

新形势下企业为老服务的实践和体会

张岱松

中石化胜利建设工程有限公司离退休职工管理中心 山东东营 257000

摘要：企业退休人员社会化管理是党中央的重大决策部署，这就意味着退休人员的管理模式，由企业的自主管理转变为地方政府属地管理，退休人员的管理、党建、教育、文体活动等纳入了地方政府的主业主责。但这并不意味着企业不再履行为老服务职能，相反，我们要厚植敬爱至恭的为老情怀，拓宽为老服务渠道，让老同志的生活更有意义、活得更有价值。应当站在老同志全面发展的高度，从“对退休人员中的特殊人群实行精准化服务”、“引领离退休人员老有所为助力企业高质量发展”、“促进油地双重关爱高效落实”等方面入手，找准企业老年工作的职能定位，创新工作机制、完善工作措施，主动融入地方老年工作体系，秉持昂扬向上的精神风貌、求真务实的工作作风，有力维护企业老年庞大群体的和谐稳定，奋力书写新时期老年事业发展新篇章。

关键词：企业；为老服务；社会化管理；老年服务部；党建引领；油地融合；双重关爱

企业退休人员社会化管理是党中央的重大决策部署，这就意味着退休人员的管理模式，由企业的自主管理转变为地方政府属地管理，退休人员的管理、党建、教育、文体活动等纳入了地方政府的主业主责。但这并不意味着企业不再履行为老服务职能，相反，我们要厚植敬爱至恭的为老情怀，拓宽为老服务渠道，让老同志的生活更有意义、活得更有价值，因为退休人员将一生最美好的时光奉献给了企业，见证了企业发展和壮大，是企业的宝贵财富，是企业高质量发展的压舱石和助推器。我们应当站在老同志全面发展的高度，找准企业老年工作的职能定位，创新工作机制、完善工作措施，主动融入地方老年工作体系，现结合本单位实际，谈谈具体做法和体会。

老年服务部，作为企业为老服务的基层组织，在油田老年服务管理中心党委的领导下，优化领导班子设置，通过三级组室组织业务运行做好上情下达，统领老年站做好所辖区域内油田老年人的服务工作。可见，一个“政治素质好、团结协作好、作风形象好、工作业绩好”的支部班子，才能带领整支队伍履行好为老服务的企业的责任，树立企业良好社会形象。

一、党建引领明方向，大力加强队伍建设

作者简介：张岱松，性别：男，民族：汉，出生年月日：1980.01.25，籍贯：安徽合肥，邮编：257000，单位：中石化胜利建设工程有限公司离退休职工管理中心，职称：政工师，职务：老年站站长，学历：大学，研究方向：老年服务管理，企业党建，职工队伍素质提升，邮箱：383116909@qq.com。

1. 健全基层组织，发挥堡垒作用

一是抓好班子建设。按照民主集中制原则，完善领导班子的民主决策机制。重点抓好基层班子的三种能力。首先，深入学习，提高履职尽责能力。通过“三会一课”、班子学习制度，系统学习党的路线方针、老年工作政策等相关知识，使班子成员能够认清责任，提升能力。其次，求真务实，提高执行落实能力。^[1]为达到“执行决策不动摇，执行纪律不走样，执行制度不变通”的要求，服务部有意识地强化学习上级领导的各种会议讲话，深刻理解精神实质，以便更加清晰地把握上级领导要求，达到同频共振的目的。再次，团结协作，提高和谐共事能力。服务部制定班子例会制度，每周例会上，班子成员各自总结上一周的工作并安排部署下一周的分管工作，凡“三重一大”都要上会，集体决策，谨防一言堂。^[2]

二是规范党支部各项制度。进一步健全完善“三会一课”、组织生活会、民主评议党员等组织生活制度，用好批评和自我批评这一武器，推动党内政治生活制度化、规范化、经常化。^[3]

2. 加强思想教育，党史学习教育扎实有效

一是服务部支部班子紧密结合建党100周年和胜利油田开发建设60周年重大历史节点，抓班子建设、支部建设、党员队伍建设，充分利用“三会一课”、“主题党日”、专题学习等载体，加强学习，统一思想，凝聚力量，与驻地社区党组织加强沟通联系，与新的合作领域伙伴不断磨合，寻求高质量协作，高质量发展，努力争做新时期为老服务工作油地联建、资源共享的拓荒者。班子成员按照服务部的学习计划，紧密联系实际，学有方向、学有重点、学有讨论、学有体会、学有记录、

