



做好国企离休干部服务工作的实践与探索

●李斌

离休干部是党和国家的宝贵财富,是国有企业建设发展的开拓者、见证者和奉献者,更是企业红色基因的承载者与传承者。当前,离休干部普遍进入高龄期、高发病期的“双高期”,传统标准化、统一化服务模式,已难以满足新时期离休干部个性化、精细化服务需求。

为深入贯彻落实习近平总书记关于老干部工作“用心用情、精准服务”的重要指示要求,按照内蒙古自治区党委老干部局的工作部署,包钢(集团)人力资源服务中心立足实际,全面推行离休干部“一人一策”精准服务模式,通过健全服务体系、优化服务举措、补齐服务短板,切实落实好政治、生活两项待遇,推动离休干部工作从规范化向精细化、精准化迈进。

本文结合包钢(集团)实践,剖析当前国企离休干部服务的共性难点,总结“一人一策”实操路径与工作成效,提炼可复制、可推广的经验做法,为同类企业提供参考借鉴。

一、工作基础与现状特征

包钢(集团)离休干部平均年龄超92岁,常年卧床、行动不便、身患多种慢性病者居多,绝大多数无法参加集中活动和集体学习。同时,独居、空巢、无子女家庭逐年增多,医疗护理、生活照料、精神慰藉、事务代办、应急保障等方面的需求日益突出,倒逼服务模式迭代升级。

二、国企离休干部服务共性难点

当前离休干部服务不再是简单慰问,而是涵盖生活、医疗、政治、精神、应急的系统性工作,传统模式短板明显,主要存在以下三方面问题。

(一)个体需求差异大,标准化服务适配不足

离休干部身体状况、家庭结构、生活条件各不相同,需求差异较大:卧床者需专业医疗和居家护理,独居者更需要精神陪伴,异地居住者在办事、报销、认证代办等方面的需求迫切。同时,离休干部待遇涉及社保、医保、民政、企业多部门,流程复杂、材料不一,老干部及家属不熟悉办事路径,政策咨询、业务办理方面存在较多困难,粗放式服务难以解决实际问题。

(二)政治待遇落实受限,传统形式流于表面

保障政治待遇落实是老干部工作核心

任务,但老干部们高龄体弱、行动不便,无法参加集中学习、主题党日、政策通报等活动。老干部们政治情怀深厚,高度关注党和国家的发展形势以及企业动态,传统服务模式已难以满足其政治待遇落实需求。

(三)应急诉求响应滞后,联动机制不够完善

高龄老干部突发疾病、意外摔倒、居家隐患等情况频发,对响应时效要求极高。传统“定期走访、被动接诉”模式,响应频次低、主动性不足,难以及时处置紧急情况。同时,应急服务、医疗救助、困难帮扶需多部门协同联动,单靠企业单线对接,资源整合弱、协调效率低、应急链条不完整,难以匹配高风险防控需求。

三、“一人一策”精准服务实操路径

包钢(集团)坚持问题、需求、结果导向,构建“组织保障、制度支撑、精准施策、多元服务、应急兜底”的全链条体系,全面落实“一人一策”,实现服务精准化、常态化、暖化。

(一)强化组织引领,夯实精准服务根基

一直以来,包钢(集团)把离休干部服务工作作为重大政治任务,牢记老干部历史功绩,将“一人一策”作为践行初心使命、落实政策要求的核心举措。为推进专业化、规范化服务,专门成立老干部管理部门,配备专职人员,负责老干部日常管理、待遇落实、走访慰问、诉求办理等工作,实现专人专岗、专人专责,着力破解以往工作分散、责任不清、服务脱节等问题,为精准服务提供坚实组织保障。

(二)健全制度体系,推动服务规范化运行

包钢(集团)不断完善管理制度,细化标准、规范流程,推动精准服务制度化、规范化、科学化,并形成长效机制。

一是开通医疗保障绿色通道。为每位离休干部建立健康档案,定期巡诊、年度体检,全面掌握健康状况;对接本地三甲医院,优化就医绿色通道,简化流程、优先诊疗;完善异地居住医药费快速报销机制,缩短周期、减少垫付,减轻老干部负担;对失能、特困老干部,落实护理费提标、专项救助,建立大病特困帮扶基金,连续多年为患病、困难老干部及家属发放救助金,实现兜底保障。

