

解决小诉求 凝聚大力量

——广州石化建设有温度企业的实践



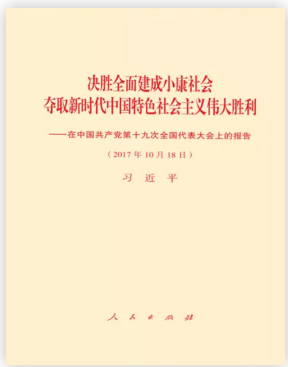
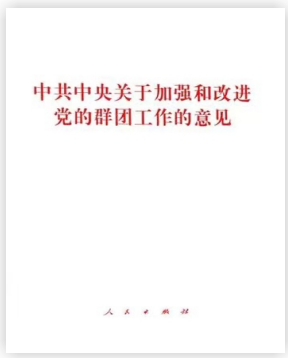
解决小诉求 凝聚大力量

——广州石化建设有温度企业的实践



生来为国为民的广州石化自觉践行以习近平“以人民为中心”的发展思想，落实着力解决人民群众最关心、最直接、最现实的问题，不断增强人民的获得感、幸福感、安全感的要求；积极贯彻落实集团公司党组提出的要把中国石化打造成为践行习近平新时代中国特色社会主义思想的重要阵地的要求，以广泛开展“解决小诉求 凝聚大力量”工作为抓手，坚持全面、深入、持续开展“我为群众办实事”，建设有温度企业，不断开创“为企业求发展，为职工谋幸福”的新局面。

目前，习近平“以人民为中心”的发展思想，在广州石化已深入人心。心齐、气顺、风正、劲足的良好政治生态和管理生态，在广州石化已蔚然成风。悟思想、开新局，努力加快建设安全绿色高质量发展的“双示范”企业，在广州石化正在稳步推进，广州石化这颗南粤明珠必将更加璀璨！

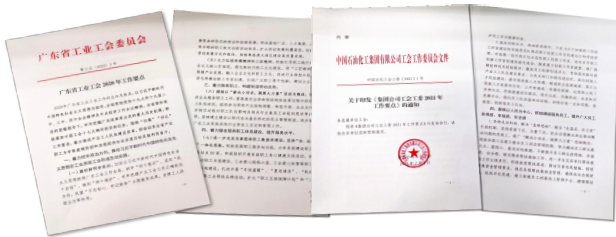


◆工作推进



2018年7月19日，广东省工业工会在广州石化举办“解决小诉求 凝聚大力量”工作现场推进会

广州石化深入学习贯彻党的十九大精神、中央群团工作会议精神，全力打造践行习近平新时代中国特色社会主义思想重要阵地。2017年11月，在广州石化党委的倡议下，广州石化工会决定开展“解决小诉求 凝聚大力量”工作。目前已在广东省工业工会系统全面推广实施，并在中国石化工会系统进行全面推广。



“解决小诉求 凝聚大力量”工作，成为公司党建的重要内容和工会打造响当当品牌的有力抓手。



职工（工会会员）代表大会上部署“解决小诉求 凝聚大力量”工作以及为职工办理八件实事等相关事宜



2019年，广东省工业工会举办“解决小诉求 凝聚大力量”工作现场推进会



2020年，广东省工业工会举办“解决小诉求 凝聚大力量”工作现场推进会

◆领导关怀



2018年6月7日，全国总工会副主席阎京华在广州石化调研



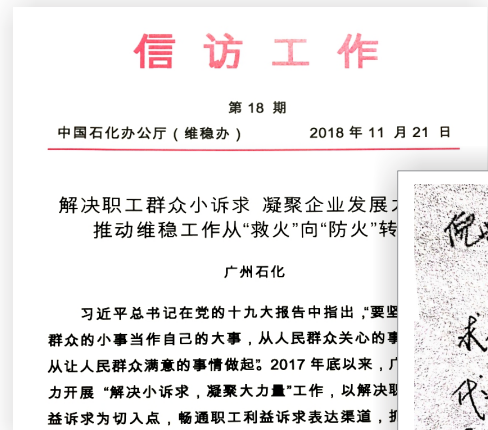
2019年2月22-23日，集团公司原党组副书记、副总经理李云鹏一行到广州石化开展党建工作调研



