

前 言

2016年，省总工会与省工商业联合会联合下发了《关于在企业中建立工会与行政沟通协商机制的实施意见》（鲁会〔2016〕27号），明确提出了建立工会与行政沟通协商机制的指导思想、基本原则、协商内容及工作流程等。按照文件要求，县总工会通过抓指导、分类推进，抓典型、以点带面，抓重点、务求实效，抓宣传、推广先进经验，在全县深入推进厂务公开民主管理工作，重点打造“推行协商民主、强化社会责任”工作品牌，逐步建立起了企业工会与行政沟通协商的良性机制，使企业工会与行政民主协商成为工作常态。本书在总结有关基层单位经验做法的基础上，提出了企业工会与行政沟通协商八步工作法（样本），供大家参考借鉴。同时，请在贯彻中认真提出意见建议，以便进一步完善提高，推动工作开展。

蒙阴县厂务公开民主管理领导小组办公室

2017年7月

目 录

一、在企业中建立工会与行政沟通协商机制概论	(1)
二、企业工会与行政沟通协商工作流程	
1. 职工诉求业务办理流程图	(3)
2. 工会与行政沟通协商八步工作法	(4)
第一步 强化组织领导	(5)
第二步 宣传动员	(7)
第三步 征集协商议题	(9)
第四步 确定协商人员	(12)
第五步 召开协商会议	(13)
第六步 工会督导办理	(17)
第七步 开展满意度测评	(20)
第八步 建立工作台账	(22)

在企业中建立工会与行政沟通协商机制

概 论

推进沟通协商机制建设是进一步拓宽民主管理渠道、有效维护职工合法权益、及时解决职工后顾之忧、凝聚发展共识、促进企业和谐稳定发展的有效途径，是民主管理的创新和发展，是当前和今后一个时期厂务公开民主管理工作的重要内容。

1、目的意义：以党的十八大、十八届三中、四中、五中、六中全会和习近平总书记系列重要讲话精神为指导，深入贯彻落实中央和省委、市委、县委关于加强和改进党的群团工作新部署新要求，以满足职工需求为导向，以促进企业持续健康发展为着力点，以做实做好职代会闭会期间企业的民主管理工作为目标，通过建立工会与行政沟通协商机制，落细、落小、落实职工群众最关心、最直接、最现实的合理诉求，维护职工合法权益，努力构建和谐稳定的劳动关系，团结动员全县广大职工为“绿富美”新蒙阴建设贡献智慧力量。

2、法律依据：

(1)《中华人民共和国劳动合同法》第四条“在规章制度和重大事项实施过程中，工会或者职工认为不适当的，有权向用人单位提出，通过协商予以修改完善”。

(2)《中华人民共和国工会法》第六条“工会依照法律规定通过职工代表大会或者其他形式，组织职工参与本单位的民主决

策、民主管理和民主监督。工会必须密切联系职工，听取和反映职工的意见和要求，关心职工的生活，帮助职工解决困难，全心全意为职工服务”。

(3)《中国工会章程》第二十八条“工会基层委员会的基本任务是：参与协调劳动关系和调解劳动争议，与企业、事业单位行政方面建立协商制度，协商解决涉及职工切身利益的问题”。

