# 2025年10月23日 星期四 责任编辑:舒兴学

# 正视"真问题"才有"真办法"

共产党人求真务实的科学态度与勇于担 当的负责任精神。习近平总书记深刻指 出,要"勇于直面问题,想干事、能干事、 干成事,不断解决问题、破解难题"。新 征程上,党员干部必须具备敏锐发现问 题的能力、清醒正视问题的态度以及自 觉解决问题的行动力,不断增强工作的 前瞻性、针对性与有效性

面对问题的态度,如同一面镜子,既 体现党员干部思想觉悟,也映照其胆识、 气魄与胸怀。出了问题并不可怕,真正 今人担忧的是无视问题的存在,甚至采 取掩盖、回避的态度。当前,在复杂多变 的内外部环境下,大多数党员干部能够 担当起应有的责任,面对困难不松懈,面 对问题不退缩,面对责任不逃避。同时, 也有一些党员干部缺乏问题意识,要么 看不清问题的本质,要么找不准问题的 问题的勇气,不是想着如何解决问题,而 是试图将矛盾上交、把责任下移。这些 现象,归根结底都是因为没有正视"真问 题",因而难以找到解决问题的"真办

问题既是创新的起点,又是推动工 作不断前进的动力源泉。从工作方法的 角度看,问题往往表现为预期目标与现 实结果之间的偏差和落差。由于现实的 复杂性,工作中出现偏差、遇到问题是在 所难免的。特别是在改革进入深水区的 当下,各类问题更加错综复杂,涉及经 济、政治、文化、社会、生态文明等多个领 域。这些问题中,既有来自内部的也有 来自外部的,既有老问题也有新问题,这 些问题相互交织,牵一发而动全身。面 对复杂的形势任务,广大党员干部特别 是领导干部只有增强问题意识,坚持问 题导向,科学分析、深入研究,才能弄清 改进解决问题的工作方法。

铜陵有色板

问题的解决,离不开实践的土壤 问题在实践中产生,也必须通过实践来 解决。实践、认识、再实践、再认识不 仅是认识事物的客观规律,也是解决问 题的有效途径。只有对实践中的问题 进行深入分析和研究,才能找到解决问 题的有效措施。如果总是坐在办公室 里纸上谈兵、闭门造车,不愿深入基层。 深入实践,那么面对困难和挑战时就只 能像丈二和尚一样摸不着头脑,连问题 出在哪里都搞不清楚,更不用说解决问

人民群众是实践的主体,处在实践 第一线,对问题的感受更为直接、真切, 对情况的了解也更为详细、诱彻。党员 干部如果仅凭主观臆断,认为自己不了 解的东西群众也一定不了解,不愿俯身 向群众学习,就会被快速发展变化的形

不会用、老办法不管用的困境。只有真 正走进去、沉下去、融进去,深入人民群 众、深入基层一线,以解决问题为目标, 勇于直面问题、深入研究问题、善于解决 问题,才能破解改革发展稳定中遇到的 难题,切实增强调查研究的实效性,做到 问题不解决不松劲、解决不彻底不放手。

正视和解决"真问题",不仅是一种 工作态度,更是一种政治担当。具备这 样的政治担当,就要涵养"闻过则喜"的 胸怀和气度,主动对标新时代好干部标 准找差距,锻炼"见微知著"的洞察力,在 复杂现象中敏锐捕捉问题的关键症结, 把化解矛盾的过程转化为创新治理的实 践,把破解难题的成效转化为推动发展 的动能,在复杂多变的形势中把握机遇、 应对挑战,在解决问题中为改革发展汇 聚强大力量。

# 深学细悟笃行 以高质量检测服务高质量发展

-学习《习近平谈治国理政》第五卷心得体会

《习近平谈治国理政》第五卷集中展 现了新时代党的创新理论的发展脉络、 主富内涵和科学休系 是指导我们各项 事业发展的强大思想武器和行动指南。 结合自身从事的检测工作实际,我边学 习、边思考、边对照,对如何将党的创新 理论融人实验室管理、提升服务国家发 展大局的能力,有了更深切的体会和感