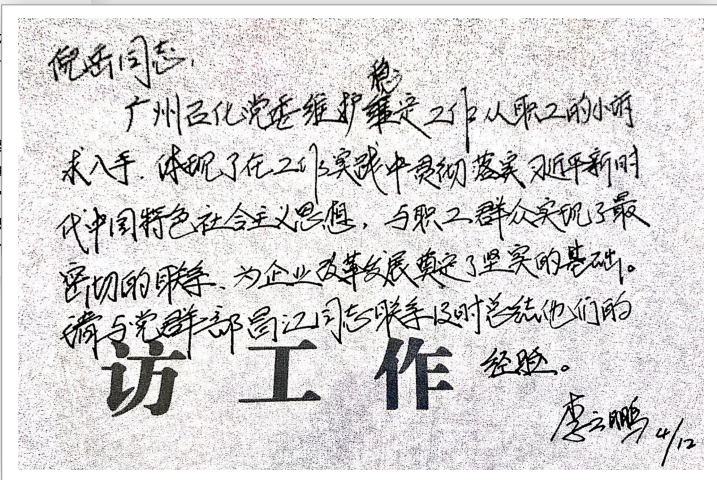
2018年4月13日，工人日报社党组成员、副总编辑赵巧萍到广州石化调研



2018年7月19日，广东省总工会副主席张振飏在省工业工会召开的“解决小诉求 凝聚大力量”活动现场推进会上发表讲话



集团公司原党组副书记、副总经理李云鹏批示



◆指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真落实“四个走在全国前列”的重要指示，加强工会政治性、先进性、群众性建设，发挥工会组织服务职工，服务企业作用。构建“职工为企业做贡献、企业为职工谋幸福”的企业与职工命运共同体，增强职工幸福感，努力打造有温度的企业。



公司代表、党委书记丘仲宜指导“小诉求”工作



公司总经理田宏斌慰问劳模创新创效工作室成员

◆工作要求

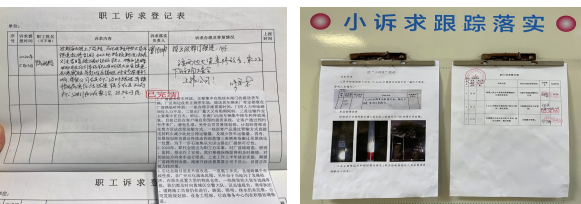
坚持“职工诉求无小事，要像解决生产、安全环保、设备问题一样对待”的理念，扎实开展“解决小诉求 凝聚大力量”工作，不断增强广大职工的获得感、幸福感、安全感。坚持关心群众、事要解决的原则，鼓励职工提出合理合法的诉求，对合理诉求，内部能解决的尽快解决；对内部解决不了的，要积极提出建议，并做好解释工作，争取职工理解；对无理诉求要旗帜鲜明地教育疏导，引导职工合理诉求。



公司党委副书记、纪委书记工会主席李立宁在“小诉求”启动仪式上派发记录本

◆工作目标

构建区域（车间）工会、直属工会、公司工会三级解释、解决职工小诉求的工作机制，畅通职工诉求渠道，及时准确解释、解决职工诉求，实现“小诉求”不出班组，一般诉求不出直属单位，大诉求不出公司，所有诉求都有跟踪落实解决的目标。



◆工作流程

各级党政工团参与其中，协调联动。构建区域（车间）、直属工会、公司工会，闭环解决职工诉求的工作模式。

公司工会层面的流程

1 直属工会上报诉求



2 公司解决诉求



3 公司反馈诉求



“小诉求”开展情况累计统计表

截至日期：2021年6月25日

统计区间	总数	已解决（解释）	正在办理
2017.12—2018.12.28	2295	2176	119
2019	1648	1584	64
2020	926	902	24
2021	476	443	33
小计	5345	5312	33

