加深其对品牌的认同。诉求服务中心的标识设计，从做好职工诉求服务的初心出发，将“用心关爱”“倾听心声”“辽宁电力”“国网绿”等元素融入标识整体设计之中。标识下方的双手，寓意企业对职工的包容与关爱以及职工对企业的依托与期盼；标识中心的心形，一是象征一颗真心，代表“用心关爱”，二是象征耳朵，代表倾听职工呼声之意，三是象征“辽电”中“辽（L）”的拼音首字母，与标识背景的铁塔阴影一起，代表了职工诉求服务中心电力行业的属性。该标识还广泛运用于统一的职工诉求服务

中心封套、诉求卡以及折页之中。二是统一的工作目标。将“维护职工合法权益，促进企业和谐发展”（解诉求维护职工权益，促和谐推动企业发展）作为统一的工作目标。一方面，从职工需求出发，落实职工的知情权、参与权、表达权，为职工合理诉求提供反映渠道，为职工负面情绪提供发泄场所，维护职工权益；另一方面，从公司发展出发，畅通上下沟通渠道，促进企业上下关系、部门关系、干群关系的和谐稳定，实现企业与职工共同成长，推动企业和谐稳定发展。 三是统一的工作原则。将“诉求受理‘一站式’、诉求管理‘一体化’、诉求办理‘一条龙’”为统一的工作原则。根据接待、受理、协调、反馈各个环节不同的特点，制订了针对诉求受理、诉求管理、诉求办理的工作原则。对于职工提出的能够马上解决的合理诉求，要第一时间协调相关部门进行落实并反馈；对于职工提出的短时间内不能解决的合理诉求，要协调相关部门拿出解决方案、明确时间节点并反馈；对于职工提出的不合理诉求，要有理有据耐心解释，化解职工心理困惑，用“一站式”的诉求接待受理、“一条龙”的诉求闭环办理、“一体化”的诉求管理模式，切实做好职工诉求服务工作。四是统一的工作方法。将“坐下来，走出去”作为统一的工作方法。所谓医生既要“坐诊”，也要“出诊”，诉求服务工作也要在做好诉求接待工作的同时，变“接访”为“采访”，主动出击，将事后处理转为事前排查，将被动防守变为主动出击。“坐下来”指的是职工诉求服务中心要做好日常的接待工作，通过运用服务热线、职工诉求卡、座谈日、领导接待日、面对面约谈等交流方式，让职工愿意到诉求服务中心来倾诉心声、解决问题。“走出去”指的是职工诉求服务中心要做好主动服务，通过主动调研、领导走访、建立家庭电子档案等方式主动出击，把握诉求变化，提前采取化解措施，实现关爱前置、提早介入，将诉求解决在萌芽。五是统一的服务理念。将“十个一”即“一张笑脸、一声问候、一杯热茶、一心倾听、一句贴心话、一份耐心、一致服务、一种心态、一腔热情、一身正能量”作为统一工作理念。一张笑脸，指接待职工时要面带微笑；一声问候，指接待职工时要亲切问候；一杯热茶，指接待职工时要贴心服务；一心倾听，指接待职工时要用心倾听；一句贴心话，指接待职工时要暖心、“走心”；一份耐心，指接待职工时要耐心细致；一致服务，指接待职工时要按统一的流程提供服务；一种心态，指放空心态，要摒弃自己的主观杂念，接纳来访者的情绪、困扰；一腔热情，指的是接待职工时要时刻保持关注、热情相待；一身正能量，指的是接待职工时要帮助来访者摒弃负能量，传递正能量。六是统一的运行机制。将“统一受理、集中

议事、责任归口、跟踪督办、答复反馈”作为统一的运行机制。明确职工各类诉求由职工诉求服务中心负责统一受理。成立职工诉求服务中心领导小组及工作小组，形成“党委领导、工会牵头、部门协同、职工参与”的工作格局，针对重要、特殊的职工诉求要召开联合会议，集中议事。明确每项职工诉求的归口管理部门，并跟踪督办其对该诉求的解决进度。将每项职工诉求的受理结果向诉求人进行反馈，以确保职工诉求的高效、有序管理。

三、职工诉求服务中心建设工作体会

在职工诉求服务中心建设及运行过程中，我们切实感到，“官方渠道”的建立让诉求服务更“接地气”。一直以来，工会被称为“职工之家”，是党和群众之间不可缺少、无可替代的桥梁纽带。职工诉求服务中心的建立，切实让职工感受到获得感和满足感，在公司原有的民主沟通形式和渠道基础上，进一步拓宽了倾听职工意愿的通道。这个渠道直接面向全体职工，尤其直通基层职工，更关注职工生产生活，更注重人文关怀，打通了职工合理诉求的“官方渠道”，切实让职工“话有地方说、事有地方办、难有地方解”，将职工诉求解决在萌芽，化解于无形，促进了企业的和谐发展。在职工诉求服务中心的建设及运行过程中，我们切实感到，整合作用的发挥让民主管理的内涵更丰富。民主管理是促进公司发展的动力，也是凝心聚力的源泉。公司在职工诉求服务中心的建设中注重发挥其对职工关爱体系建设、职工文化活动开展、职工综合素质提升、职工法律业务咨询等工作的整合作用，把这些工作串连在一起，连点成线，连线成面，让职工诉求服务中心不仅能帮职工解难事、还能为职工提供政策咨询，减轻心理压力、保持身心健康，进一步丰富民主管理的内涵，拓展民主管理的外延，切实打通服务职工的“最后一公里”。

职工诉求服务中心建设是坚持以人为本、创新发展职工民主管理的重要载体，辽宁公司下一步将以问题为导向，持续捋顺业务流程，探索研究深化诉求服务工作的创新举措，建立完善“自下而上”的诉求表达机制和“自上而下”的诉求解决机制，切实达到解决问题、化解矛盾，维护权益、凝心聚力，构建和谐企业的目的。

需要全本请访问 www.ertongbook.com