

doi:10.11835/j.issn.1005-2909.2015.02.039

# 增强高校离退休工作满意度的路径探索

明兴建,王琪琪,李永海

(重庆大学 离退休工作处,重庆 400044)

**摘要:**文章以重庆大学为例,根据高校离退休工作的实践,从落实两项待遇、做好日常服务、进行思想引导、加强队伍建设等方面,探索增强离退休工作满意度的路径,为进一步做好高校离退休工作提供相关参考和借鉴。

**关键词:**高等学校;离退休工作;满意度

**中图分类号:**G645

**文献标志码:**A

**文章编号:**1005-2909(2015)02-0163-03

习近平 2014 年 11 月 26 日在北京会见全国离退休干部先进集体和先进个人代表时强调<sup>[1]</sup>,老干部工作是非常重要的工作,在我们党的工作中具有特殊重要的地位,承载着党中央关心爱护广大老同志的重要任务。各级党委和政府要从传承党的优良作风、弘扬中华民族传统美德的高度,认真做好新形势下老干部工作,把党中央关于老干部工作的各项方针政策一项一项落到实处。

如何增强老同志对离退休工作的满意度,一直以来都是离退休工作者所探讨的热点话题。满意是一种心理状态,不同的行业有不同的具体含义。但基本含义是通过部门的工作服务等,工作服务对象的需求被满足后的愉悦感,对工作过程和效果的认可程度。它反映的是工作服务对象的事前期望与事中事后的实际感受的一种相对关系。如果用一个参数来衡量这种心理状态的相对关系,这个参数就称之为满意度。

影响满意度有诸多因素,就离退休工作职能部门而言,作为学校面向全校离退休人员的重要窗口,主要体现在对上级政策的落实程度、老同志对日常服务的接受程度和对学校及工作人员的期望程度等方面。其人心所向,民意褒贬,上级要求,都是不断改进工作服务、增强满意度的价值取向。

笔者根据从事高校离退休人员工作的实践,对增强其工作满意度的路径作一探讨,与大家商榷。

## 一、落实“两项待遇”,是增强满意度的重要路径

离退休人员政治待遇和生活待遇的落实,是党和国家对离退休工作的基本

收稿日期:2015-02-03

基金项目:教育部人文社会科学规划基金项目“高校‘三类’特殊老年群体的心理适应状况与社会支持系统构建研究”(13YJA840018)

作者简介:明兴建(1965-),男,重庆大学党委组织部副部长、离退休党委书记,副研究员,主要从事高校思想政治教育与管理及应用心理学研究,(E-mail)mxj@cqu.edu.cn。

政策要求。这涉及到老同志关注的重要核心利益,必然影响老同志对离退休工作乃至学校整体工作满意度的评价。

按照“基本政治待遇不变”的原则,建立完善老干部阅读有关文件、聆听重要报告、出席重要会议、参加重大活动、通报重要情况、征订重要报刊杂志和组织参观考察等制度,使老干部及时了解党的路线方针政策、国内外形势以及学校情况,充分保障老干部的知情权、监督权和参与权。<sup>[2]</sup>这些要求大家都非常清楚,但在具体操作实践中,难就难在对“有关”“重要”和“重大”等这些词语的准确把握上。有时候,学校及工作人员的认识与看法,不一定与老同志们的完全相符。学校及工作人员认为是“有关”“重要”和“重大”的,老同志可能不以为然。因此,落实老同志的政治待遇,具体实施工作无小事,一定要认真仔细,预备多种预案,才能够增强离退休对工作的满意度。

按照国家有关政策规定,建立完善离退休人员生活待遇保障机制并有效落实,是做好离退休工作的重中之重,也是衡量离退休工作做得好与不好的硬性指标。“全面”“及时”地落实好老同志各项生活待遇,切实为他们解决困难,是广大老同志最迫切的实际需要。要建立和健全改革成果共享机制,使老同志生活待遇随着经济发展不断得到提高,特别是当在职人员提高待遇的同时,应“适当”提高离退休人员的待遇。但这“适当”二字是目前离退休工作中最难把握的事。因此,在实际工作中,只有而且必须按照党和国家的政策规定,全面落实好离退休干部的待遇,才能确保离退休干部队伍的和谐稳定,才能赢得广大离退休干部的信任与肯定。<sup>[3]</sup>2014年春节,重庆大学预先了解到老同志对重庆市有关补贴发放的关注,于是主动采取“慰问+预增长”的方式,既不与现行相关政策相悖,又在节前切实提高了离退休人员的生活待遇,赢得了老同志的普遍好评。尽管春节后,重庆市教委正式出台了为老同志发放一次性健康休养费的指示精神,学校又给老同志进行了补差,但是学校的做法是“主动”而不是“被动”为之,其效果是截然不同的。