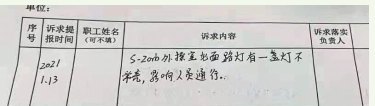
该工作自2017年底开展以来至2021年6月25日，公司累计收到职工小诉求5345条，已解决（解释）5312条，正在办理33条，办结率达99.3%。

注：每年末，未办理完毕的诉求，转入下年继续办理直至完成

直属工会层面的流程及案例

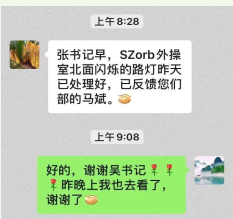
1 收到诉求

1月中旬收到职工诉求：“S-Zorb外操室北边路灯有一盏灯不亮，影响人员通行。”



3 解决落实

3个工作日高质量完成诉求办理：



2 分析处理

经值班长实地考察后确认是东纵二路编号为190的路灯有故障。



4 诉求反馈

诉求得到解决，职工纷纷点赞。



职工心声



部领导面对面了解“小诉求”工作情况



工会主席面对面解答职工“小诉求”

工作成果

企业更有温度

“解决小诉求 凝聚大力量”工作及时回应了职工期盼，凝聚了企业职工力量，促进了企业与职工利益共同体、事业共同体、命运共同体的构建。

干群关系更融洽

“解决小诉求 凝聚大力量”工作帮助职工解决实际困难，真正打通了服务群众“最后一公里”，营造良好的干群氛围。

职工更爱企业

“解决小诉求 凝聚大力量”工作提升了职工的认同感和获得感，增强了职工主人翁意识，职工主动宣传和维护企业形象的行为逐渐增多。

企业管理更有效

“解决小诉求 凝聚大力量”工作促进了职工思想转变和机关作风的改进。管理部室重视职工诉求，面向基层，深入基层，改变推诿拖拉踢皮球毛病，进一步促进了企业管理的提升。

畅通诉求之渠 汇聚群众力量之道

公司多渠道倾听职工诉求，将职工需求和建议作为工作重点，用实际行动让职工切身体会“用心工作，幸福生活”的真谛。

深耕诉求之地 汇聚群众力量之源

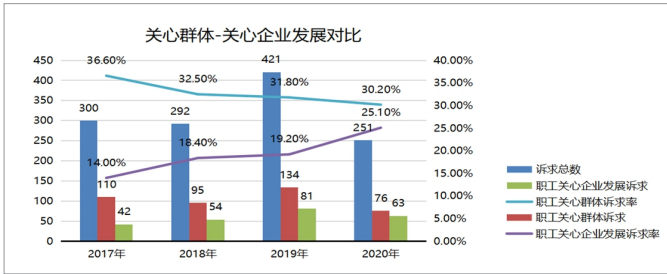
一份诉求就是一份心声，帮助职工解决小诉求就是汇聚企业力量。

解决诉求之时 汇聚群众力量之机

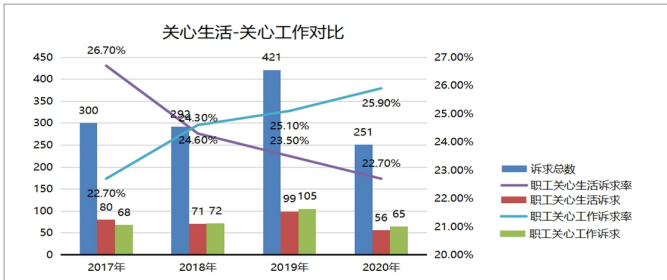
职工的诉求得到及时解答释疑，有效化解矛盾，提升职工队伍的精神面貌。

解决了小诉求 凝聚了大力量——心齐、气顺、风正、劲足

让群众有真实的获得感、幸福感、安全感。职工对企业的认同度越来越高，近三年职代会，职工代表对公司领导班子民主测评满意度持续提升，分别为99.5%、100%、100%。