学有考核,坚持集体学习与自学相结合,按照上级安排的政治理论学习内容,认真做好学习记录,在上级不定期地检查督导中都得到一致好评和认可。同时,积极配合上级党组织,认真调研,仔细摸排,精心运作,把“抗美援朝”、“光荣在党50年”纪念章颁发等具有重大政治意义的各项工作有序稳妥地完成好,得到了上级党组织、广大老党员们的肯定和好评。

二是狠抓重点,统筹推进,党史学习教育成效显著。服务部认真落实上级“规定动作”,精心设计“自选动作”,推动党史学习教育落地有声。首先,立足高度和广度,扩大覆盖面。班子“带头学”、党支部“集中学”、在职党员“自觉学”、老党员“自主学”。服务部对党史学习教育实施方案进行细化分解,明确学习重点、责任部门、时间节点,利用石化通工作群推送各基层老年站学习教育最新动态、活动亮点和经验做法,每周更新“微党课”和“每周一学”内容,积极开展“送学上门”活动,为老党员送上党史学习教育读本,努力让党史学习教育进门入户,渗透心田,一个不少、一个不落。其次,加大教育力度和深度,提高参与率,增强实效性。关工委办公室、老年大学分校和上级部门、社区紧密联动,成立“五老”宣讲团,进企业、学校开展“讲四史”和“红色故事”等活动,不断把学习教育引向深入。通过百岁老人讲党史、为百岁老人过政治生日、与百岁老人共同观看庆祝中国共产党成立100周年大会、共同聆听习主席讲话等活动,发挥百岁老党员政治引领作用,激发全体党员干部在新时代有新担当和新作为。开展学史践行“我为群众办实事”志愿服务系列活动、“党史学习教育”进校园、“大手拉小手”关工在行动、“禁毒、反邪教、防电信诈骗”、智能手机缴费使用、《民法典》知识普及、安全应急救援常识、宣传报道新媒体制作讲座、党建知识线上线下知识竞赛、职工合唱比赛、书法绘画剪纸作品展、EAP团建和讲座、走基层访万家等活动,服务部针对职工健康查体、疫情防控等工作以及重大节日等时间节点,多次深入基层班站,来到员工身边进行慰问,开展丰富多彩的活动形式,在职员工和老同志们积极参与,学习教育过程寓教于乐,学有所获,营造出浓厚的舆论氛围和良好环境,赢得各级领导和广大干部职工的一致好评。

3. 加强纪律建设,落实严管责任

一是认真传达学习《关于严格监督从严处理酒驾醉驾问题的通知》要求,认真学习从严处理酒驾醉驾问题“五项要求”,组织人员填写知情确认书,按时上报签字确认情况统计表。使每名职工认清酒驾醉驾严重后果和

危害,坚决做到“开车不喝酒、喝酒不开车”。

二是为迎接建党100周年,加强“饮水思源、初心守廉”廉洁文化建设,传递正风反腐正能量,服务部开展“忆传统、话清廉、强党性”清廉小故事征文活动。通过征集廉洁小故事,展现了服务部员工、老石油听党话跟党走、永葆廉洁初心的风采,进一步激发爱党爱国爱社会主义的深厚情怀。

三是重新调整中心及服务部班子成员分工,并以红头文件形式下发,明确了领导班子的分管区域和范围,增强了班子成员的责任意识和使命担当;重新调整了纪检工作小组成员名单,明确了责任人和责任区域,制定了油建服务部“三务”公开工作机制,每月20日-25日对各管理站“三务”公开情况进行督导检查,确保“三务”公开工作落实落地。

四是加强对疫情防控工作的督查力度。对照老年服务管理中心下发的疫情防控重点工作清单及督查要点,发挥纪检工作小组的监督作用,对服务部机关及各管理站的疫情防控工作进行督导检查。按要求上报疫情防控督查日报、周报,确保疫情防控工作扎实有效。

五是认真开展廉洁谈话。根据油田《关于党委落实党风廉政建设主体责任的实施细则(试行)》、《党风廉政建设责任追究实施细则(试行)》等规定要求,督促党员领导干部签订基层管理人员党风廉政建设责任书,认真落实“一岗双责”,按照管业务管廉洁的要求,逐级认真开展廉洁谈话。^[4]一是坚持日常廉洁谈话。围绕服务部各项业务和老同志关注的重点事项进行谈话,及时发现和纠正党员干部违规守纪、作风建设、执行公开制度等方面的苗头性、倾向性问题;二是对有廉洁风险或有苗头的人员进行及时提醒谈话。对工作中出现失误或作风懈怠、责任心差的人员进行提醒谈话。通过谈话,从思想上给予提醒,行动上给予约束,工作上给予帮助。通过以上措施,时时为党员干部敲响廉洁警钟,以严明的纪律推动服务部作风转变。