二是全面落实生活待遇。不折不扣执行慰问、补贴、物资保障等政策。重大节日发

放慰问金,老干部住院时上门走访;坚持为空巢老干部上门送祝福、为百岁老干部祝寿;组织体检并提供“一对一”陪护,全程保障安全;老干部离世后,落实三级慰问、敬献花圈、协助善后,积极传递组织温暖。

(三)细化“一人一策”,落实个性化精准服务

坚持精准摸排、分类施策,打通服务“最后一公里”。建立《在职职工联系离休干部工作制度》,分片包干、责任到人,实现片区专人管理、全域覆盖。常态化全员走访,摸清每位老干部的基础信息、身体状况、家庭情况、陪护条件、服务诉求,做到“五清楚”,建立动态更新“一人一档”台账。

实行分级分类管理,将空巢独居、重病失能、无子女、特困老干部列为重点关注对象,差异化匹配服务频次、内容、资源,实现“一人一方案、一人一服务”。

优化日常接待,践行“五到位”服务理念(热情接待、耐心倾听、细心解答、尽心落实、高效处置)。上门一对一协助老干部进行养老资格认证;对异地居住老同志,通过电话微信进行远程指导,确保离休费、养老金按时发放;主动为失能老干部解读护理费政策、整理材料、代办审批,保障待遇应享尽享。

创新暖心服务,采购发放口罩、血氧仪、体温计等健康物资。构建家庭尽责、社区服务、企业协调的“三位一体”服务体系,联动社区补齐居家养老短板;对全国劳模、空巢高龄老干部,建立专属关爱机制,线上关注、线下陪护、生日慰问、就医对接,全方位满足其生活照料与精神慰藉需求。

(四)创新服务模式,精准落实政治待遇与精神关怀

针对离休干部行动不便、无法参加组织生活的实际,变“集中开展”为“上门服务”,确保学习教育、组织关怀、思想引领“不落一人、不漏一项”。推行“送学上门”,定制大字版学习资料,将主题党日、政治生日、政策宣讲送到家中、病床前,为视力差、行动难的老干部提供陪读、解读服务。

发挥老干部政治、经验优势,开展“话传统、谈复兴、聚力量”“初心·传承”活动,上门聆听红色故事、收集发展建议,留存企业红色记忆。搭建线上学习平台,邀请老党员讲党课,传承红色精神、凝聚奋进力量,让老干部持续发光发热。

(五)健全应急机制,构建多元联动保障体系

针对高龄老干部突发情况多、应急要求高,建立全天候、联动式应急机制,为每位离休干部配备专属联络员,畅通24小时联系电话,确保诉求随时接、问题及时办。搭建“联络员-社区-医院-家属”四方联动链条,与居住地社区、定点医院建立常态化协作机制,遇突发疾病、居家意外、紧急困难,多方联动、快速处置,全力保障老干部的生命健康安全。

四、工作成效与经验启示

(一)主要工作成效

通过深化“一人一策”实践,服务质效显著提升,解决了供需错位、响应滞后、覆盖不全等问题。待遇落实上,政治、生活待遇全覆盖、无遗漏,医疗保障、补贴发放、困难帮扶、代办服务精准落地;服务质效上,分级分类、“一人一策”精准匹配需求,重点群体得到全方位兜底;精神关怀上,送学上门、红色传承、常态慰问满足精神需求;应急保障上,24小时响应、多部门联动化解居家养老、突发应急风险,让老干部们安享幸福、安全、有尊严的晚年。

(二)实践经验启示

一是老干部工作必须坚持政治引领。坚守政治属性,把落实两项待遇、传承红色基因作为核心任务,创新形式、强化实效,把组织温暖送到老干部心坎上。

二是精准服务必须立足需求导向。坚持“一人一档、一人一策”原则,精准摸排、分类施策、动态优化,才能实现从“大水漫灌”到“精准滴灌”。

三是服务保障必须健全联动机制。老干部服务是系统工程,不能单打独斗,要整合企业、社区、医院、民政资源,构建全方位、多层次、常态化协同体系,提升服务效率与兜底能力。

离休干部是企业发展的奠基者与红色基因的传承者,做好新时代离休干部服务工作,是沉甸甸的政治责任与使命担当。包钢(集团)通过推行“一人一策”精准服务,有效破解了高龄离休干部服务难题,以精细化、暖心化举措切实落实老干部各项待遇、传递组织温情、赓续红色血脉。未来,企业将始终心怀敬畏、坚守初心,持续优化精准服务体系、夯实服务质效,用心用情做好老干部服务保障工作,推动老干部服务工作提质增效、走深走实。