#### 一、深刻领悟"国之大者",明确检测 工作的时代方位与责任担当

总书记反复强调要心怀"国之大 者",要求我们自觉站在党和国家事业发 展全局的高度想问题、作决策、办事情 这对我触动很深。过去,我们看待检测 工作,可能更多地局限于技术、业务层 面,关注的是样品、数据、报告、资质。 通 过学习,我更加清醒地认识到,检测实验 室并非独立于社会发展的"技术孤岛", 而是国家质量基础设施的重要组成部 分,是推动高质量发展、建设质量强国的

无论是服务制造业转型升级、保障 产业链供应链安全稳定,还是守护人民 群众"对美好生活的向往"的边际、助力 绿色低碳发展,亦或是参与国际竞争与 合作、打破技术性贸易壁垒,都离不开准 确、可靠、公正的检测数据作为基础和保

障。我们的每一份检测报告,都关联着 产品质量、工程安全、环境治理、公共卫 生,甚至国家声誉。因此,必须跳出"就 检测论检测"的狭隘视野,将实验室的发 展置于国家发展大局中去谋划和推进, 深刻理解我们所肩负的政治责任、经济 责任和社会责任,确保我们的工作始终 沿着正确的方向前进,为"国之大者"贡 献应有的技术力量。

#### 二、坚持以人民为中心,筑牢检测工 作的价值根基与公信基石

《习近平谈治国理政》第五卷通篇贯 穿着"人民至上"的执政理念和深厚情 怀。总书记指出,"江山就是人民,人民 就是江山"。检测工作虽然专业性很强, 但其最终目的同样是为了不断实现人民 对美好生活的向往。我们出具的检测数 据,直接影响着产品的市场准人、消费者 的权益保护、环境质量的评价以及司法 公正的裁定。如果数据失准、报告不公, 不仅会损害特定群体的利益,更会侵蚀 社会公平正义,动摇公众对政府监管和 市场秩序的信任。

作为一名实验室管理者,必须时刻 牢记"检测为民"的初心。这意味着:

在质量管理上要"零容忍"。必须将 数据的准确性和可靠性视为生命线,严 理体系要求,不断完善质量控制手段,确 保出具的每一份报告都经得起法律、科 学和历史的检验。

在服务供给上要"接地气"。要关注 社会热点和民生关切,比如水质、大气、 十壤环境监测等,积极拓展相关检测能 力,优化服务流程,提高服务效率,让检 测成果更好地惠及人民群众。

在运行机制上要"促公平"。坚持独 立、公正、科学的第三方立场,对所有客 户一视同仁 维护检测市场的良好秩序 营造公平竞争的市场环境,以实际行动 践行以人民为中心的发展思想

#### 三、强化"科技自立自强"理念,激发 检测工作的创新活力与发展动能

《习近平谈治国理政》第五卷对实施 创新驱动发展战略、加快科技自立自强 作出了深刻论述。总书记强调,"关键核 心技术是要不来、买不来、讨不来的"。 当前,新一轮科技革命和产业变革深入 发展,新材料、新产品、新业态层出不穷, 对检测技术、方法和标准提出了更高、更

我们实验室不能满足于现有资质和 常规检测项目,必须增强忧患意识和紧 迫感,将创新摆在发展的核心位置。

要加强人才队伍建设。树立"人才 是第一资源"的理念,注重培养和引进高

水平技术人才和管理人才,积极配合集 团公司完成"双师制"人才试点,持续加 强工匠等技能操作人员培养,打造一支 政治过硬、技术精湛、作风优良的检测铁

要推动技术升级。积极研发和引进 应用先进的检测设备、LIMS、大数据分析 技术,构建多节点多物态多指标的自动化 检测系统,提高工作效率和数据价值。

要参与标准制定。鼓励技术人员积 极参与国家、行业乃至国际标准的制修 订工作,争取在标准领域的话语权,从跟 随者、并行者向引领者转变。通过持续 的技术创新,使实验室不仅能够满足当 下的检测需求,更能引领和支撑未来的

