众人拾柴火焰高 众志成城万难销

浅谈对信访维稳工作的体验与感悟

张传成

3月18日，市国资委召开2020年市国资委系统安全稳定暨接诉即办工作会，会议通报了2019年信访维稳工作目标管理考核结果，集团被评为优秀档次，在46家市管企业排名中位居前列。作为集团信访维稳系统的一线指挥员，我深知，这样成绩虽有改进的空间，但仍然来之不易、弥足珍贵，这离不开集团公司党委的坚强领导，离不开党政主要领导的支持推动，离不开集团系统全体同志的共同努力，也离不开集团公司信访维稳办公室同志们的辛勤付出。

集团是一家成立67年的大型国有企业，人员规模大、历史包袱重，群众诉求千差万别、处理起来千头万绪，信访维稳任务繁重，既有长达十几年甚至几十年前的历史问题，又有近年来出现的新问题；既有涉及一群人或一类人的劳务费纠纷、工龄认定等问题，也有涉及个别人的福利待遇、住房保障、物业管理等问题；既有合理正当的诉求，也有些不合理的缠访闹访；既需要义正严词地敢于说“不”，又需要循循善诱地进行思想疏导；既会遇到电闪雷鸣、暴风骤雨，又需要和风细雨、润物无声。只有身处其中，才能体会处置过程充满艰辛；只有亲历亲为，才能感到成绩取得实属不易。分管这项工作一年半以来，我对市国资委领导的那句话有了更加深刻的理解，那就是：信访工作真是有本事的人不愿干，没本事的人干不了。

过去的一年多里，全国、北京市大事多、要事多、喜事多，重要活动应接不暇，敏感时期接连不断。除了每年常规的元旦、春节、全国“两会”等，还有“一带一路”高峰论坛、亚洲文明对话大会、北京世界园艺博览会以及新中国成立70周年庆典，任何一个信访事项都有可能引发社会舆情炒作，都有可能对集团品牌声誉和首都安全稳定造成不可估量的影响，这些都对信访维稳工作提出了更高要求，也让每名信访维稳战线的同志倍感压力。过去的一年多，集团信访维稳系统经受了压力测试，我本人也经历了一次能力检验。

群众信访活动具有阶段性、周期性特征，年终岁末、重要敏感时期往往呈现集中爆发的现象。有时一天来了七八波上访群众，有时一个上访事项就来了几十人，有时一名群众就要接待到半夜凌晨，单靠信访维稳办部门根本应付不了，有时甚至电话都接不过来。针对这一情况，我与集团公司党委副书记、工会主席焦玉锁及业务部门同志一起商量，研究提出了“着力发挥业务系统职能作用，着力强化二级单位主体责任，着力推行集团领导包案处理”的工作思路，凝聚上下力量，整合内外资源，创新工作方法，共同推进复杂问题解决，形成了一套独具特色、行之有效的工作机制。

“解铃还须系铃人”。信访事项牵头解决是信访维稳部门，但具体落实还要依靠各业务系统。我们将投诉信访事项分为劳务费、材料费、工程款纠纷、老旧小区物业管理、施工现场民扰、建筑工程质量安全环保、媒体报道和舆情等九大类，一旦出现投诉信访事项，按照事项性质、职责分工和管理层级，分别移交至相关部门进行办理，确保投诉信访维稳事项能够有人管、管到位。

信访问题产生于基层，最终解决还要回归基层。针对建筑企业农民工工资支付、材料款、工程款纠纷频发，容易诱发群体性上访的实际，我们要强化二级单位的主体责任，要求一旦发生群体访、集体访，责任单位的分管领导、主要领导必须限时到场解决、限时解决完毕。连续多日仍未妥善处置的，或发生30人以上集体访或闹访行为的，责任单位主要领导接受集团公司主要领导或分管领导约谈。通过层层传导压力、层层压实责任，一些集体访、群众访及时得到了解决。

