一根针穿起四条线

——首钢矿业公司工会开展“与一线职工交朋友”活动探索实践

当前，党的群团工作对各级党组织和群团组织密切联系群众提出了更高的要求。首钢矿业公司是首钢的铁精粉生产基地，拥有职工近万名，管辖单位除了生产单元外还涉及医院、学校、街道等多个生活服务实体，几万名职工和家属共同居住在同一区域。因其企业性质和自身特点，长期以来，公司党委致力于从实际出发，发挥群团组织职能，密切联系群众，服务一线职工，努力构建和谐企业文化氛围。本文是对2016年以来，该公司工会组织落实中央党的群团工作会议精神、开展“与一线职工交朋友”活动的一次简述。群众工作的成效最终要通过群众工作实践来检验，通过“交朋友”掌握群众心声就抓住了群众工作的总开关。上边千条线、下边一根针，通过交朋友掌握群众心声这根针，穿起了教育引导、民主管理、维护权益、服务群众这四条线，将工会四项基本职能和专业工作融入其中，使工作更接地气、更有声有色。

“携真诚之心结交，以关怀之心贴近，用热情之心服务”，这是首钢矿业公司开展与一线职工交朋友活动的初衷和准则。

自2015年中央党的群团工作会议召开以来，针对习近平总书记提出的“党的群团工作必须注重解决存在的问题，特别是要重点解决脱离群众的问题”，各级党委、各群团组织积极转变思想观念，深入基层，着力提升联系群众、服务群众水平。群众工作虽然内容丰富、方法众多，但说到底还是做“人”的工作，作为党的群团工作的重要组成部分，工会工作因其性质、特点，最易与群众打成一片，因此责无旁贷担当起密切党群关系的重任。在与群众建立联系过程中，不能蜻蜓点水地走一走、看一看，也不能徒劳无功地“耗”在群众中碌碌无为，只有切切实实地将具体工作线穿在一起，带着关心下去、带着思考回来、带着行动解决，才能真正走到职工心里，切实解决群团工作脱离

群众的问题。

首钢矿业公司工会开展“与一线职工交朋友”活动，是在充分认识联系群众工作内涵和意义的前提下，一次创新工作方法、履行群团组织职能的积极探索实践。截至今年8月底，该公司党群工作部门10余名专兼职工会干部已累计联系一线职工379名，覆盖了所有基层厂矿车间。先后组织召开交友信息交流会10余次，形成工作汇报8期、专题报告3篇，同时帮助本单位职工协调解决实际问题48项。

活动背景——履责，探索，融合

中央党的群团工作会议召开后，首钢党的群团工作会议也特别强调“把工作重心放在最广大的普通职工群众身上”，作为直面职工的窗口和桥梁，各级工会组织都在着力打通服务职工的“最后一公里”。因此，在首钢总公司工会的指导下，按照矿业公司党委要求，结合群团工作落地，矿业公司工会开展“交朋友”活动，就是想通过党的群团干部“走出去、进班组、到一线”的方式，最近距离密切联系群众、关心职工生活、解决职工问题，建立起与一线职工零距离、无障碍的沟通联系。

开展“交朋友”活动，也是在当前国家供给侧结构性改革的大环境下，适应钢铁和矿山行业异常严峻的经营形式，围绕积极做好职工思想政治工作的一次融合创新。通过与一线职工交朋友，用真诚交流打开职工心扉，掌握特殊时期职工的所思所想，获得最底层、最真实的声音，为企业管理和决策提供有力的研判信息。在企业深化改革破难前行阶段，真正履行好工会组织畅通渠道、搭建桥梁、凝心聚力的使命任务。

活动做法——保量，提质，务实

目前，由该公司党群部门十余名专兼职工会干部

组成的六个联系工作小组，已经与基层 16 个单位的一线职工建立起稳固的沟通联系，打造了属于彼此的专属“朋友圈”。并遵循“交好友、交长友”的原则，对工作内容、载体、机制进一步细化、量化、系统化，逐步摸索建立起一套长期有效的工作做法。

