

# “五抓五促”驱动跨村联建增实效

## ——定陶区滨河街道探索乡村振兴新路径

通讯员 李丹 菏泽报道

定陶区滨河街道以“一统领、三统筹”工作机制为核心，以“双融五联”为民服务模式为抓手，通过“五抓五促”举措，推动跨村联建工作取得显著成效，走出了一条“以城带乡、城乡联动、融合发展”的乡村振兴新路径。

### 抓组织促融合： 党建引领激发治理活力

滨河街道强化片区党委统领作用，将许庄、牛楼、石庄3个村组建为“文旅融合片区”，联合党委构建“1+3+N”组织体系（1个党委、3个支部、50名党员中心户），

实现“党员融入网格”。通过选优配强120名街长、胡同长，进一步织密基层治理网络，为跨村联建提供了坚实的组织保障。

### 抓产业促增收： 四链融合激活发展动能

一是人力资源整合链，依托片区劳务公司，精准对接企业用工需求，带动100余名村民实现“家门口”就业，人均年收入超5万元。二是特色资源融合链，统筹天厚产业园、采摘园、垂钓园等资源打造研学路线，增加片区收入。三是土地资源升级链，联合山农大打造花卉产业“智慧乡村”工作站，创新推出牡丹糕、牡

丹咖啡等特色产品，带动片区增收。四是产业资源延伸链，依托创业车间承接片区企业华泽、天厚等龙头企业下游的服装加工项目，并与优衣库、蕉下等一线服装品牌签订加工项目，同时创办文创车间，带动了200余人就业，月增收2000余元。这一创新模式实现了“企业+乡村+农户”多方共赢，为乡村振兴提供了新路径。

### 抓服务促和谐： 民生共享提升幸福指数

建成“1+2+N”便民服务网络，实现40项服务“帮办代办、一次办结”，累计办件2000余人

次。针对养老难题，建成400张床位敬老院，配套康复中心，解决300余名老人“家门口”养老问题。创新推行党员积分全域互认机制，激发党员群众参与治理的积极性，积分兑换活动覆盖80余场次，真正实现“积分融入治理”。

### 抓生态促宜居： 文旅融合扮靓乡村颜值

街道充分利用闲置土地，打造“5+2+1”文旅景观体系，包括5处口袋公园、2处采摘园和1处滨水垂钓区，形成“春赏花-夏垂钓-秋采摘”的全季业态，年接待游客5000余人次，带动了村集体增收。

### 抓文化促和谐：

### 文明乡风浸润百姓生活

修订片区村规民约，通过“五进村社”（文化活动、平安建设、安全生产、志愿服务、精准治理）进村社，开展文艺演出、送戏下乡等活动30余场次，覆盖居民5000余人次，充分丰富了辖区群众的精神文化生活，营造了和谐文明的乡风氛围。

滨河街道以“五抓五促”为抓手，通过跨村联建实现了资源整合、产业升级、服务共享、生态改善和文化繁荣，为乡村振兴提供了可复制、可推广的“滨河经验”。下一步，街道将继续深化联建机制，推动乡村振兴再上新台阶。

# 关于新形势下民主管理网络化的实践与思考

山东华新建筑工程集团有限责任公司 杨梦慈

## 二、民主管理网络化的实践探索

### (一)组织领导与制度保障

企业高度重视民主管理网络化工作，成立厂务公开民主管理领导小组，确保工作有序推进。同时，公司制定了一系列规章制度，如《厂务公开民主管理实施细则》等，为民主管理网络化提供了坚实的制度保障。

### (二)优化厂务公开

针对传统厂务公开存在的问题，企业利用网络平台优势，确立了从纸质公开向网络化公开的转变思路。通过三重一大、经营管理、切身利益、廉政建设四个方面全方位展开厂务公开网络化运作，实现了公开内容的全面性、公开形式的多样化以及公开过程的透明化。

### (三)畅通民生渠道

为更好地服务职工群众，企业建立员工意见沟通与反馈机制，在微信公众号开辟“暖心直通车”专栏，内设“建言献策”“政策咨询”“爱心互助”三个板块，搭建起全新的沟通桥梁。

### (四)召开线上职代会

针对建筑行业“点多面广战线长”特点及工作需求，企业创新形式，采取线上职代会的方式，确保民主管理工作顺利推进。这一举措不仅节省了会议成本，还提高了会议效率，受到了广大职工的欢迎。

### (五)搭建志愿服务网络平台

为解决驻外创业职工家庭的后顾之忧，企业搭建“爱筑人”志愿服务平台并开通志愿服务热线，实现了创业职工、职工家属和志愿者的零距离交流互动，提升了志愿服务的精准化

和专业化水平。

## 三、民主管理网络化的成效与挑战

### (一)成效显著

经过不断努力，企业已形成党政工纪齐抓共管、职工群众积极参与的厂务公开网络化工作体系。通过公开“三重一大”决策、涉及职工切身利益情况及廉政建设等板块内容，叫响了“没有什么不能公开”的厂务公开品牌。同时，“暖心直通车”平台的开通也进一步提升了企业民主管理水平和成效。

