



“职工说事”工作室已成为不少职工诉心声、出点子的重要渠道。(周琼 王頔 摄)



宁海在全域推广“职工说事”制度。(周琼 王頔 摄)

# 有想法有诉求有点子,统统可以“说出来” 职工说事: 让“摩擦力”变为“凝聚力”

记者 周琼 通讯员 王志勇 王頔

今年以来,在宁海县部分规模以上企业,细心的职工会发现,企业里多了一个专门的“职工说事”工作室,企业有关负责人会定时定点等着职工上门“说事”。职工参与企业民主管理的渠道,正从以往一年一次的职代会交流,演变为日常化和实时化的劳资双方沟通。

职工来说“事”,是不是会有人接“事”?职工来“说事”,会不会变成企业给自己“找事”?这

## “难题”化作“感动”

近日一早,宁波润禾新材料科技股份有限公司安环部经理童时军和同事一起,搭上公司厂车去上班。“50万元的厂车,就是我们‘说’回来的福利。”童时军笑着告诉记者。

宁波润禾新材料科技股份有限公司是宁海胡陈乡的一家企业。去年上半年,在当地总工会的推进下,润禾成为“职工说事”的首家试点企业。工作室成立不久,公司工会主席刘丁平就接到了这样一条诉求:公司地址位于胡陈乡,距离宁海县城有近20公里,一些骑电动自行车上班的员工,路上单程就得一个小时,住得远一些的人,早上5点多起床出门,才能勉强不迟到。长此以往,员工心中有些怨气,而此前,高层并没有注意到这一情况。得知了员工们的想法和需求,公司管理层立刻安排近50万元资金,购置大巴,专门用于接送员工,解决城区员工到厂区上下班的出行难问题。坐上崭新的大巴后,不少员工欢欣鼓舞。更让企业负责人预料不到的是,方便了员工的上下班,不但提高了员工出勤率,还解决了企业招工难的问题,一辆大巴换来了企业和员工之间的“双赢”。

在得力集团,通过“职工说事”,采购部员工李红敏放下了一块心头大石。38岁的李红敏独自住在宁海打拼,平时住在公司的双人宿舍,这当儿放暑假,河北老家的母亲、妻子和两个儿子要来探望他。周围问了一大圈,房屋都是3个月起租,而且房租也是一笔不小的开支,李红敏为此

## “问题”变成“点子”

拿出专门场地,设立专项制度,鼓励职工“说事”,会不会变成企业给自己“找事”?这也是这一制度推进之初不少企业负责人的顾虑。

最早开展“职工说事”制度的宁波润禾新材料科技股份有限公司和如今正积极推进这一制度的得力集团对此很有发言权。

“之前,职工有些心声,企业的确不容易听到。如今,通过这个

些曾存在于职工和企业双方的顾虑,在经历一桩桩、一件件大事小事后,正逐渐演变成双方对这一平台的共同信心。

在宁海县胡陈乡萌芽的“职工说事”,如今不仅在宁海全域推广,还引来了不少区域工会和企业工会的争相效仿。习惯于“一言堂”的企业家和总是“看老板脸色”的员工,究竟是如何在这个平台上实现利益共赢的呢?

发愁不已。前些天,他试着来到公司“职工说事”工作室,和工会主席严亚飞聊了这事。难题当场就解决了:公司为他调配了两个30多平方米、紧挨着的单间,方便他在暑假期间接待来探亲的家人,令李红敏感动不已。

住在和溪园员工宿舍区的不少得力集团研发部门员工,也通过“说事”感受到了便利:此前四五百号员工从宿舍区到厂区,需要步行近20分钟。“说事”后,公司行政部门想方设法,和当地交通部门进行衔接,并最终促成了公交线路的延伸。“在小区门口乘坐107路公交车,三四分钟就能到厂门口。”公司员工沈佳晖这样告诉记者。

职工去说“事”,最担心的就是说出去的“事”究竟会不会有回音。宁海县总工会常务副主席周平永告诉记者,针对职工们的这一顾虑,在引导企业工会开展“职工说事”时,当地工会进行了专门的指导:“职工说事”工作室企业工会干部在接待并记录好诉求后,属于工会职能范围内的事项,当场或5个工作日内给予答复解决;非工会职能范围内的事项,工会要积极与相关职能部门联系、沟通和协调,尽可能当场给予答复。若无法当场答复的,应及时转办督办,并在7个工作日内作出回复。

“职工说事”的工作制度将主要围绕问事、说事、办事、评事4个环节,做到勤于问职工,善于倾听职工说事,敢于为职工办事,乐于接受职工评事。把职工满不满意、赞不赞同,作为办事成效的主要检验标准。”周平永这样说。

平台,职工心平了,气顺了,工作也更努力了。”在润禾,刘丁平说,“职工说事”工作室开设之初,职工们的确提出了不少的实际困难,公司方面也努力进行解决。工作室开设一段时间后,吐槽的员工少了,提点出主意的多了,这个平台意外地成了企业收集提高效率“金点子”的重要途径。

刘丁平告诉记者,三车间一个冷却流程,以前需要5小时。去年

8月,在车间工作了七八年的一线员工陈建提出,是不是可以加一个冷凝器,把冷却时间缩短?经公司工程师精密测算后认定该建议可行。当年9月,公司购买了设备,10月就安装上马。2万多元一台的冷凝器,使以前需要5小时的冷却时间减少到了2小时,仅耗电一项每天就节约成本1700元,更不要说人工费用了。

在得力集团,类似的情况也在不断发生。严亚飞说,半年来,在“职工说事”工作室,经职工们提出并记录在案的共有83件事,除了民生需求、心理咨询等,83件事超过一半是管理创新和技术改进的好主意。