通过学习,我对《习近平谈治国理 政》第五卷的精神实质和核心要义有了 更深刻的理解和把握。"学思想、重实 践",我将努力把学习成果转化为推动实 验室高质量发展的具体行动和实际成 效。我将带领团队,在"科学、公正、准 确、高效"为核心的质量文化氛围下,不 断提升技术能力、管理水平和服务质量, 在服务国家战略和经济社会发展的新征 程上展现新担当、实现新作为,为全面建 设社会主义现代化国家贡献我们检测人

# 浅析如何加强建筑施工企业平安建设

建筑业作为国民经济支柱产业, 其 施丁环节包含深基坑、高支模、起重吊装 等高危作业类型,农民工占比高、人员流 动性大,易诱发安全生产事故、劳资纠纷 及治安事件,平安建设意义重大。平安 建设不仅是企业履行安全生产主体责任 的法定义务,更是保障职工生命财产安 全、化解内部矛盾、实现可持续发展的关 键支撑。当前部分企业存在责任落实不 到位、风险管控不精准、协同机制不完善 等问题,亟需以体系化建设提升平安管 理效能。

# 一、压实责任体系,筑牢平安建设根

责任落地是平安建设的前提,需搭 建"横向到边、纵向到底"的责任网络,防 止责任传导"层层弱化"。一是明确责任 主体,建立企业主要负责人为第一责任 人、分管领导为直接责任人、部门及项目

负责人为具体责任人的三级责任架构, 将平安建设纳入企业战略规划,与生产 经营同步部署、考核、奖惩:二是健全考 核机制,制定量化考核指标,结果与部门 绩效、个人薪酬挂钩,发生重大安全事故 或综治事件实行"一票否决",倒逼责任 落地;三是强化制度支撑,修订相关文 件,明确各环节职责边界,确保工作有制

# 二、聚焦风险防控,消除平安建设隐

建筑施工风险具备隐蔽性与突发性 特征,需以"双重预防机制"为核心,达成 风险精准识别与隐患闭环管控。一是精 准实施风险辨识,针对项目全周期,聚焦 危大工程等关键环节,结合专家评估与 现场排查方式,制定风险分级清单,确定 管控措施及责任人。二是推进隐患闭环 治理,建立班组日查、项目周查、企业月 查机制,借助数字化平台跟踪隐患全流 程,确保一般隐患24小时内整改、重大 隐患停工整治。三是加强源头风险管 控,招投标阶段将平安建设要求纳入合 同,选分包单位优先考虑持安全生产许 可证、综治达标率高的企业。

# 三、优化人员管理,夯实平安建设核

农民工流动性强,存在一些安全意识薄 弱、法治观念欠缺的问题,是综治工作难 点,需从教育、管理、关怀三方面突破。 一是强化安全与法治培训,严格落实三 级安全教育,针对高空作业等场景开展 实操培训,定期宣讲相关法规以提升职 工法治意识。二是推行人员实名制管 理,依托建筑工人信息平台备案人员关 键信息,掌握人员流动,进场前核查背 景。三是重视职工心理与权益,设谈心

室进行心理疏导,严格按月发薪,建立劳 资纠纷快调机制,保障农民工工资按时

# 四、健全应急体系,提升平安建设韧

建筑施工突发事件若处置不当,易 加剧损失。因此,需搭建预案完备、演练 充分、响应快速的应急体系。一是健全 应刍额安休至 针对久米宏岩事件制完 专项预案,明确指挥架构、救援流程等, 保障预案可操作。二是定期开展应急演 练,每季度至少1次综合演练,每年1次 危大工程专项演练,以实战检验预案有 效性,提升职工应急能力。三是强化物 资保障,项目现场设储备点配备灭火器 等物资,定期核查完好率,与周边医院、 消防站建联动机制,确保突发事件15分 钟内响应、30分钟内救援。