## 二、做好日常服务,是增强满意度的基础路径

高校离退休老同志从各个不同的岗位汇聚到离退休工作部门这个大家庭,形成了一个特殊的大群体。以重庆大学为例,截至2014年12月底,全校离退休人员3982人,其中离休干部66人,80岁以上的有688人,年龄最大的103岁。他们的身体和心理健康状况、专业和家庭背景以及实际需求等多种多样,并且随时会出现许多新情况和新问题。按照实现“六个老有”的工作目标努力,切实开展服务管理工作,是做好新形势下离退休干部工作的基础。

坚持做好“雪中送炭”的温暖关怀工作,是增强满意度的有效方法。学校的离退休教职工,经常以

自己是“单位人”而感到自豪,特别是在他们身心最脆弱的时候,有组织的关心,他们会感到非常的温暖和亲切。一是对经常生病住院的老同志,及时看望慰问,给予精神抚慰;二是对高龄空巢和孤寡多病老同志,建立专人联系制度,给予特殊照顾;三是对有特殊困难的老同志,仔细了解实际情况,尽力帮助解决困难。为此,充分利用高校学生资源,组织开展“夕阳红爱心志愿者”活动,在日常与重大节日走访慰问的基础上,定期电话联系和上门看望服务“结对”的老同志,收到良好工作效果。

坚持做好“锦上添花”搭建平台工作,也是增强满意度的重要方法。一是要加强老年活动场所的建设与管理。身体相对较好的老同志,有的喜欢到活动室参加一些棋牌、卡拉OK等娱乐活动,愉悦身心;有的想在活动室与老朋友见见面、聊聊天,交流一下感情……同时,活动室还是老同志进行党组织生活的重要场地,因此,活动室在老有所学、老有所教、老有所乐方面的作用不言而喻。二是要为离退休老同志发挥作用创造更加良好的条件。许多刚从教学、科研、管理及党建等工作岗位退休的老同志,具有政治阅历深厚、实践经验丰富、时间相对充裕等优势,也非常愿意发挥余热。学校为老同志发挥作用搭建一些平台,老同志在关心下一代、教学督导、党支部、行政小组、群团组织等工作中,继续做些力所能及的贡献,同时也丰富了他们自己的晚年生活。此外,学校有关部门还可以制定一些优惠政策及措施,鼓励和支持老同志在教材编写、技术咨询、科研、文化传承等方面进一步发挥作用。让老同志觉得在“受人尊敬”的同时还能“老有所为”,也会增强其满意度。

## 三、做好思想引导,是增强满意度的必要路径

期望理论告诉我们,就相同的工作结果而言,事前期望值越高,其满意度越低;反之,事前期望值越低,其满意度越高。这并不是说离退休工作要“无所作为”,而是要在工作中进行必要的疏导,使老同志对高校离退休工作保持“合理”的期望值,才能增强满意度。

要学会统筹兼顾,处理好工作中的各种关系,协调解决各种矛盾和问题。注意将解决老同志的要求与执行政策统一起来,把灵活性和原则性结合运用。<sup>[4]</sup>以重庆大学为例,最近几年有部分老同志多次向学校反映,希望建立“校内养老院”。对此类问题,如果没有回应,势必影响老同志的满意度。经过调研了解到老同志的需求的确很强烈;但在社会分工高度发达和专业细化的时代,高校的中心工作究竟是什么?离退休工作该如何“围绕中心,服务大局”?在做好引导工作的基础上,离退休工作处在2014年3月邀请21家养老机构来重庆大学举办“情系老同志·关爱进校园”养老机构推介会。其中包括公办和民办养老机构,服务对象分别针对自理、半自理和

失能老人。各种档次功能互补的养老机构,为不同需求的老同志解决养老问题提供了多种选择。他们与老同志面对面交流,介绍其基本情况、入住条件、收费标准和服务内容等。用爱搭建老同志与养老机构沟通交流的桥梁,帮助老同志了解政府、社会等多元化养老渠道,既响应了老同志对晚年生活质量的呼声,也促进老同志对学校工作的理解,确保学校的和谐发展。