工作主题明确，内容因势而变。在与一线职工交朋友过程中，该公司结合实际确定了三个沟通主题：一是资讯传递。工作小组将近期关于行业、两级公司的重要信息，以及职工关心的各类热点问题等及时传达给一线职工，当好公司党委的传声筒。二是掌握职工思想动态。结合公司阶段重点工作和职工关注热点进行思想动态调研、定期开展专题调研，便于公司党委及时掌握职工思想动态。三是多层服务。针对职工反映的关于企业生产生活方面的普遍问题、个例个案进行解疑释惑，联系相关部门予以协调解决或认真答复。

固化例会制度，量化工作指标。目前，每个工作小组承包 2 至 3 个基层单位，各小组每人联络 10 至 15 名一线职工，在一个阶段时期内围绕 2-3 个主题与每名职工进行沟通。每月召开一到两次专题座谈研讨会，将调研内容、问题反映、意见建议征集情况以书面形式在会上做交流，细化到每个朋友的每一件事，谈体会心得，分享经验。同时结合实际，小组成员通过集体讨论展开头脑风暴，确定下一阶段同职工互动的重点内容。

交友方式灵活，巧妙利用新媒体。除采取定期走访的常规沟通方式外，工作小组与一线职工的交友方式可谓灵活多变。如利用新闻拍摄、送清凉、调研等工作时间，走入基层与职工面对面沟通。除此外，工作小组力图打破八小时工作时间限制，充分利用新媒体沟通便捷优势，利用电话、QQ、微信等方式，采取朋友圈互动、语音聊天、建群沟通等多种形式，随时随地与一线职工进行联络。

掌握沟通技巧，提高职工信任度。工作小组在“交朋友”过程中，不断探索总结提炼了几种可以交到“真朋友”的方法：一是亮身份。与以往企业调研、谈话等由上至下的工作方式不同，工作小组在与一线职工沟通时，首先明确自己的群众工作者身份，使职工消除最初的沟通顾虑。二是建立紧密联系。在没有特殊沟通内容时，小组成员会与职工积极互动，沟通内容也非常宽泛，在畅谈间拉近彼此之间的距离。三是诚心为职工服务。工作小组会把职工提出的合乎情理

的意见建议熟记于心，并尽力帮助职工解决，久而久之，职工的依赖感和信任度逐渐增强。

交友层面广泛，形成动态机制。工作小组交友范围以一线职工为主，在此基础上综合考虑单位、岗位、年龄、性别等多方面因素，在该公司近万名职工中选取覆盖各基层单位 86 个车间、有代表性的职工作为“交朋友”对象，并通过各渠道建立起联系。围绕常态保持 100-150 名联系人的标准，形成朋友圈成员的流动机制，随时根据互动沟通情况，采取“有进有出”的方式保证沟通质量，吸纳活跃度高、善于沟通、愿意建言献策的职工加入，扩大交友范围。

加强基础工作，形成管理闭环。目前，工作组已围绕联系人名册、互动交流计划、意见建议征求、问题答复、工作总结、专题报告等几方面建立起工作档案。在“交朋友”过程中，每一件职工的小事都是工作小组的课题，工作小组将这些课题进行归纳整理，细化解决方案，与相关部门联系核实无误后集中协调处理。可以解决的督办其解决，因现实问题暂无法解决的说明原因，所有信息一并反馈给职工个人，达到工作闭环的目的。

“交朋友”活动的效果——传声，服务，送情

该公司开展“交朋友”活动一年来，在畅通沟通渠道、拓展民主管理、思想动态调研、服务职工办实事、改进机关人员工作作风等方面取得了良好效果，也更加坚定了该公司工会组织持续开展这项活动的信心和决心。

发挥教育引导作用，实现双向传声

一是上情下达。首钢矿业公司号称“百里矿区”，许多一线职工受工作、时间限制，无法及时了解公司的信息动态。党的群团组织是公司党委联系职工的桥梁和纽带，通过“交朋友”建立联系，小组成员会将近期公司的会议精神、重点工作、相关政策等信息及时传达给一线职工。同时依托新媒体广泛运用，小组成员与一线职工成为微信、QQ 好友，还可以实时共享在该公司局域网、微信公众平台上发布的各类工作、生活信息，其中包括职工家属关心关注的各类热点问题，如考试安排、教育信息、职工维权案例等。这种传声筒的作用，便于公司党委对职工关心的热点问题解释和答复，也便于对基层中以讹传讹的错误政策解读和言论进行及时澄清。