孙宏祥

# 制度建设在国有企业综合治理中的基础性作用探析

国有企业作为国民经济的重要支 柱,其综合治理水平直接关系到企业稳 健发展、职工权益保障与社会稳定大 局。制度建设作为国有企业综合治理的 "基石",通过明确治理规则、规范权力运 行、化解风险矛盾,为企业构建系统高效 的治理体系提供根本保障。以下从制度 建设的核心价值、在治理关键领域的作 用、现存问题及优化路径等维度,探析其 基础性作用。

#### 一、制度建设为国有企业综合治理 筑牢"规则根基"

制度建设的核心价值在于为国有企 业综合治理提供清晰、稳定的行为准则, 避免治理工作陷入"经验化""随意化"困 境。

# 1、明确治理权责边界

通过制定国有企业治理结构管理办 法、部门职责清单等制度,清晰划分党 委、董事会、经理层等治理主体的权责, 明确生产、安全、人事、财务等关键领域 的管理权限,避免出现"权责交叉"或"管 理空白",确保治理流程有序衔接。例如 在决策环节,通过制度规范"三重一大" 事项的决策程序,明确党委前置研究讨 论的范围与流程,保障决策科学合规。

# 2、规范日常经营管理

围绕企业生产经营全流程,建立涵 盖采购、生产、销售、质量管控等环节的 制度体系,如物资采购管理制度、生产安 全操作规程,将治理要求嵌入日常运营, 实现"事事有制度、件件有规范"。以安 全生产为例,通过制度明确各岗位安全 职责、隐患排查频次与应急处置流程,让 安全管理从"被动整改"转向"主动防

#### 二、制度建设为风险防控和合规治 理提供"刚性约束"

国有企业在经营发展中面临市场风 险、合规风险、廉政风险等多重挑战,制 度建设通过构建风险防控机制,为合规 治理提供刚性支撑。

# 1. 构建全流程风险防控体系

制定风险排查与预警管理制度、合 规管理办法等,建立"风险识别一评估一 应对一监控"的全流程机制,针对投资并 购、产权交易、招投标等高危领域,明确 风险防控节点与责任主体。

# 2.强化廉政与监督约束

出台廉洁从业管理规定、内部审计 制度,明确廉洁风险防控重点领域与禁 止性条款,同时建立内部监督机制,通过 审计、纪检等部门的常态化监督,确保制 度执行落地。例如通过制度规范领导干 部任职回避、薪酬管理、关联交易等事 项,从源头防范廉政风险,维护企业风清 气正的治理环境。

#### 三、制度建设为职工权益保障与矛 盾化解搭建"公平平台"

国有企业综合治理的核心目标之一 是维护职工合法权益、化解内部矛盾,制 度建设通过构建公平透明的权益保障与 矛盾化解机制,凝聚职工共识。

1.完善职工权益保障制度

制定劳动合同管理办法、薪酬福利 管理制度、职业健康安全管理体系等,依 法落实职工薪酬、社保、职业健康等权 益,明确职工晋升、培训、奖惩的标准与 流程,避免"暗箱操作",保障职工在公平 环境中发展。例如通过制度规范带薪休 假、加班补偿等事项,切实维护职工劳动 权益。

# 2.建立矛盾化解长效机制

出台信访工作管理制度、职工诉求 响应办法,畅通职工诉求表达渠道,明确 信访接待、问题办理、结果反馈的时限与 流程,同时建立劳动争议调解机制,通过 制度规范调解程序,及时化解劳资纠纷、 岗位调整等引发的矛盾,避免矛盾升级 影响企业稳定。