### (二)面临挑战

虽然取得了显著成效但在推进民主管理网络化过程中仍面临一些挑战。如部分职工对网络化操作不熟悉或存在抵触情绪影响了工作的推

进；网络安全风险不容忽视需要加强技术防范措施确保信息安全；随着企业发展变化部分公开内容需及时更新调整以满足实际需求等。

### 四、结论与展望

华新建工在民主管理网络化方面的实践探索为我们提供了宝贵的经验借鉴。未来企业应继续深化民主管理网络化进程，不断创新工作方法和手段以适应新时代发展需求，同时要提高职工对网络化工作的认知度和接受度；强化网络安全保障确保信息传输的稳定性和安全性；密切关注企业发展动态及时调整公开内容以保持其时效性和针对性。只有这样才能真正发挥民主管理在推动企业和谐发展进程中的重要作用为实现企业的可持续发展贡献力量。

# 医院信访与医患关系投诉处理的实践探索

——以思想政治工作为纽带构建和谐医疗生态

曹县人民医院 李焱

## （二）制度创新：构建“党建+信访”协同机制

党建引领责任落地：成立党委书记牵头的信访工作领导小组，将投诉处理纳入支部考核指标，推行医务人员“首诉负责制”，压实主体责任。

流程标准化建设：建立“受理-调查-反馈-整改”闭环管理流程，明确投诉3-5日内回复的时限要求，通过信息化平台实时追踪处置进度，确保问题不拖延。

（三）文化浸润：营造医患互信生态

打造“有温度”服务场景：在门诊大厅设“党员志愿服务岗”，提供导诊、陪检、心理疏导等延伸服务；在病房开展“医患共读会”“康复故事分享”等活动，强化情感联结。

建立双向沟通平台：定期召开医患座谈会，邀请患者代表参与医院管理决策；开设“院长信箱”“金点子征集”渠道，将患者建议转化为服务改进措施，增强患者参与感。

## 三、投诉处理的精细化策略与典型案例

### （一）分级管理：实现精准施策

一级投诉（普通服务问题）：由科室主任现场调解，24小时内完成整改反馈，快速化解简单矛盾。

二级投诉（医疗质量争议）：医务科联合专家委员会开展技术评估，出

具书面答复报告，确保专业公正。

三级投诉（重大纠纷风险）：启动多部门联动机制，引入医疗调解委员会、法律顾问等第三方力量，保障处置客观性。

### （二）数据驱动：提升治理效能

建立投诉数据库：运用大数据分析高频投诉类型、高发科室及时间节点，针对性优化服务流程。如某医院通过分析发现“检查预约等待长”是主要矛盾，随即推出分时段预约系统，将平均等待时间从2小时缩短至30分钟。

推行“负面清单”管理：将重复投诉事项纳入科室绩效考核，通过制度约束倒逼服务质量提升。

（三）典型案例：某省级医院“三心工程”实践

背景：2021年该院年接诊量超200万人次，信访量同比上升15%，医患矛盾突出。

措施：实施“暖心服务”，组建“医护患沟通小组”，对手术患者实行“术前谈话录音+术后随访”制度；推进“安心调解”，设立“医疗纠纷调解室”，邀请人大代表、律师、社区工作者组成调解团队；开展“凝心教育”，每月评选“医德医风标兵”，将患者评价与职称晋升挂钩。

成效：2023年信访量下降40%，医疗纠纷调解成功率提升至92%，医

院连续两年获评“全国改善医疗服务示范单位”。

### 四、未来发展方向与建议

（一）强化思想政治工作时代性  
利用人工智能开发“智能思政助手”，为医务人员提供个性化学习内容；搭建医患互动虚拟社区，通过在线直播、VR体验等方式增进相互理解。

### （二）构建“大思政”格局

将患者家属、社区、媒体纳入医患关系治理体系，开展“医院开放日”“医媒对话会”等活动，打破信息壁垒，凝聚社会共识。

### （三）完善法律保障与激励机制

推动《医疗纠纷预防与处理条例》地方实施细则落地，明确医患双方权利义务；设立“风险救助基金”，为受无理投诉影响的医务人员提供心理支持与权益保护。

### 结语

医院信访与医患关系治理是系统工程，需以思想政治工作为灵魂，以制度创新为骨架，以人文关怀为血脉。唯有将“以患者为中心”的理念内化于心、外化于行，才能推动医患从“利益对立”走向“命运与共”，为健康中国建设注入持久动力。

关键词：医院治理、医患关系、信访工作、思想政治工作、人文医疗