职工关心群体诉求率逐年下降，关心企业发展诉求率逐年增长

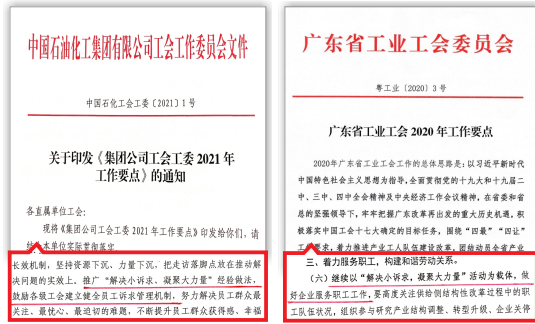


职工关心生活诉求率逐年下降，关心工作诉求率逐年增长

“我为群众办实事”——实化、具体化、成果化

近年来，公司通过每年八件实事的办理进一步推进“解决小诉求 凝聚大力量”工作的开展，八件实事是公司职工做出的承诺，是涉及职工切身利益的重大问题。工会做好督办工作，及时掌握项目进展情况，每月度以表单形式公开进度情况，每季度组织召开推进会，每年度将完成情况写入职代会工作报告。

工作推广



集团公司工会工委和广东省总工会分别在工会系统内推广广州石化“解决小诉求 凝聚大力量”工作经验、做法

社会关注



广州石化“解决小诉求 凝聚大力量”工作经验分别在中国石化宣传思想工作会和集团公司加强党的政治建设推进会上进行经验交流



工作案例

广州石化持续深化“解决小诉求 凝聚大力量”工作，在建机制、强功能、增实效上持续发力，加大协调力度，推进工作“事要解决”“马上就办，办就办好”，使之成为职工的“满意工程”“民心工程”“奋进工程”。在持续推进“解决小诉求 凝聚大力量”工作中涌现出许多可学、可借鉴、可推广的工作案例。

◆重点诉求重点解决

案例①

三多路怡德苑为二十年前，广州乙烯股份有限公司（后由广州石化兼并）建造并作为房改房出售给职工。因该地块部分用地去留问题未落



实等政策原因，房产证问题20多年一直未能得到彻底解决。2019年，三多路怡德苑房产证办理工作纳入当年“为职工办理八件实事”项目，经相关部门不懈努力，难题彻底解决，怡德苑181户实现了二十余年的“产权梦”。职工群众联名给公司写来感谢信。公司更通过领证会、为行动不便老人提供送证到家等暖心服务，让职工群众深感温暖。

◆个性诉求个别解决

案例

因社会发展，环境变化，职工提出“炼油区南门口敬业路人行天桥下，人车争道，建议修建骑行小道”“敬业路路灯光线昏暗”等涉及企业管理“围墙”外市政问题诉求。公司党委丘仲宜书记亲自带领公司工会和行政服务中心人员到现场察看，现场讨论制定修建方案，积极协调地方政府部门及时解决。目前已快速修建骑行专用小路，增设了临时照明5盏、太阳能路灯42盏，两侧排水沟、加油站限流措施全部完成，确保让职工上下班职工安全出行，职工非常满意。

案例②

因道路扩建，企业厂区门前石化桥通车问题困扰职工多年。2020年此项诉求列入当年“为职工办理八件实事”，公司党委丘仲宜书记亲自协调地方政府加快扩建，并列入市委书记包案办理。于10月31日实现了石化桥双向半幅通车的阶段性目标。公司行政事务中心积极做好安全指引，全力配合政府还建围墙、监控照明拆建等工作，解决了企业职工上下班和周边道路“最后一公里”交通困难问题。