#### 四、制度建设为治理效能提升与数 字化转型提供"适配框架"

随着国有企业数字化转型加速,制 度建设需同步迭代,为治理效能提升与 技术应用提供适配的规则支撑。 1.推动治理流程标准化与高效化

通过制度梳理优化治理流程,去除 冗余环节、明确办理时限,例如制定公文 流转管理办法、审批权限管理规定,实现

"流程再造",提升管理效率;同时将制度 要求嵌入数字化管理平台,如ERP系统、 OA系统,通过技术手段强制落实制度规 范,避免"制度与执行脱节" 2.适配数字化治理的制度创新

针对大数据、人工智能等技术在治 理中的应用,制定数据安全管理制度、数 字化工具应用规范,明确数据采集、存 储、使用的安全要求,以及智能监控、风 险预警等技术工具的应用范围与操作标 准,确保数字化转型在制度框架内有序 推进,既提升治理效能,又防范技术应用

#### 五、国有企业制度建设现存问题与 优化路径

当前部分国有企业制度建设仍存在 "碎片化""滞后性"等问题,如制度之间 衔接不足、未能及时适配政策变化与企 业改革需求,削弱了其基础性作用。优 化需从三方面发力:一是强化制度体系 的系统性,开展制度"废改立"工作,梳理 整合重叠、冲突的制度,构建覆盖治理全 领域的制度体系;二是提升制度的动态 适应性,建立制度定期评估机制,结合国 家政策调整、企业改革发展与外部环境 变化,及时修订完善制度;三是强化制度 执行力,将制度执行情况纳入绩效考核, 对违反制度、落实不力的单位与个人依 规追责,避免制度"悬空"。

制度建设是国有企业综合治理的

"压舱石",其基础性作用贯穿于治理权 责界定、风险防控、权益保障、效能提升 全过程。国有企业需以系统性思维推进 制度建设,既要注重制度的科学性与适 配性,又要强化制度的执行力,让制度真 正成为治理实践的"硬约束"与"导航 仪",从而提升综合治理水平,实现企业 高质量发展,彰显国企的政治责任与社 会担当。

# 莫让"擦边球"磨损"铁规矩"

千里之堤,溃于蚁穴。习近平总 书记指出:"很多领导干部一开始都 是打擦边球,破坏八项规定,最终演 变为大问题。""擦边球"本指乒乓球 比赛中球触及台面边缘的特殊击球 现象,后引申为触及政策法规边界、 钻政策法规空子的行为,实质是用表 面合法的假象来掩盖不完全合法的 真相。现实中,打"擦边球"成为一些 领导干部规避纪律约束的灰色伎 俩。然而,这看似只是轻轻"擦"过规 则边缘的"小球",实则如同一把暗藏 的利刃,一寸寸悄然磨蚀领导干部的

党的十八大以来,以习近平同志

为核心的党中央以制定和落实中央 八项规定为切入口狠抓作风建设,取 得显著成效。然而,从各地纪委监委 通报的案例看,仍有部分领导干部心 存侥幸,妄图以"擦边"之术行违规之 实。收受特产、购物卡时,美其名曰 "礼尚往来",看似是人情往来的小举 动,实则是违反廉洁纪律的开端;借 集体之名,行小团体之私,将公权力 当作谋取私利的工具;等等。这些 "变通"的背后,是"小事不拘""法不 责众"的错误思想和侥幸心理在作 祟。自以为手段高明、理由充分,殊 不知每一次"擦边"都是在向纪律红 线发起危险的试探,每一次"变通"都 在蚕食规矩的权威。

打"擦边球"绝非无伤大雅的小 聪明,其本质是规矩意识被侵蚀,更 是对纪律权威的慢性消解。规矩、纪 律具有刚性,是铁规矩、硬杠杠。这 种刚性是其发挥价值和功能的根本 前提。如果规矩、纪律成为富有弹性 的"橡皮筋",就会导致"破窗效应", 最终沦为一纸空文。我们党制定和 落实中央八项规定,不加"试行"两 字,就是要表明一个坚决的态度,表 定,就是要起约束作用的,就要以从 严的标准执行,边界必须清清楚楚, 决不能被"擦边"。

