

提升工会窗口“办实事”效果的实践探索

李晓会

陕煤澄合矿业公司，陕西 渭南 715200

摘要：作为党联系职工群众的桥梁和纽带、职工利益的代表，企业工会不仅有为职工群众“办实事”的使命和职责，也更贴近职工日常生活，更有倾听职工心声的渠道优势和发挥工会职能的平台优势。本文以澄合矿业公司工会“办实事”案例为基础，探讨企业工会“办实事”的思路与提升工会“办实事”效果的方法。

关键词：企业工会；办实事；职工诉求；服务职工；长效机制

DOI: 10.64649/yh.shfzykjc.issn3078-8994.202609007

1 现状分析

《中华人民共和国工会法》规定，“维护职工合法权益、竭诚服务职工群众是工会的基本职责”。立足职工利益与需求办实事，是党和政府对工会的一贯要求，是衡量工会工作成效的重要标准，也是工会工作者的职责。澄合矿业公司工会明确“办实事”主体责任，挖掘职工诉求渠道、服务广度、民生问题贴近深度、问题解决统筹意识等方面空间，改善工会“办实事”服务职工效果。

1.1 职工诉求渠道仍可延伸

如何获取更丰富、贴合职工深层次需求的意见，是工会工作的研究课题。实践中，职工主动反馈、谈心谈话都是获取诉求的良好渠道，但这类方式往往仅能获取个性化问题，无法覆盖大多数职工的共性问题，在解决问题的广泛性上存在局限，也不利于工会把握问题规律、分析根本原因，容易让工作陷入顾此失彼的被动状态，无法解决大多数职工的问题。

1.2 办实事的面还可拓宽

按照马斯洛需求层次论，人的需求可分为低层次的生理需求与安全需求，以及高层次的爱与归属、尊重、自我实现需求。澄合矿业公司成立已56年，发展步伐越来越快，职工队伍也日趋庞大，不同职工需求的复杂性、差异化更加明显。越来越多的职工因岗位、职位、经济收入的不同而呈现多样化的社会地位、价值观念和利益诉求。职工的需求多集中在民生改善、福利待遇、管理措施等方面，对于技能提升、职工成长发展方面的建议较少。这就要求工会组织在了解职工需求、解决职工问题上多探索、多思考，在“办实事”时跳出常规的“衣食住行”圈子；针对青年职工要在解决基本需求的基础上，关注并解决其归属感、荣誉感、成就感等方面的问题。

1.3 解决问题的统筹意识还可强化

工会工作中收到职工诉求时，容易“遇到

一例、解决一例”，虽然确实为职工解决了问题，但往往只能解决“点”上的问题而不能解决“面”上的问题，或者解决了眼前的问题而留下了长远的问题。同时，在为职工“办实事”实践过程中，也存在仅解决具体问题而未解决机制上的问题，导致同类问题重复出现。例如，宿舍空调故障，一般做法是在维修的基础上对所有空调进行逐一排查，但一般不会对影响职工生活、工作的“水电暖”、住宿、就餐等情况进行全面排查处理。因此，企业工会可以在获取职工诉求后，挖掘问题之间的联系，在解决一个问题的基础上，带动解决“一串问题”，用全面、辩证、长远的眼光，抓好眼前的重点和局部的问题，同时注重打好解决长远问题、提升总体的基础。

2 企业工会“办实事”的优势

2.1 工会自身的组织与平台优势

《中华人民共和国工会法》明确指出，工会“是中国共产党联系职工群众的桥梁和纽带”。工会围绕企业中心工作，发挥自身优势和作用，推动企业高质量发展，是使命也是责任；而工会在发挥基本职能、推动企业民主管理、组织体系与联系群众等方面具有突出优势。企业工会从诞生之时起，就在推进基层民主政治建设、营造积极向上的企业氛围，在构建和谐企业中担当重要角色。就澄合矿业公司实际而言，工会在职工代表大会、企务公开、民主评议、关爱职工、技能提升等诸多工作中，充分发挥了直接联系职工的独特优势，及时、准确地表达了职工的诉求与愿望，帮助公司更直接、更具体地了解职工期望，使公司发展的战略、方针更能切合职工实际，有效推动职工群众合法权益得到切实保障，引导职工参与公司治理，推动企业高质量发展。