◆共性诉求集中解决

案例

针对职工提出的退休工作社会化工作实施问题诉求，结合广州市推进国有企业退休人员社会化管理工作实施意见，公司组织相关责任部门分区举办多场政策宣讲会。发挥各级职工代表作用，与职工面对面做好政策解读制度宣讲，做细做实思想工作。同时，首次召开职代会临时大会审议并表决通过了《广州石化退休人员社会化管理工作实施细则》，从源头维护好职工权益。



◆特殊诉求特别解决

案例

在新型冠状病毒疫情防控关键时期，广州石化强化小诉求工作，启动快速收集处理职工诉求绿色通道。主动开展疫情防控职工思想调查和职工诉求分析，积极解决职工诉求突出的防疫物资短缺、岗位环境消毒、饭菜运送等诉求256项，同时打好疫情阻击战和思想战“疫”，全力保障了企业复工复产。实现职工确诊为零、疑似为零的“双零”和生产运转平稳有序的双重目标。



◆解决解释用心解决

案例

坚持解决实际问题与做好思想工作相结合，有效推动信访稳定工作从“救火”向“防火”转变。如：涉及部分合同工社会保险投保时间政策性滞后问题，自职工2020年5月份提出以来，公司人力资源部多次前往广东省人社局等上级部门积极咨询相关政策，协商解决方案。广东省人社局领导对此评价：“广州石化这么认真对待这种因当年政策原因造成，企业无过错的社保缴交滞后事件，积极寻求解决政策支持，是一个有担当的企业积极履行社会责任的切实体现。”广州石化对职工负责的态度，获得上级相关部门的广泛赞誉。同时，公司党委李立宁副书记亲自与申请补缴社保人员代表座谈。人力资源部多次组织相关部门召开专题会议反复讨论。历时5个月，公司于9月份出台了妥善解决方案。让职工放心更暖心。



◆解决诉求——企业有温度、组织有力量、职工有尊严

案例①

根据病困人员诉求，公司持续加强帮扶救助工作。近三年，相继出台《职工互助会管理办法》《“职工献爱心”活动管理办法》《重大疾病员工医疗期帮扶暂行办法》，实现广州石化“七位一体”职工生活保障帮扶保障服务体系升级。保障体系覆盖特困职工、离岗休养及内部退休人员、协调困难人员和劳务工群体，为职工防范风险提供更完善的保障。



案例③



化工二部三横班针对去年入厂的青工提出“时值酷暑，天气炎热，仅有两套夏季工作服显得捉襟见肘”诉求，三横班书记在了解实际情况后，立即在横班群上向职工发出“捐衣”倡议书，号召老职工献出爱心，为青工们捐赠出富余的工作服。倡议得到了大家的积极响应，一套又一套夏季工作服送到了青工手上，青工脸上洋溢着开心的笑容。

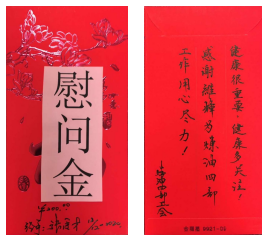
案例②



根据职工诉求，由公司工会与亿仁医院体检中心在炼油区、化工区、公司办公楼开设了三个职工健康小屋，向广大职工提供健康管理服务。由亿仁医院安排医务人员轮流在三个健康小屋为职工免费送医上门。医务人员利用健康管理软件为职工个性化解读历年体检报告，免费测量血压和血糖，并为职工进行慢性病预防健康宣讲，引导广大职工建立正确的健康理念。

案例④

炼油四部职工反映，部门工会主席慰问职工时，慰问金红包上都有工会主席亲笔签名并专门写给自己的慰问寄语，感觉特别温暖。职工说慰问金的信封会一直留存纪念。



不忘初心 牢记使命

爱我中华 振兴石化
能源至净 生活至美
为美好生活加油

努力将广州石化建设成为
“洁净能源”示范企业
“转型升级”示范企业