焦裕禄不允许儿子"看白戏";谷 文昌与林业打交道多年,为避免外界 误解,他选择购买竹凳、藤椅和石饭 桌;高德荣在女儿结婚时提出要求, 不准邀请自己的同事朋友,也绝对不 能以自己的名义请客……我们党的 这些优秀领导干部对小事小节近乎 "苛刻""不近人情"的要求,深刻诠释 了何为坚定的党性自觉。清正廉洁 要从小事小节守起,遵规守纪没有变 通余地。领导干部要破除那种"小事 不用计较,只要大事上不犯错误就 行"的迷思,清醒认识到,小洞不补, 大洞吃苦,若总是打"擦边球",对规 矩和纪律的敬畏之心便会瓦解,终将 从量变到质变、从小节到大错,落至 底线失守、大节难保的境地。

杜绝打"擦边球",既要依靠提升 党性自觉,筑牢不想违规的思想堤 坝;也要依靠严密有效的制度约束, 扎紧不能违规的制度笼子。一方面, 党员干部要以理论学习为"强身健 体"的良方,深学细悟中央八项规定 及其实施细则精神的精髓要义,不断 补足精神之"钙"。以自我革命为"锋 利的手术刀",刀刃向内,常以典型案 例为镜,在严肃认真的批评和自我批 评中,让廉洁自律成为内心深处的自 觉追求。另一方面,相关部门要紧盯奢 靡享乐隐形变异的新动向,及时将快递 送礼等违规违纪新形态纳人监督的范 畴,做到早发现、早制止、早查处。对变 通操作露头即打,形成强大的震慑力。 同时,要织密立体监督网,畅通群众监 督、舆论监督渠道,善用政务小程序等 新平台新方式,让无处不在的"探照灯" 照亮权力运行的各个方面,以刚性执

在国民经济发展的壮阔版图中, 国有企业作为"顶梁柱",不仅承载着 推动经济高质量发展的重任,更肩负 着践行社会责任、维护社会稳定的使 命。信访工作作为国有企业治理体 系的"神经末梢",能敏锐捕捉到职工 诉求,深刻反映出企业管理中的矛盾 与问题。因此,信访工作要坚持以问 题为导向,深化源头治理,化解矛盾 纠纷、维护职工权益,推动国有企业 行稳致远、实现高质量发展。

# 一、坚持问题导向与源头治理的

1. 以问题导向锚定信访工作靶

国有企业因规模体量大、组织架 构繁复、业务链条纵深延伸,致使信 访问题呈现出多元化与复合型交织 的显著特征。从薪资福利调整引发 的利益诉求,到岗位竞聘流程中的程 序公正争议;从企业改制进程中的人 员分流矛盾,到重大项目推进中的权 益保障冲室……每一起信访事件的 背后,都深度交织着企业管理的痛点 堵点与职工群体的核心关切,形成了 复杂的利益关联与矛盾网络。

倘若延续"头痛医头、脚痛医脚" 的碎片化处置模式,仅能解决表层显 性问题,难以触及矛盾本质内核,极 易陷人"治标不治本"的治理困局。 唯有坚持以问题为导向的系统化思 维,在纷繁复杂的诉求中抽丝剥茧、 追根溯源,才能精准锚定矛盾生成的 根源,推动信访工作实现从"被动应 对处置"向"主动破题攻坚"的深层转 变,进而达成企业治理能力的迭代升 级与跨越发展。

#### 2. 以源头治理构建风险防控立 体屏障

国企信访问题的产生,能够反映 出企业管理的漏洞与职工中积累的 矛盾问题。单纯注重事后处理,如同 "救火式"应对,难以打破信访问题反 复出现的僵局。"源头治理"强调从事 前、事中、事后的整体视角进行系统 防控,是新时代"枫桥经验"在企业治 理中的核心应用。强化源头治理,需 要从制度建设、文化培育、风险排查 三个维度协同发力,构建全方位、多 层次的矛盾预防体系。