对群众反映涉及面广、社会关注度高的疑难信访事项，对涉及人数多、组织化倾向明显的集体事件，单靠某个单位或业务部门处置起来存在困难，应实行领导包案制度，发挥集团领导协调抓总作用，强化领导责任，直接推动重要、敏感、复杂问题的解决，落实好包案领导“包分析研判、包解决问题、包教育稳控、包息诉罢访、包依法处置”的“五包”责任。

朝阳区南湖渠三巷生活区改造是一起时间跨度达16年的开发项目，由于种种原因，该项目拆迁开发始终处于半停滞状态，加之生活区年久失修、环境脏乱，该地居民多次到朝阳区政府、望京街道办和集团总部上访，多年来一直列入市信访办、市国资委信访督办事项。近年来，已搬离居民提出了上调过渡费、提供异地安置房源等诉求，并且联名给市政府主要领导写信。集团公司领导高度重视，多次召开会议专题研究解决对策。2019年9月下旬，集团公司党委书记、董事长樊军亲自带队，与朝阳区区委区政府对接，提出了希望区委区政府出面督促项目开发商，加快推进项目拆迁和回迁房建设，尽量满足在外周转回迁户合理诉求，维护社会稳定的意见建议。集团公司总经理郭明星多次听取工作汇报，就如何争取属地政府支持、加快项目开发、集团介入方式等关键问题提出指导性意见。集团公司副总经理石萌作为包案领导，多次带队到朝阳区政府进行协商，亲自与开发商、居民代表座谈交流，督促提高补偿标准，面对面解释政策规定。投资管理部副部长亓伟、行政保卫部副部长杨玉强亲自接待来访群众，耐心做居民思想工作，以专业性的政策解答一次次消除了居民代表心中的疑虑。

集团公司办公室主任郭海刚，同时兼管信访维稳和“接诉即办”工作，平时工作千头万绪、非常繁忙。他对信访工作和“接诉即办”工作非常上心，组织编写相关制度办法及工作细则，及时了解信访维稳和“接诉即办”工作情况，遇到重点事项主动协调相关单位领导处理解决。尤其是70周年庆典前及最近疫情期间，每项涉及敏感事项及疫情事项的信访投诉都亲自过问，密切关注事项处理过程和结果，确保相关事项及时合理解决。

2019年6月18日，某二级公司产业化基地68名工人围堵集团总部，带头人存在恶意讨薪嫌疑，现场不接受任何调解方案，组织人员冲击集团大厦，过程中多次与集团工作人员及内保局警官发生语言及肢体冲突。集团公司行政保卫部部长林东当时正在住院治疗，接到群众群体性上访消息后，他第一时间赶到集团大厦现场指挥工作，与内保局警官研究确认维稳方案，积极协调二级单位领导现场参与处置。因闹访人员多次有过激性行为，他都耐心劝导，确保人员安全，最终该事件于次日凌晨5点解决，他在人员全部撤离大厦后才返回医院。

作为集团公司办公室分管信访工作的副主任，詹孝君同志既当重要信访事项协调员，又当上访重点人的接访员。去年9月，某二级单位的材料供应商张某反映，该单位拖欠其35万余元材料款已达四年，并扬言国庆节前夕要到敏感地区上访。他了解情况后，认为上访人诉求正当合理，经协调该单位主要领导，第三天即将剩余款项支付给上访人，市国资委信访处曾将该事项处理作为典型案例呈报市信访局。某二级企业聘用人员王某多次给市国资委主要领导写信，反映其聘用期间个人待遇落实不到位问题，詹孝君认真细致核实情况，每次亲自接待，耐心讲解政策，安抚激动情绪，能够将心比心、以理服人，表现出很高的政策水平、群众情怀和方法策略，一年多来该上访人没有重复上访。