二、学习培训促提高,素质提升练内功

1. 强化业务培训

自开展“三基建设”以来,服务部致力于领导干部履职能力提升、机关干部管理能力提升、基层干部专业能力提升等方面的培训,根据针对性、实效性强,内容形式多样的总体原则,在坚持岗位自学自练与集中培训相结合的基础上,结合油田各级业务部门举办的相关业务培训,努力使每一位干部员工都做到懂方针政策、懂业务知识,会相互沟通、会相互协作、会管理服务、会群众工作^[5]。原则上每月集中学习1次,注重学习效果,

切实做到素质提升。

2. 强化安全教育

通过制作安全电子屏、安全标语、安全警示标志、安全展板和组织观看安全教育视频为安全管理工作创造了良好的氛围。服务部积极开展安全生产教育和培训，举办了应急演练实操和应急演练桌演，通过演练，锻炼了应急救援队伍，完善了应急救援器材。服务部安全管理人员把培训和安全检查有机结合起来，利用到现场检查的机会，对工作人员现场安全隐患排查、处理的能力和员工安全意识进行安全培训和教育，做到“检查一次就培训教育一次”，通过开展扎实有效的教育培训工作，确保职工始终牢固树立“安全第一”的思想。在开展安全教育的同时，服务部还每月对管辖范围内的办公场所和活动场所进行安全例检，在特殊时期或安全活动期间还会进行“四不两直”安全检查。针对前期安全管理方面存在的弱项和短板，专门邀请了电气安装方面的专家组对服务部机关及各老年站内的消防设施、器材和安全疏散通道、疏散指示标志、应急照明、安全出口，以及办公区域和活动场所的用电、用火等情况逐一进行风险隐患排查。对查出的隐患问题及时进行了登记汇总，能立即整改的就地整改，需要上报维修的立即上报维修申请报告。在不到一个月的时间里，隐患问题就已经全部整改完毕，完成闭环管理。

3. 强化技能竞赛

为提升全员服务管理意识，服务部开展“三比三赛”劳动竞赛活动，并将竞赛与“三转三创”主题活动紧密结合，有针对性的进行对标、追标、创标，进一步增强全体员工的紧迫感和积极性，营造了“比学赶帮超”工作氛围，进一步鼓舞在职员工想干事、能干事、干成事的信心，达到提高业务素质、强化业务技能的目的，为新时期顺利推进各项老年工作的开展奠定了坚实的基础。

三、管理规范保运行，不断夯实基础管理

1. 明确岗位职责，规范工作流程

服务部针对新形势在运行管理上暴露出的新问题，重新梳理工作流程，修订完善岗位职责、各项管理制度和管理办法，其中包括《调整服务部的相关要求》、《离退休职工信息库管理制度》、《关于规范离退休人员减册工作流程的管理办法》、《特殊群体精准帮扶实施方案》、《走访慰问老同志管理细则》、《关于为老年服务对象赠送生日蛋糕管理办法》等等，使各项工作更加规范化、制度化，有效地提高了工作效率和服务质量。

2. 夯实基础工作，管理服务精准到位

加强数据统计等基础工作，确保各项管理数据准确。根据服务部实际情况建立二级单位和服务部“两套数据”系统，建立已故离退休和家属台账，每月及时更新数据，确保各项业务及时办理。组织开展“一人一策、精准服务”活动，建立“特殊群体”数据库，详尽掌握人员信息、个人和家庭困难情况，竭尽所能为“后双高期”老同志提供亲情化、个性化、多样化服务。把大数据与老年管理服务工作的结合，实行线上+线下老年服务，在各部门、各业务口之间实现各类数据互联互通，为各项工作开展提供了坚实的数字依据。

在疾病筛查和健康查体上，服务部精心组织，周密安排。通过工作群和打电话告知老同志查体时间和安排，特别是家住异地老同志做到不漏一人。查体现场，工作人员和志愿者共同协作，盯在现场随时为老同志服务，对年龄大行动不便的老同志进行全程照顾。服务部与相关查体机构多次对接，为行动不便和高龄老同志提供上门查体服务，把关爱和健康送到老同志的家中。每到一户，工作人员都配合医护人员测量血压、采集血液，做心电图、B超检查，详细询问老同志身体状况、用药情况，耐心细致地解答他们提出的问题，并结合老人目前饮食、生活起居、用药情况给予针对性的健康指导，切实让每位老同志和家人感受到了关怀和关爱。