在制度层面,国有企业应建立动 态化的制度评估与修订机制。定期 对薪酬管理、人事任免、安全生产等 核心领域的规章制度进行"体检",结 合企业发展战略与职工实际需求,及 时填补制度空白、优化流程设计、消 除模糊条款。例如,企业在薪酬制度 改革前,广泛征求职工意见,对制度 进行多轮评估修订,有效减少因薪资 调整引发的信访问题。

在文化层面,将和谐企业文化建 设作为源头治理的重要抓手。通过心 理健康讲座、节日主题活动等,增强职工 的归属感与向心力;搭建职工座谈会、员 工提金点子等沟通平台,畅通职工表达 渠道,促进企业与职工之间的良性互动,

从思想根源上消除矛盾滋生的土壤。 在风险排查层面,构建常态化、 网格化的隐患排查机制。依托基层 党组织、工会小组、部门负责人等力 量,对薪资调整、岗位变动、项目招标 等敏感领域进行定期排查,建立信访 风险台账。对苗头性、倾向性问题及 时预警,采取针对性措施妥善化解, 实现"小事不出部门,大事不出企

# 二、以融合创新激活双重驱动治

问题导向与源头治理相辅相成。 有机统一。问题导向为源头治理提 性;源头治理为问题导向奠定坚实基 础,从根本上减少信访问题的产生。 在实践中,需通过技术赋能与机制创 新,推动两者深度融合,释放治理新

运用数据分析技术,对信访案件 进行分类、趋势分析,精准识别高频 问题与风险领域,为源头治理提供数 据支撑。例如,通过分析信访数据, 对因劳动法律法规认知不足导致的 带动纠纷案件断发 耳展有针对性批 劳动法律法规培训,并完善用工管理 制度,有效降低此类信访事件的发

构建跨部门协同治理机制,打破 部门壁垒。建立由信访、人力资源、 审计、法务等部门组成的联席会议制 度,针对复杂信访案件开展联合调 查、会商研判,形成"信息共享、责任 共担、协同处置"的工作格局。多部 门协同介入,既能提高问题解决效 率,又能避免因部门间推诿导致矛盾

#### 三、以能力淬炼锻造专业信访工 作队伍

信访工作是"送上门来的群众工 作",工作人员的专业素养与服务质 效,直接关乎诉求响应的精准度与职 工群体的信任根基。在践行问题导 向、深化源头治理的过程中,必须将 队伍能力建设置于战略优先位置,以 专业化人才支撑构建信访工作的高 质量发展基石。

国企信访工作者需持续强化政 治理论武装,深刻领悟党的群众路线 的核心要义,始终坚守职工立场,厚 植"为民服务"的宗旨情怀;同时,系 统研习企业管理规范、劳动法律法 规、应用心理学及沟通艺术等专业知 识,全面提升政策落地执行能力、矛 盾多元调解能力与应急处突响应能 力。在与职工群众的沟通过程中,既 要以专业素养答疑释惑、明晰政策边界, 又要以共情能力疏导情绪、化解心理症 结,切实做到"事事有回音、件件见实 效",以务实行动筑牢职工信任基础,为 信访工作的源头治理与效能提升提供强 劲的人力保障,推动形成"专业队伍引 领、矛盾前端化解"的治理新格局。 站在新的发展起点,国有企业信

访工作肩负着更为艰巨的使命。唯有 始终坚持问题导向,持续深化源头治 理,不断创新工作方法,锻造过硬队伍, 方能有效化解矛盾纠纷,筑牢企业稳定 发展基石,为国有企业深化改革、实现高 质量发展营造和谐稳定的内部环境。

晏雨霞