2019年，集团公司本级共接待来信来访249批次，接待上访群众938人次，其中，集体访32批次、30人以上群体访8起。一旦发生群体访或上访群众围堵办公场所等情况，集团公司行政保卫部、办公室同志都冲锋在前，迅速稳控局面，直至问题解决或群众离开。一旦接到群众上访的消息，集团公司信访主管袁峥都第一时间出现在上访群众面前，全面细致了解上访群众的诉求，劝导上访群众到信访接待室，协调相关单位或部门出面解决。他做工作时有耐心、懂业务，以理服人，给我留下了深刻印象。一旦有上访群众聚集到集团总部，朱向华、苗哲都第一时间赶到现场，盯防上访群众冲闯大楼，避免干扰总部机关和楼内商户的正常秩序。在处理少数上访人的无理缠访闹访方面，军人出身的陈跃平副部长搞维稳很有一套，他作风硬朗、敢于较真，多次及时制止上访人的过激行为。在处理住房纠纷上访人张某、刘某缠访闹访时，孙延生亲自查阅五建置业公司、原一构公司的原始资料，摆事实、讲道理，拿出政策规定、提出解决建议，最终让上访群众心服口服，配合处理。

“接诉即办”工作作为市委市政府着力打造的依靠党建办大事、办实事的响亮“品牌”，不断牵引着北京这座超大城市基层治理创新往深里走、往实里走、往心里走，不断成为政府部门、企事业单位处理解决群众困难诉求的重要工作机制。按照“接诉即办”“未诉先办”的要求，及时高效地处理市民服务热线反映问题，这是“接诉即办”工作的基本要求，也是提升信访维稳工作水平的重要手段。集团公司坚持两个牌子、一套班子，着力抓好“接诉即办” 工作与信访维稳工作的有机融合，把“接诉即办”作为矛盾纠纷的“哨源”，推动群众诉求的化解处置。

如何推动“接诉即办”工作在集团落地实施，集团首先着力构建了“接诉即办”工作机制，研究出台了《建立“接诉即办”工作机制，推动投诉信访事项加快解决的处理办法》。该办法创新建立了“接诉即办”工作机制，从实施双派单处理模式、实行首派责任部门负责制、强化落实领导包案、实行考核监督、追责问责等方面都作出明确规定，有效防止了业务系统和二级单位推诿扯皮，从而确保投诉事项的办理效率。

自2020年1月起，包括集团在内的26家市管国有企业纳入了全市“接诉即办”工作考核范围，考核成果排名每月在全市范围予以通报。与市管服务类企业相比，集团每月接诉量相对偏少，任何一项投诉事项办理不到位都会影响到响应率、解决率、满意率的“三率”考核，进而造成集团在全市考核排名中出现断崖式下降，系统同志们都感觉“压力山大”。我们坚持将每一件投诉事项做到极致，力争每名投诉群众理解和满意，尽最大可能争创较高的响应率、解决率、满意率。

今年以来，集团“接诉即办”接单量出现大幅跃升，由去年的全年38单一下飙升到今年截至目前的102单。集团公司办公室袁峥同志作为信访主管，坚持双线作业，每日时刻保持紧张状态，每周通常有一半时间住在建工大厦，坚持第一时间处理“接诉即办”平台工单，第一时间按要求协调处理诉求事项，第一时间回复投诉群众，确保每个投诉事项都能及时响应、处理到位、群众满意。2月25日上午9时，詹孝君接到北京市市民服务中心转来的投诉，有市民反映地坛医院工程施工现场有班组长扣发口罩的问题。他感到抗“疫”期间这样问题一旦上传网络，容易造成负面舆情影响，就立即向现场总指挥部报告，协调二级单位加快解决，当天下午两点该事项核实处置完毕，投诉人对通报的处置结果非常满意。在2月份全市“接诉即办”工作考核中，集团公司在全市参与考核的市属企业排名第一。争第一难，守第一更难。考核排名是动态变化的，我们不能保证每次考核都排第一，但我们能保证每个接诉都百分百的高度重视、认真对待，全力推动解决。

回首过去，岁月峥嵘；展望未来，满怀信心。集团各级领导的高度重视、支持配合，系统同志的努力工作、拼搏奉献让我深受感动，更给我无穷力量。集团信访维稳系统同志纷纷表示，会继续坚定信心、拼搏奉献、扎实工作，努力为企业安全稳定、首都和谐稳定贡献自己力量。