其实,在高校离退休人员中,尤其是离退休时间较早的老同志,有的人思想还停留在计划经济时代。由于历史等原因,这也是可以理解的。因此,我们不能简单而盲目地“顺应老同志的期盼”,必须要有“去粗取精,去伪存真”的过程。对老同志的合理期盼,我们应该主动去办,并且一定要办好,才能够达到“让党放心,让老同志满意”的工作要求,对偏离政策的诉求则应做好引导工作。

#### 四、加强队伍建设,是增强满意度的保障路径

离退休工作是一项综合性的服务管理工作,一方面政策性强,另一方面事情又很繁杂,在新形势下,需要建设一支高素质的工作队伍,才能承担起如此光荣而艰巨的任务。

以重庆大学为例,学校一直高度重视离退休工作队伍建设,学校党委书记亲自担任离退休工作领导小组组长,有两位校领导分管离退休工作。在“火车头”的带领下,全校专兼职离退休工作人员勤奋工作、无私奉献、开拓创新,以务实的工作作风和良好的业务水平,为增强离退休工作的满意度,起到了重要作用。

新形势下离退休工作还需要进一步注意:

第一,强化领导责任,确保四个到位。要坚持执行离退休人员校、院(部、处)两级管理模式,形成一级抓一级、层层抓落实的工作机制。各级党政主要领导要经常关心过问,给予更多支持;分管领导要加强指导,定期听取汇报,及时了解情况,协调解决工作中的重要问题。各二级单位要关心离退休教职工生活,切实做好离退休教职工重要节日慰问、重大疾病看望、特殊困难救助、丧事办理以及当年度退休教职工的组织谈话、工作交接、情绪安抚等工作。对长

期在外地(校外)居住的离退休教职工,离退休工作部门和各二级单位也应给予关心,并建立经常联系制度。坚持把离退休工作纳入各二级单位和领导班子年度目标考核范畴,作为干部考核的重要依据,以及评先评优的重要内容。通过强化领导责任,切实做到认识、感情、工作、措施“四到位”。

第二,坚持多方并举,加强离退休工作部门建设。一方面,应该坚持把能吃苦耐劳、肯奉献、懂业务、会服务、对学校情况有一定了解或熟悉的同志选拔到离退休工作岗位,确保机构设置和编制及人员配备与所承担的工作任务相适应。另一方面,要对工作人员加强政治理论学习和业务培训,不断增强政治意识、大局意识、责任意识和服务意识,不断提高政策运用能力、服务管理能力、调查研究能力和改革创新能力,进一步形成求真务实和敢于担当的工作作风。与此同时,对从事离退休工作的同志要以事业留人、感情留人和适当待遇留人,关心其成长,在评先、交流、提拔、职务晋级等政策上适当倾斜,以改变离退休工作部门“进不来、出不去、长不大”的状况。

“全面做好离退休干部工作”是离退休工作人员肩负的使命和应尽的职责。增强离退休工作的满意度,需要有良好的工作作风和不慕名利的宽阔胸襟,还要做到有耐心、细心、热心,更要做到腿勤、嘴勤、脑勤,真正践行为民、务实、清廉,努力为广大老同志拥有健康幸福晚年生活,办实事、办好事,为促进高校事业发展做出积极贡献。

#### 参考文献:

- [1] 习近平:认真做好新形势下老干部工作 传承党的光荣传统和优良作风[EB/OL]. [2014-11-27], 新华网. [http://news.xinhuanet.com/politics/2014-11/27/c\\_127255094.htm](http://news.xinhuanet.com/politics/2014-11/27/c_127255094.htm)
- [2] 中共中央组织部老干部局. 老干部工作文件选编[M]. 北京:党建读物出版社,2008.
- [3] 吴富信. 关于提高离退休干部工作满意度的思考[J]. 安徽教育,2011(8):39-40.
- [4] 王玉香. 刍议提高离退休工作满意度的途径[J]. 科教文汇:中旬刊,2010(12):201-202.

## Exploration of enhancing retirement work satisfaction in universities and colleges

MING Xingjian, WANG Qiqi, LI Yonghai

(Retired Staff Department, Chongqing University, Chongqing 400044, P. R. China)

**Abstract:** Based on our retirement work practice in Chongqing University, we explored on how to enhance the satisfaction of retirement work by implementing the two terms of treatment, doing daily service well, making ideological guidance, and reinforcing team construction, which can be a reference for further retirement work in universities and colleges.

**Keywords:** universities and colleges; retirement work; satisfaction

(编辑 王 宣)