在得力文具技术部,工人小金发现,在订书机的一个生产流程中,流水线上原本的5人操作法可以通过精益生产,改为4人

## 制度推动企业职工相向而行

“职工说事”的快速成长,让作为这一项目设计人的胡陈乡总工会主席叶枝茂“既在意料之中,又在意料之外”。叶枝茂告诉记者,胡陈乡总工会下设20个基层工会,工会会员总数只有700多人,“当时觉得,辖区内工业基础薄弱,职工人数少,只有创新才是做好工会工作的唯一出路”。

在对辖区的企业和职工进行深入调研后,叶枝茂发现,不少职工和管理层之间存在隔阂,职工常常会有“烦恼无处说”的感觉,而企业工会对职工往往也处于“不了解、不清楚”的状态。怎样使这些“摩擦力”变为“凝聚力”?叶枝茂和同事们想到了习近平总书记提出的“有事多商量”。决定完善“职工说事”这样一个劳资双方的日常交流平台,在“职工之家”和“联合工会”等固定载体上推进。这正是“职工说事”平台的前身和雏形。

## “胡陈探索”受到关注

搭建劳资双方常态化交流,鼓励职工积极参与企业民主管理的“胡陈探索”,很快受到诸多关注。不少区域工会和企业工会来到当地交流学习,并将这一模式带回本地。今年年初,宁海县总工会决定在全县范围内推进“职工说事”工作,更好地组织和服务职工。记者了解到,宁海县总工会计划在今年年底前,在当地五星级活力基层工会,全部建立“职工说事”工作室;至2021年年底,规模以上企业工会全部建立“职工说事”工作室。“工会发挥的桥梁纽带作用,不仅是开展文体活动,还要关注职工生活,疏导化解他们的压力,

操作,既节约人力成本,还能提高生产效率。这一提议在经过验证后已迅速进入实操改善阶段。业务一科的员工小王同样是一个细心人,通过“职工说事”平台,他大胆说出了自己和客户接触时的所思所想。一位在得力年采购额近1800万美元的大客户,一直要求产品以展示盒形式进行包装,以往得力的产品是通过展示盒加五面上盖的方式进行包装,小王研究后认为,采取蚂蚁线可撕箱包装形式的话,到店就可以直接撕出展示盒造型,既满足了客户需求,又节约了包装成本。

“这样的事情在得力不胜枚举,在我们给员工更多关爱的同时,也激发了他们更多的工作激情,达到了企业和员工的合作共赢。”多年从事企业工会工作的严亚飞这样说。

不久后,升级为“职工说事”的平台走进了当地企业。胡陈乡总工会通过在企业开辟专门的工作室,由企业的工会主席担任室长,认真倾听职工在工作、生活乃至情感上碰到的烦恼。分类建档,做到简单事项马上办、一般事项商讨议办、重大事项联席会议办、特殊事项灵活专议办,确保能够尽快解决职工反映的问题。这一工作推行至今,当地办理了简单事项78项、一般事项15项、重大事项2项、特殊事项1项。

除了在当地不少企业发挥效能,“职工说事”还不断向其他行业延伸。当地乡工会以基层农会联现代农业服务中心为基点,成立胡陈乡农民合作经济组织联合会,帮助加入工会组织的农民解决生活困难以及农产品销售、保险等难题,受到了诸多工会会员的好评。

记者了解到,当地的“职工说事”工作室集“说事、问事、办事、评事”为一体,通过说事热线、说事信箱、工作室接待日,一对一谈心,贴心交流,实打实解决问题。同时,搭建24小时线上线下说事平台,发放工会联系卡,线上线下结合。据悉,在今年下半年,宁波市总工会将在宁海召开“职工说事”工作制度现场推进会,在全市范围内推广这一制度。

## 评说

# 善于倾听职工说事

尊重职工权利,听取职工意见,过去一直是我们的优良传统,也是企业生存和发展的法宝。然而,随着国有企业改制,民营企业崛起,昔日的这个传统和法宝在很多企业渐行渐远,连一年一次的职代会也只剩下一个“壳体”,甚至完全消失。职工没有了主人翁意识,多的是“打工者”的角色;老板因为“企业是我的,我说了算”,很少征求、听取职工意见,一旦职工“多事”,就让职工走人。久而久之,企业形不成凝聚力。

企业产品是要靠职工生产的,职工有困难没人帮助解决,有怨气没有地方诉说,最终就会反映到产品质量和工作效率上,影响企业的市场竞争力。随着市场竞争日趋激烈,企业经营素质不断提高,越来越多的人意识到了企业和职工相向而行的重要性,重拾“听取职工意见”的法宝,并且尝到了甜头。宁海的“职工说事”,尽管形式不同,但本质是相同的。

在我看来,“职工说事”要坚

持下去,并且有成效,有两点是很重要的。一是要真心诚意地倾听,哪怕职工群众是来“唠叨”的,哪怕反映的问题、提的要求一时解决不了,也要耐心仔细地倾听,始终让职工感受到企业领导是认真的,自己的说事内容很重要、受重视的;对个别不善言辞的职工,企业领导应积极鼓励其敞开心扉,先从一些轻松的话题开始,营造一个良好的沟通氛围,让职工敢说话、说真话,这样职工才会愿意来“说事”。如果企业领导只是敷衍一下,或是不耐烦地打发了事,“职工说事”就会成为形式上的存在。二是对职工说的事要有回应。如果职工说的事久久没有回应,毫无疑问会影响职工“说事”的积极性。职工提的问题、建议,无论解决与否,采纳不采纳,都要及时做好解释工作,这也是“职工说事”取得成效的保证。

善于倾听职工说事,学会走群众路线,这才是聪明的企业家、聪明的企业管理者。(李国民)

## 图示