地毯式检查 全方位管控

为施工生产筑牢安全防线

新冠肺炎疫情爆发以来，集团安全管理系统积极落实集团公司疫情防控相关要求，全体管理人员克服困难按时返回工作岗位，通过加大安全生产检查力度、加强应急工程安全管理、强化安全生产教育等一系列措施，为集团加快推进应急工程建设、积极有序推进复工复产提供了坚实保障。

拧紧应急工程“安全阀”

为做好应急工程安全管理工作，集团安全管理系统上下齐动员，集团公司安全总监下沉一线、靠前指挥，200余名专职安全管理人员参与到各项应急工程建设中，在最短的时间内梳理、优化各项安全管理流程，为应急工程建设拧紧了“安全阀”。

1月23日，小汤山医院升级改造工程正式启动。1月24日，由总承包部安全监管部牵头，调集六建集团、安装集团、机施集团、装饰集团的安全管理人员，组建小汤山医院工程安全保障组，累计100余人。安全保障组在制定并落实安全生产责任制和各项安全管理规章制度的基础上，对人员进场管理、安全条件控制和过程监管三个核心进行了重点管理。

1月27日，三建公司接到地坛医院防控新冠肺炎应急工程建设任务。1月30日，三建公司安全监管部紧急调派17名专职安全管理人员赶赴现场，建立有效的安全生产管理体系。为每一名检测合格的劳务工人或管理人员发放统一制式的安全帽，并将信息录入闸机人脸识别系统中，把好项目“入口关”。建设过程中，北京连降三场雨雪，项目安全部严格把关特殊工种持证上岗、动火作业闭环管理等工作，交出了“零事故”“零火情”的答卷。

在怀柔定点医院隔离病房工程，四建公司安全管理人员严格做到“八个到位”，即：人员力量到位、防控措施到位、责任落实到位、宣传教育到位、请示报告到位、人员指导到位、工作协调到位、安全保障服务到位。在双桥医院病房楼改造工程，一建公司紧急抽调安全管理部、项目部人员组成9人安全小组，接连克服了时间紧任务重、昼夜施工、恶劣天气等不利条件，实现了既定安全管理目标。

把牢安全生产“检查关”

自2月10日以来，集团公司安全管理部按照集团总体部署，对19家二级单位所属97项工程进行了疫情防控和复工复产安全生产检查。

大部分受检项目在做好疫情防控工作的基础上，严格落实复工验收各项要求，积极稳妥做好各项准备工作。各项目安全管理人员全部到岗，入场后及时录入实名制平台，并对特种作业人员进行备案。及时做好专项施工方案针对性交底，确保施工作业区和生活区的消防设备齐全有效，现场防疫物资储备充足，安全防护设施通过复工验收，现场各项安全管理工作平稳受控。

各项目与属地政府部门建立了畅通的沟通联系机制，落实现场“网格化”安全管理措施，并在现场张贴《施工现场防控指南宣传册》和相关制度，按规定设置隔离观察区并安排专人负责。

在推进复工复产的过程中，总承包部将所属安全员统一调配，重点保障疫情期间应急工程安全平稳受控，对所属各项目不间断进行安全督导检查。土木公司创新安全管理方式，自2月14至2月21日，利用远程视频对京内外32个项目进行了复工安全验收，大幅提高了复工复产工作效率。

上好安全生产“教育课”

在集团积极有序推进复工复产的关键节点，集团公司以“夯实安全生产基础，提升安全管理意识”为主题开展安全教育月活动。

3月24日，集团公司结合疫情防控工作要求，以网络直播的方式举办了2020年安全生产培训班，各单位1639名项目经理和3467名专职安全管理人员参加培训。

各单位及施工现场也在安全生产培训教育上进行创新，充分利用远程视频、直播、视频录播等方式，针对不同群体确定不同的教育形式和教育内容，安排多种多样的培训课程，对本单位安全员、施工现场分包负责人、劳务工人等开展安全教育。同时，按照安全教育“三统一、一建立”原则，进一步规范安全教育资料管理。