二是下情上达。在“交朋友”过程中，职工的诉

求可以通过工作小组的汇报直接反馈给上级党委。今年以来，小组成员依托公司微信公众平台发出的相关信息关注度持续走高，留言互动频繁，单条信息的留言经常达到几十条。同时，职工的关注点也在潜移默化中发生转变，工作初期，由于一线职工对“交朋友”活动的内容和目的并不了解，基本持保守态度，沟通问题以生活方面居多。通过深入沟通，以及一线职工视野得到拓宽后，会在企业经营管理方面提出自己的意见建议，并为当前经营生产中存在的问题出谋划策。

发挥工会参与职能，拓宽民主管理渠道

在“交朋友”过程中，该公司工会进一步扩大工作范围，本着维护职工权益、帮助服务单位提高管理水平的目的，根据职工提出的普遍性问题，今年以来相继开展了体检项目意见建议征求、食堂工作餐调研等多项专题调研和民主评议工作，并帮助相关单位发现自身问题，督促其落实整改。

尤其是今年初，该公司对持续多年的体检套餐项目和女职工体检套餐项目进行了重新修订，方案下发后，小组成员及时就方案内容向一线职工征求了意见建议，得到了职工的强烈响应。尤其是女职工体检项目中，由原来的宫颈癌结果检测变为病因检测，在公司1477名女职工中检测出135例，占女职工总人数的9.14%，使这部分女职工及早进行了预防检查治疗。“交朋友”过程中，一名女职工感动地对工作小组成员说：“非常感谢工会组织，你们做了一件让我们女职工受益终生的大好事！”此后，该公司工会又联合医院组织了“女职工健康知识讲座”、医疗民主评议等专项工作，收集职工意见建议23项，目前已有19项已经落实或正在组织落实，剩余4项也做了合理答复。

食堂调研工作也源于“交朋友”活动中职工的意见反馈，有许多职工反映公司所属个别食堂在工作餐服务、菜品、口感等方面存在诸多问题。为此，10余名工作小组成员走访了矿区8个主要食堂，下发调查问卷280份，收集了79条具体意见建议，形成了专题调研报告，并制定了定期回访计划。分管矿区食堂工作的服务公司也高度重视，并表示积极配合，会对相关问题进行改善，也非常感谢公司工会帮助本单位分析问题、提高服务职工水平。

掌握真实一手信息，为决策提供支持

党的群团组织作为企业党委联系职工的前沿阵地，在与一线职工沟通联系方面，具有其他各部门不可比拟的优势。首钢矿业公司生产战线点多面广，工作小

组目前固定联系的百余名一线职工分布在不同单位、不同区域，生产状况、工作性质、生活状态各有区别，相当于从近万名职工中抽出样本人群。这一过程中，小组成员非常注重有价值信息的收集工作，围绕收集职工好建议、职工思想动态调研等方面开展群众工作，并将汇总信息及时反馈给上级，便于公司党委针对具体问题作出更加准确、客观的判断和决策。

进入2016年以来，钢铁和矿山企业经营出现困难，职工工资收入受到影响，尤其是转型提效政策出台实施后，职工思想情绪波动较大。为此，结合与“交朋友”工作，小组成员于今年4月和8月两次深入到基层，对职工思想动态进行了有针对性的调研走访，让大家敞开心窗、畅所欲言。小组成员走遍了采场深处、运输铁路线、检修现场、后勤食堂等多个点位，形成了较为详实客观的调研材料上报给公司党委。这种来自基层原汁原味的素材，更真实、客观，为公司决策提供了可靠信息，从代表职工发声的角度履行了工会组织的参与职能。

维护群众权益办实事，营造和谐企业氛围

首钢矿业公司因管辖范围涉及多个生活福利单位，因此可以算得上是一个“小社会”。在沟通联系中，小组成员就职工关心的热点问题进行意见建议征求，同时以诚心服务理念，涉及到就医、保险报销、教育教学等问题为职工解疑释惑、排忧解难。今年以来，共收集一线职工意见建议两百多项，汇总合并为92项，目前已经彻底解决的有26项，部分解决和正在解决的有22项，暂时无法解决给予详细答复的有44项。