2.2 获取职工深层诉求的渠道优势

沟通工作是工会联系职工、建设和谐企业、

助推企业发展的重点工作，工会在倾听职工意见、畅通信息渠道方面具有独特优势。公司工会及各基层工会，均建立了联系广泛、服务职工的工会工作体系，密切联系公司广大职工，在日常工作中通过多种方式听取和反映职工的意见和要求，以实现“关心职工生活，解决职工困难，全心全意为职工服务”目的——工会自身就是最大的职工诉求传递渠道与有效的沟通平台。同时，工会工作不仅致力于建立科学有效的诉求表达机制，还坚持探索职工民主诉求的合理表达渠道，搭建职工与企业之间丰富的沟通交流平台，通过职工座谈会等诉求收集载体，充分发挥了企业与职工之间的桥梁作用，并可通过工会将职工诉求纳入制度化与规范化的范畴。

2.3 贴近职工“办实事”的机制优势

《中华人民共和国工会法》对企业工会引导职工参与企业治理、保障职工权益、教育引导职工等方面有明确规定，而贴近职工则是工会的独特优势。我国工会是党领导下的职工群众组织，公司工会则凝聚了公司各层级职工的强大团队力量。工会对基层难题、职工烦恼、群众呼声是掌握最全面、最深入的一级组织；在体察职工思想情绪、关注职工身心健康、开展职工思想引导与生活帮扶上，有着明显的制度优势、资源优势。通过救助慰问、职工福利、职工关爱、工会活动等方式，不仅能在感情上更贴近职工、在生活中密切联系职工，更能体现出公司紧紧依靠职工、心里时刻装着职工，让工会成为职工更加信任的“娘家人”。

3 工会组织“办实事”的实践效果

工会与基层职工贴得最近，最清楚职工冷暖。为职工“办实事”，就是要把广大职工真正放在重要位置，让职工的合理诉求得以实现，让职工的合法权益得到维护，让职工享受企业发展红利，实现个人的长足发展。通过全心全意为职工“办实事”“办好事”，加强对公司安全生产与经营管理中心工作的推动，促进企业高质量健康发展。

3.1 完善职工诉求汇聚机制

摸清职工最实际的困难和需求，并全面真实地摆在工会工作的“台面”上来，是工会为职工“办实事”的基础。澄合矿业公司工会采取多种形式征集群众意见和建议。一是发挥工会机制作用，通过职工代表提案、职工座谈、意见征集等方式，汇集职工对公司管理过程中的各类意见、建议，并通过不断完善制度及其运行机制，确保规范有效；二是全面

落实“工会干部和工会组织普遍联系职工群众工作制度”，试点开展工会干部普遍联系职工“1+x+100”工作制度，积极开展工会组织联系职工家庭“十必访”“十必贺”制度，始终在思想上尊重职工，在感情上贴近职工，在行动上服务职工，在作风上取信职工，保持和加强工会组织与职工群众的血肉联系，帮助职工群众解决急难愁盼问题，切实发挥工会组织的桥梁和纽带作用。三是充分利用不同渠道，通过合理化建议征集、QQ群、调查问卷等多方面渠道，更加深入地了解职工的所思所想，全面梳理职工意见，将其中急难愁盼问题作为关注的重点，对一些迟迟没有解决好、职工重复反馈的问题，调动各方力量与资源进行攻坚。

3.2 将解决“低层次需求”作为履职的基本面

前文所述“低层次需求”是指生理需求与安全需求，主要体现在生活与工作的基本条件保障方面。澄合矿业公司职工总数超过8000人，虽然其年龄、学历、家庭情况均呈现出较为复杂的特点，但每位职工最基本的需要总离不开“衣食住行”，这就要求工会在开展“办实事”活动时，首先为职工工作生活中的最基本的诉求排忧解难。

在职工意见征集中民生改善与福利待遇方面的建议占大多数，如职工就餐、住宿、通勤、健康、劳保、加班、补贴等等；其余建议中也有职工不够满意、认为需要提升完善的工作。按照美国心理学家赫茨伯格的“双因素理论”，这类问题基本都属于“保健因素”（俗称“不满意因素”）——这些需求如果得到满足，能消除职工的不满情绪，维持其原有的工作效率，但不能激励职工产生更积极的行为；但如果这些需求得不到满足，职工就会出现“不满意”情绪，进而影响工作业绩与企业绩效。

倾听职工心声的同时，把更多的精力放在积极进行协调解决问题上，真正做到“职工冷暖有人知、呼声诉求有人听、急事难事有人办、办事结果有反馈”，才是“办实事”的意义所在。澄合矿业公司工会在“办实事”过程中，将解决这类影响职工积极性的基础性问题作为“重要且紧急”的工作，让工会组织真正融入服务职工工作中。针对不同的意见建议公司采取不同的解决措施，凡是与职工切身利益的问题能够解决的及时予以解决，针对个性需要统筹解决，对不符合公司实际情况的，做到与职工“一对一”解释，实时跟踪落实结果并向职工反馈，让职工在清楚缘由的基础上减少“不满意”的产生概率，促进职工以更稳定的心态为企业发展贡献力量。