岗位就是阵地，齐心凝聚力量。在来势汹汹的疫情面前，集团全体安全管理人员勇担职责、同舟共济，携手筑起疫情防控的坚实堤坝，为打赢这场阻击战贡献了北京建工力量。

郭峰 陈欢

聚焦中高层管理团队建设

新材公司举办“先锋训练营”培训

新材公司部分中高层管理人员在现场参加培训。李培媛/摄

本报讯（通讯员李培媛 范睿）为强化中高层管理人员战略意识，3月24日、4月2日，新材公司分别举办了两期2020年度中高层“先锋训练营”培训，新材公司领导班子成员、中层以上干部在现场参加，各单位相关负责人、青年骨干代表等200余人通过视频参加学习。

新材公司“先锋训练营”培训班已连续举办三年，是围绕企业转型发展需求，面向公司中高层管理人员开展的系列培训，旨在开拓管理人员视野、提升管理人员技能、推动公司组织结构升级。

此次培训班共分为两期。第一期培训聚焦战略规划实务和企业并购实务，讲解了企业战略规划的战略定义、诉求、设计、决策、实施的全过程管理，并结合案例详细分析了优秀的战略规划对企业发展的重要意义。培训结束后，在场的中高层管理人员围绕制定“十四五”战略规划过程中可能遇到的问题、处理应收账款过程中如何规避风险、如何实现信息化管理、在实现企业兼并后如何提升市场营销能力等方面，进行了深入讨论。

第二期培训围绕“集团‘十四五’规划要求及企业战略规划工作方法”和“建材行业发展现状与趋势” 两个主题，对中层管理者编制“十四五”战略规划进行了指导，对装配式装修、智能建造、智能家居产业的行业现状和市场趋势进行了分析。