小组成员对于职工提出的普遍问题或诉求个案，积极与相关部门协调，把群众的呼声转达给各部门，并将沟通效果及时反馈给职工，确保每个问题、每件诉求有落实、有回音。比如，有的职工反映“发放的福利或奖品未到本人手中”，工作小组及时与相关部门取得了联系并予以解决；有的职工反映孩子在幼儿园期间喝水量不足，工作组沟通联系后，幼儿园专题进行了答复，并向家长解释了国家相关政策规定，同时表示会根据实际情况增加喝水频次；有的职工反映劳保洗发液品牌比较单一，工作组沟通联系后，物资公司专题研究决定在原有品牌的基础上增加可选品牌类型；工作组在得知一名矿业公司职工身患癌症、其幼子亦患罕见皮肤病，贫困的家庭已无力支付高昂医疗费用的情况下，组织职工所在单位注册网络爱心众筹平台，在微信朋友圈发动职工进行爱心筹款，仅仅几天

时间，就筹得善款三万元……

职工的事无小事，对于工会组织来说，一个人反映的事情可能只是工会组织所接到反馈事件的几百分之一，但对于反映者自身来讲却是百分之百。在每个诉求背后，可能隐藏着一个群体，牵扯着一个班组的稳定、一个单位的荣誉、一个家庭的幸福。尤其是在企业改革特殊时期，尽管有些诉求因现实情况目前无法得到解决，但通过摆事实、讲原因，职工的负面情绪得到疏通缓解后，对企业表示谅解，对困难时期凝聚人心起到重要作用。

通过交朋友工作实践，使该公司工会组织对维护职工权益工作有了更深刻的认识。这其中，不仅要做好职工个体权益不受侵害的狭义维权，更要做好提高职工群体满意度这种广义上的维权。特别是在企业转型发展期，职工维权呈现多样性、多层次性，工会组织只有以持续提高职工满意度这个新标准为落脚点，才会使工会工作更得民心。

践行群众路线，树立工会组织良好形象

在党中央提出“党的群团组织领导干部要带头树立经常联系群众、直接服务群众、真情同群众交友的好作风，竭诚为群众服务”的总体要求下，该公司进一步明确了与一线职工交朋友工作的重要性。近距离的沟通接触，使一线职工有机会了解工会组织和工会工作者的专业性质，使工会组织真正与职工站在一起，成为职工的贴心人。

2016年以来，小组成员通过与一线职工积极互动，将该公司网微平台公众号、北京市总工会开发的健步121和12351手机APP软件等一系列专业系统内容推送给职工后，收到了良好效果。职工了解到互助保险报销和查询方式、京卡的几大功能等惠民信息。比如北京市总工会正在全面推广的健步121健身软件，目前

该公司已有3175人注册，2691人使用，使用人数占矿业公司职工总数近30%。在这个平台上，企业职工有了自己的健身圈，迈出了户外活动的脚步。同时为鼓励坚持走满步数的职工，该公司采取适当的物质激励方式，吸引了更多职工参与其中。有的职工说：“今年的健步走活动真正体现了工会活动的群众性，希望继续推广下去！”

同时，小组联络员利用业余时间与一线职工进行畅谈，在轻松自在的环境中，日常的靠近与倾听，使交往内容也逐渐丰富。小组成员有时会收到一线职工发来的工作建议，有时会收到文学爱好者的诗歌稿件，有时一聊就是几个小时，甚至交友对象遇到烦心事，双方会畅谈至凌晨。一位青年小组成员与一位基层焊工师傅成为了好友，利用工作时间先后八次走进了焊工师傅所在的工作厂房，并且与这位焊工师傅的女儿也渐渐熟络，老爸的工作，父女间的点滴故事，女儿的青春期和实习工作等等，每一次交流都真诚朴实。小组成员也在基层的工作氛围中体会到一线职工的艰辛，对工作的意义有了更加深刻的认知，接受了来自最底层劳动者的生动实践教育。

“有困难找工会”——随着活动的深入开展，越来越多的职工建立起对工会组织的信任、愿意加入工会职工之家、获得最贴心的关怀与帮助，这是十余名小组成员作为活动亲历者一年来的切身体会。

未来，该公司工会将持续推进活动深入开展，并进一步完善活动机制、做法，着力在拓展交朋友范围、畅通民主管理渠道、吸纳基层工会干部加入、探索交友有效沟通方式、加强工作宣传讲解力度等方面下功夫，使活动真正达到“听职工言，察职工情，为职工服务”的效果，让党的群团组织更接地气，把工会组织的温暖送到万千一线职工心坎上。