3. 加强安保维稳，保持大局稳定

在安保维稳管理上，立足早预防、早发现、早处理，将问题苗头解决在萌芽中。服务部召开建党100周年安保维稳工作专项部署会，成立了以服务部主要领导为组长、分管领导为副组长、机关组室长及各老年站主要负责人为成员的工作专班。制定了安保、维稳措施、值班表，成立了应急处置组。深入开展了矛盾纠纷排查化解、信访、邪教、易肇事群体及精神病人等重点群体、重点人员的排查管控。同时发挥网格员的作用，加强各网站舆情监管，掌握员工思想动态，保证不出现杂音、噪音。开展防范电信网络诈骗宣传及引导注册金钟罩的活动，为广大在职和老同志预防电信诈骗案件发生、避免上当受骗提供了有力保障，确保了职工队伍及老年群体的大局稳定。

四、齐头并进促融合，和谐发展见实效

1. 油地融合，促进和谐发展

服务部与地方政府、企业、社区、学校互动共进，按照优势互补、工作互动、资源共享、双向共赢的原则，多方搭建平台开展丰富多彩的活动。^[6]春节前夕，开展“浓浓墨香迎新春，巧剪窗花送祝福”活动，邀请爱好书法和剪纸老同志写春联、“福”字和窗花给辖区

老年服务对象；联合辖区内小学开展“第二课堂”，传授青少年剪纸、书法技艺，讲授红色故事，“六一”前共同举办了教学成果展；老年站服务对象在参加的山东省第五届门球单打比赛中，出色发挥，荣获单打比赛第一名，为中心争得了荣誉；为进一步提升“五老”优势，发挥“沐风”志愿服务队作用，成立社区志愿者巡逻队，在维护小区治安、疫情防控、亲情助老等活动中发挥作用。上半年以来，服务部发挥专业化老服务作用，协助配合社区做好老同志服务工作，截至目前，在党建组织、文化活动、志愿帮扶等工作中，充分利用油地资源、创新活动机制、转思路谋发展，不断加大油地融合发展的深度和广度，共同开展各类学习活动17项，使辖区老年服务对象归属感、幸福感、获得感得到提升。通过油地组织建设互促、文化资源互用、结对帮扶互助，营造了共建共创的良好局面，为更好地做好新时期老服务工作，让老同志享受油、地、企多重关爱打下了坚实基础。

2. 网格管理，提高工作效能

今年以来，服务部积极探索社会化管理新时期老服务新模式，为强化服务功能，提高工作效能，在各老年管理站实行网格化管理。自推行网格化管理以来，老年支部建设与自管组织建设有机融合，自我管理、自我教育、自我服务“三自”管理见到初步成效。

老年站以居住楼群为单位，按照“界定清晰、规模适中、无缝衔接、方便管理、相对稳定”的原则，实现服务对象网格化全覆盖管理，将党的工作手臂延伸至最基层的治理细胞，实现党组织对群众团队“号角式”呼唤。^[7]共成立62个网格组，挑选活动能力强、热心公益事业、精力充沛的人员担任网格长，配合老年站共同抓好老年服务对象的服务管理工作，起到了事半功倍作用。在疫情防控、疫苗接种、反诈、金钟罩APP注册等工作中，网格长们积极响应并参与，用责任、担当和无私奉

献，微信、电话、上门，协助与劝说，全面助力老年站顺利实现了工作目标，展示了网格力量。事实证明，小网格、微服务，群策群力，无往不利！

五、结束语

老年工作是一项崇高的事业、光荣的事业、奉献的事业。广大老年工作者，要始终牢记为老服务的初心和使命，始终牢记各级党组织的要求和重托，始终牢记离退休老同志的信任和期盼。^[8]在社会化管理新时期，要转变服务观念，规范管理，提升素质，进一步树立“孝心、热心、精心、耐心”理念，真正用心用情做好老服务工作；积极运用信息化手段，主动探索“互联网+为老服务”新模式，建立服务信息库，加强困难帮扶；坚持创新作为，促进“双重关爱”高效落实，引领老干部、老专家、老模范等离退休老同志关心教育培养青年员工，在助力企业高质量发展上，老有所为、服务大局，开创社会化管理新时期企业老年工作的新局面。

参考文献：

- [1] 基层党支部工作调研报告，中国石化报社，2019.7
- [2] 直入核心 融入中心 深入人心 推动保障油田高质量发展，中国石化报社，2019.7
- [3] “示范党支部书记行”探索与实践，中国石化报社，2019.7
- [4] 深化“一岗双责”抓党建 推动党建质量再提升，中国石化报社，2019.7
- [5] 党支部“两引两促两带”推动“三基”工作落地生根，中国石化报社，2019.7
- [6] 加强社区老年教育的思考，老年教育，2014.5
- [7] 抓创新 重实效 着力构建离退休党建工作新格局，石化老年，2018.11
- [8] 乘势而上 担当作为 不断开创新时期油田老年工作新局面，胜利老年资讯，2021.10