北京建工集团重要人事任免

（2019年10月-12月）

刘　鹏（女）　任北京建工集团有限责任公司财务部部长（试用期一年），免北京建工集团有限责任公司资金管理中心副主任、内部银行副主任职务

杨震卿　任北京建工集团有限责任公司信息管理部副部长、智能建造中心副主任（试用期一年）

王　淼（女）　任北京建工资源循环利用投资有限公司总经理（试用期一年）

何　强　任北京建工资源循环利用投资有限公司副总经理（试用期一年）

于　江　任北京建工四建工程建设有限公司总会计师（试用期一年）

郭少龙　任北京六建集团有限责任公司副总经理（试用期一年）

张　伟　任北京建工集团山西建设有限公司党总支副书记，推荐为公司工会主席人选

桑明辉　任北京建工集团山西建设有限公司副总经理（试用期一年）

柳　江　任北京建工投资发展有限责任公司总经理（试用期满正式任职）

矣庆贺　任北京建工建筑产业化投资建设发展有限公司总经理（试用期满正式任职）

赵洪升　任北京建工集团有限责任公司商务部部长（试用期满正式任职）

许海锋　任北京建工四建工程建设有限公司副总经理（试用期满正式任职）

张　鹏　任北京建工集团有限责任公司建筑工程总承包部副经理（试用期满正式任职）

周密思（女）　任北京建工集团有限责任公司物业部副经理，北京建工置业有限责任公司副总经理（试用期满正式任职）

王小朋　任北京市建筑工程装饰集团有限公司副总经理（试用期满正式任职）

李宗亮　任北京建工集团有限责任公司施工管理部副部长（试用期满正式任职）

郭　峰　任北京建工集团有限责任公司安全管理部副部长（试用期满正式任职）

李　军　兼任北京市政路桥集团有限公司党委书记、董事长

李建军　兼任北京市政路桥集团有限公司党委副书记、副董事长

王健中　任北京市政路桥集团有限公司党委副书记、董事、总经理

陈　贺　任北京市政路桥集团有限公司党委常委、副总经理

肖慧宗　任北京市政路桥集团有限公司总会计师

王　栋　任北京市政路桥集团有限公司党委常委、纪委书记（中层正职），免北京市第三建筑工程有限公司党委书记、董事长、董事职务

郭　婷（女）　任北京建工集团有限责任公司监察专员办公室综合室主任，免北京建工集团有限责任公司纪检监察部副部长职务

高　刚　任北京建工集团有限责任公司监察专员办公室审查调查室主任（续用原职务试用期），免北京建工集团有限责任公司纪检监察部副部长职务

王　铁（女）　任北京市第三建筑工程有限公司党委委员、纪委书记，免北京建工新型建材有限责任公司党委委员、纪委书记职务

吴　赞　任北京建工新型建材有限责任公司党委副书记、董事、总经理，免北京建工集团有限责任公司财务部部长，北京市第三建筑工程有限公司监事长、监事，北京建工新型建材有限责任公司监事，北京建工国际投资有限责任公司监事，北京建工集团山西建设有限公司监事长、监事，北京建工四建工程建设有限公司董事，北京建工投资发展有限责任公司董事，北京建工土木工程有限公司董事，北京市设备安装工程集团有限公司董事职务

尹京燕（女）　任北京建工新型建材有限责任公司党委委员、纪委书记，免北京市第三建筑工程有限公司党委委员、纪委书记职务

赵怀亮　任北京建工新型建材有限责任公司副总经理，免北京六建集团有限责任公司副总经理职务

彭雪飞（女）　任《建筑技术》杂志社有限责任公司执行董事、总经理，免杂志社社长职务

匡丽璇（女）　任北京建工集团有限责任公司建筑工程总承包部副经理，免北京建工集团有限责任公司办公室副主任职务

袁来兵　任北京建工建筑产业化投资建设发展有限公司副总经理，免北京六建集团有限责任公司副总经理、北京建工集团有限责任公司授权福建区域分公司经理（兼）职务

李　燕（女）　任北京建工地产有限责任公司(房地产部)党委委员、纪委书记，免北京市建筑工程装饰集团有限公司党委委员、纪委书记职务

常　奇　任北京建工置业有限责任公司党委委员、纪委书记，免北京建工地产有限责任公司(房地产部)党委委员、纪委书记职务

张　峰　任北京市建筑工程装饰集团有限公司党委委员、纪委书记（军转安置）

谷连杰　任北京建工国际建设工程有限责任公司党委副书记（军转安置）

高　强　任北京建工集团有限责任公司缅甸分公司负责人

张显来　委派为《建筑技术》杂志社有限责任公司监事

兰慧宾　免北京建工环境修复股份有限公司党委书记、董事职务

王琦敏　免北京建工资源循环利用投资有限公司总经理职务

王殿东　免北京建工集团有限责任公司纪检监察部部长职务

韩　笑（女）　免北京建工置业有限责任公司纪委书记、北京建工集团有限责任公司物业部纪委书记职务

“停课不停学”

集团培训中心线上课程获点赞

本报讯（记者王嫱 通讯员牛犇）近日，党校推出“北京建筑大学土木工程专业本科项目”系列线上课程，有效确保了项目的正常运行，受到了学员广泛好评。

该项目是由北京建筑大学主办、党校组织实施的学历培训项目，主要面向集团内部有学历提升需求的专业技术职工，原定于今年2月底开展面授教学，受疫情影响，转换为可反复观看的视频课程。

视频课程由党校自有师资队伍精心打造。据了解，去年以来，党校开展了“人人上讲台·岗位大练兵”特色劳动竞赛，在全校范围内精选出具有授课资格的员工，并提前模拟内部课堂、研究教材，做好了授课准备。

返岗复工后，党校积极推进项目正常运行。经过报名、试讲等多个考核环节，张东成、王健、王立轻三位年轻教师率先登上讲台，结合教学安排分别录制推出了马克思主义哲学原理、大学英语、工程数学等首批三门课程。

“这种教学方式非常便利，使我在疫情期间也能跟上学习进度。”六建集团黄东帅是该项目的学员之一，参与了集团应急工程建设，任务结束后，第一时间收看了课程视频回放，对党校的线上课程竖起了大拇指。

本版编辑／郜宗瀚（办公电话：63928848 E-mail:464018159@qq.com）