3.3 关注“高层次需求”，谋求高质量发展

职工主动反馈问题时，往往会将关注点放在自身最基本的要求上，虽然也对安全生产、管理措施有一定的关注，但受站位、全局性眼光等方面的限制，大多集中在某一种（而非某一类）设备或工具的配置、作业监护、具体的某一项管理要求等等。对于职业发展、荣誉感、归属感等方面需要提升的空间，则需要工会组织在“办实事”过程中发挥组织优势，主动发力、善于发掘并解决职工及企业长远发展的问题。

增强职工的荣誉感、归属感，动员职工以高度的“主人翁”意识参与企业建设、提高职工队伍整体素质、促进企业高质量发展，是工会的法定职能。澄合矿业公司工会的核心做法，一方面是落实好“工会干部和工会组织普遍联系职工群众工作制度”等职工关怀措施，在职工生病住院、家有突发事件或直系亲属去世时，及时上门看望，送去公司关怀；职工出现情绪低落、工作调整、违规违纪，及时进行谈话交流，引导职工以积极的心态工作；出现工作、生活等困难时，及时以组织层面对职工予以帮扶。此外，在节日慰问、福利发放等方面，坚持以“让职工更满意”为原则，让钱花在刀刃上、让工会工作为职工增添更多的荣誉感和自豪感。另一方面，为职工成长成才平台谋策出力，通过“三小”一练、技术比武、导师带徒等方式，在职工成长成才方面实现“工会搭台、职工唱戏”，同时关注并及时扫清职工职业成长发展道路上的障碍，在安全生产管理、技术提升等方面制定更加合理的管理措施，提高职工的工作效率，推动职工专业素质的提升。

3.4 搭建服务职工长效机制

工会服务职工、“办实事”，不能一味追求所谓的“大动作”，更要避免下“表面功夫”，要将“实事”办在“实处”。同时，也不能搞“刮风运动”，轰轰烈烈开展一个阶段后的悄无声息，会让“办实事”适得其反。搭建服务职工的长

效机制，实现“办实事”常态化运行，才能推动工会更好地服务职工。

一是以制度形式明确畅通诉求反馈渠道、服务职工的具体要求，如制定职工座谈会制度、合理化意见征集与落实制度，明确落实制度的相关考核与激励措施，确保制度能有效落地。二是理清“办实事”短周期目标与长效机制相结合的思路。通过对职工诉求的梳理分析，按照解决周期进行分类突破；对长周期问题进一步细化分解、明确责任、实行销号管理，保证“长短结合”出效果。三是善于整合资源、整合力量“办实事”。作为联系公司与职工的主体，工会在对上沟通、平行沟通、对下沟通方面有显著优势，要在维护企业的和谐稳定、凝聚企业发展合力等方面，积极畅通职工诉求渠道，广泛收集职工群众的意见，积极发挥主导作用，并积极向公司党委建言献策，推动职工诉求得到落实，保障职工权益，充分解决职工的具体困难，通过切实关爱职工提升团队凝聚力。

为职工“办实事”无止境。企业工会只有充分认清工会的地位和特点，情系群众，心系职工，把工作的着力点放在为职工“办实事”上，并积极为职工个人发展搭建平台，把好事、实事办在职工心坎上，才能更好地发挥职能，发挥党联系职工群众的桥梁和纽带作用。

4 结束语

工会办实事是贯穿工会履职全过程的长久问题。随着企业改革发展形势变化，职工思想状态、利益诉求持续更新，要求工会始终以维护职工合法权益、竭诚服务职工群众为基本职责，落实到每一次诉求倾听、每一件难题化解、每一项制度落地中。未来，工会工作要站稳职工立场，坚持问题导向，紧盯职工急难愁盼，回应各类现实难题，同时着眼职工长远成长，夯实基层工会力量，打通服务落地堵点，为企业高质量发展筑牢群众根基。

参考文献：

- [1] 昌平工会“暖新”办实事贴心守护“城市奔跑者”[J]. 工会博览, 2026, (10): 63.
- [2] 李紫薇, 马燕. 托稳“安心线”温暖“工娃心”——兵团工会职工子女假期托管服务办实事、解民忧[J]. 兵团工运, 2026, (1): 30+32.
- [3] 孟瑞. 以办好实事绘就群众“大幸福”画卷[J]. 企业文明, 2025, (3): 82-83.
- [4] 郭慧兰. 新时期加强国有企业基层工会工作的思考与对策[J]. 现代企业文化, 2024, (31): 154-156.

作者简介：李晓会（1986.12—），女，汉族，陕西西安人，研究生，政工师、经济师，研究方向：工会、党建。