【作者单位:包钢(集团)人力资源服务中心】

增强识别“套路”能力 避免落入医美“陷阱”

本报讯(记者 王雅妮)日前,本报接到市民张女士的投诉,称自己遭遇了一起“医美骗局”。记者随后展开采访,了解了事情的来龙去脉。

张女士表示,2024年9月18日,她经一名“医托”介绍,前往位于呼和浩特市赛罕区中海蓝湾某别墅内的内蒙古雨凡医疗美容诊所有限公司(彼时为其营业场所)接受医疗美容服务。在该“医托”及一位自称来自于上海某专业机构的面容方案设计总监的诱导推销下,她最终支付了73800元,包含所谓的会员费和治疗费。她还当场签署了一份合同,并收到一张由上海某企业管理有限公司开具的名目为“设计服务”的发票。

当天,张女士接受了针剂注射治疗。此后,她于2024年11月18日、2025年12月16日再次前往该公司。张女士回忆道:“后两次去原本是因为效果不理想,想找他们退费,结果他们以‘效果微调’为由,又给我注射了针剂。”她表示,当自己再次要求退

费时,客服人员便以各种理由推脱。

张女士说,该公司虽然声称合作方是上海某合法医美机构,但整个操作过程明显是在规避监管:不让顾客拍照留存证据,拒绝提供病历、合同、针剂信息及医护人员资质等相关资料,也不允许顾客之间交流。针对张女士反映的情况,记者联系了该公司所在地的市场监督管理部门。经核实,该部门回复称,上述公司已于2025年12月被呼和浩特市赛罕区市场监督管理局列入经营异常名录,目前该公司已关门停业。经工作人员与该公司负责人协调,对方表示愿意退还张女士3万元。

记者随后将这一情况告知张女士,但对方表示不接受这一方案,并称将起诉该公司,通过法律途径维护自身合法权益。

一次冲动的消费,换来的是艰难的维权之路。记者在此提醒广大消费者,在进行医疗美容等大额消费时,务必保持审慎态度,增强识别“套路”的能力,避免落入消费“陷阱”。

为贷款买保险 逾期不还引纠纷

保康讯 在日常经济活动中,向银行贷款往往需要采取“增信”措施。为了顺利拿到贷款,借款人通常会投保“个人信用贷款保证保险”,以此作为向银行借款的担保。近日,通辽市科尔沁左翼中旗人民法院花吐古拉法庭成功化解了一起保证保险合同纠纷。

2018年初,因个人资金周转需求,马某某向中国光大银行某支行申请了64000元的个人借款,并向中国人民财产保险股份有限公司某支公司(以下简称“人保公司”)投保了个人信用贷款保证保险。双方明确约定,一旦马某某违约导致人保公司代为清偿,保险公司有权向其追偿所有款项。2018年3月6日,马某某成功获得期限为36个月的银行贷款。

2018年8月25日,马某某未能按时还款且逾期超过80天。人

保公司依约向银行履行了保证责任并代偿了款项,取得追偿权。由于马某某不仅未偿还代偿款,也未缴纳剩余保险费,无奈之下,人保公司将其诉至法院。

审理初期,承办法官多次拨打被告马某某电话均无法接通,前往其户籍地送达法律文书时发现其家中无人。经多年持续沟通协调,近期,承办法官成功联系上长期在外地务工的马某某。在征得双方同意后,法庭依法采用线上远程模式开展庭审调解。承办法官一方面向马某某阐明生效判决的强制效力及拒不履行的严重后果;另一方面从情理出发,劝导其恪守契约精神。最终,马某某消除了抵触情绪,深刻认识到自身错误并表示愿意主动履行还款义务。这起保证保险合同纠纷得以圆满化解。

(雷子君 关欣雨)