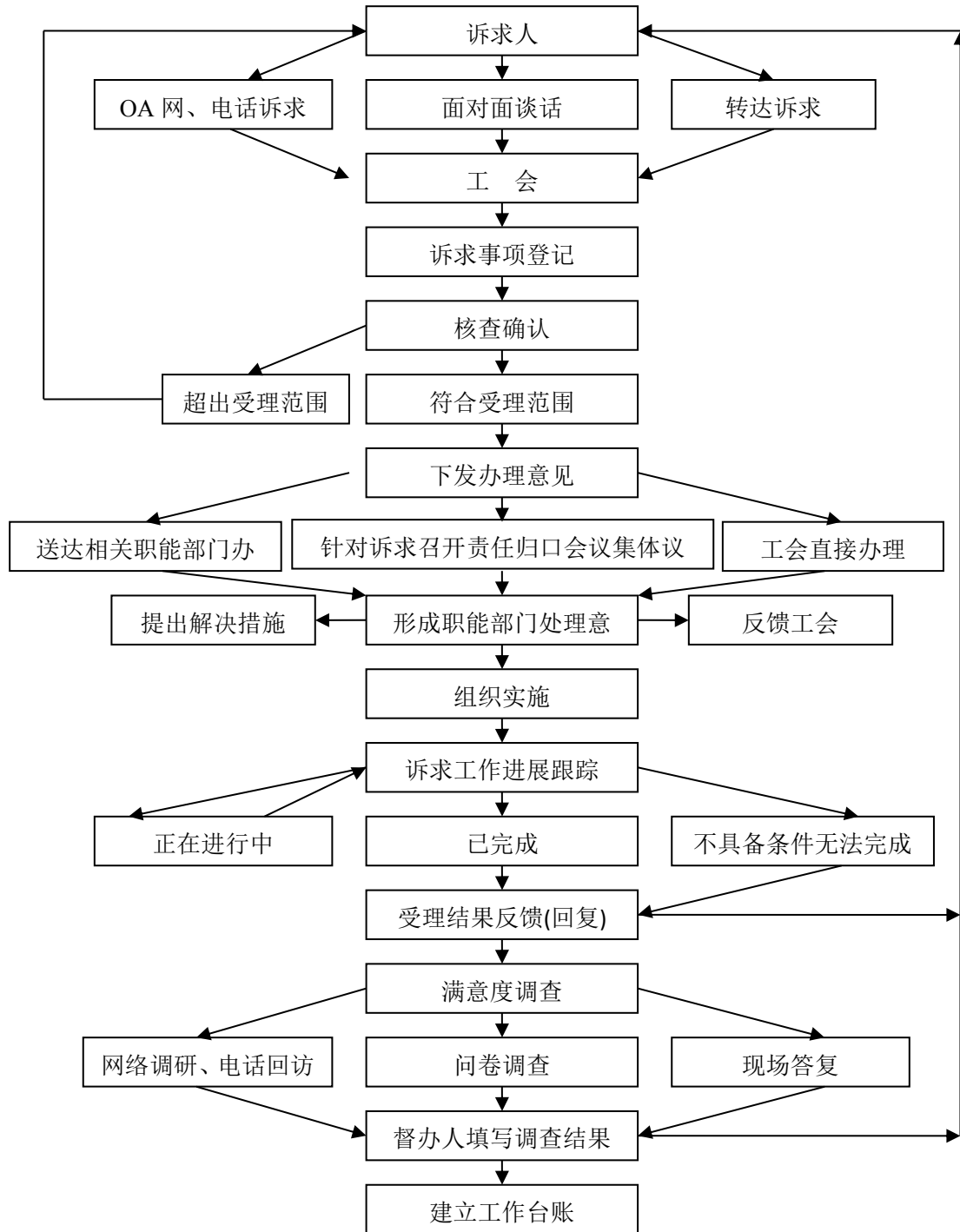
3、基本原则：在企业中建立工会与行政沟通协商机制应坚持依法合规、协商共决、因企制宜、务求实效原则。严格按照政策法规办事，对职工诉求尽力而为、量力而行，坚持原则，进一步强化对协商内容、形式、程序的合法性审查，确保协商事宜合法合规、协商成果合法有效；坚持先协商讨论、后表决实施，努力增强决策的科学性实效性；坚持先酝酿沟通、后上会研究，确保协商成果让职工和企业行政双方满意；坚持求同存异、体谅包容，努力寻求职工个体诉求和集体意愿之间的最大公约数；以解决职工诉求为导向，直面困难问题，不摆花架子，不走形式过场，脚踏实地解决职工现实困难和后顾之忧，确保工会与企业行政沟通协商机制取得实效。

4、结果运用：将协商机制建设情况纳入考核，并作为给予相关表彰和荣誉称号的重要参考。

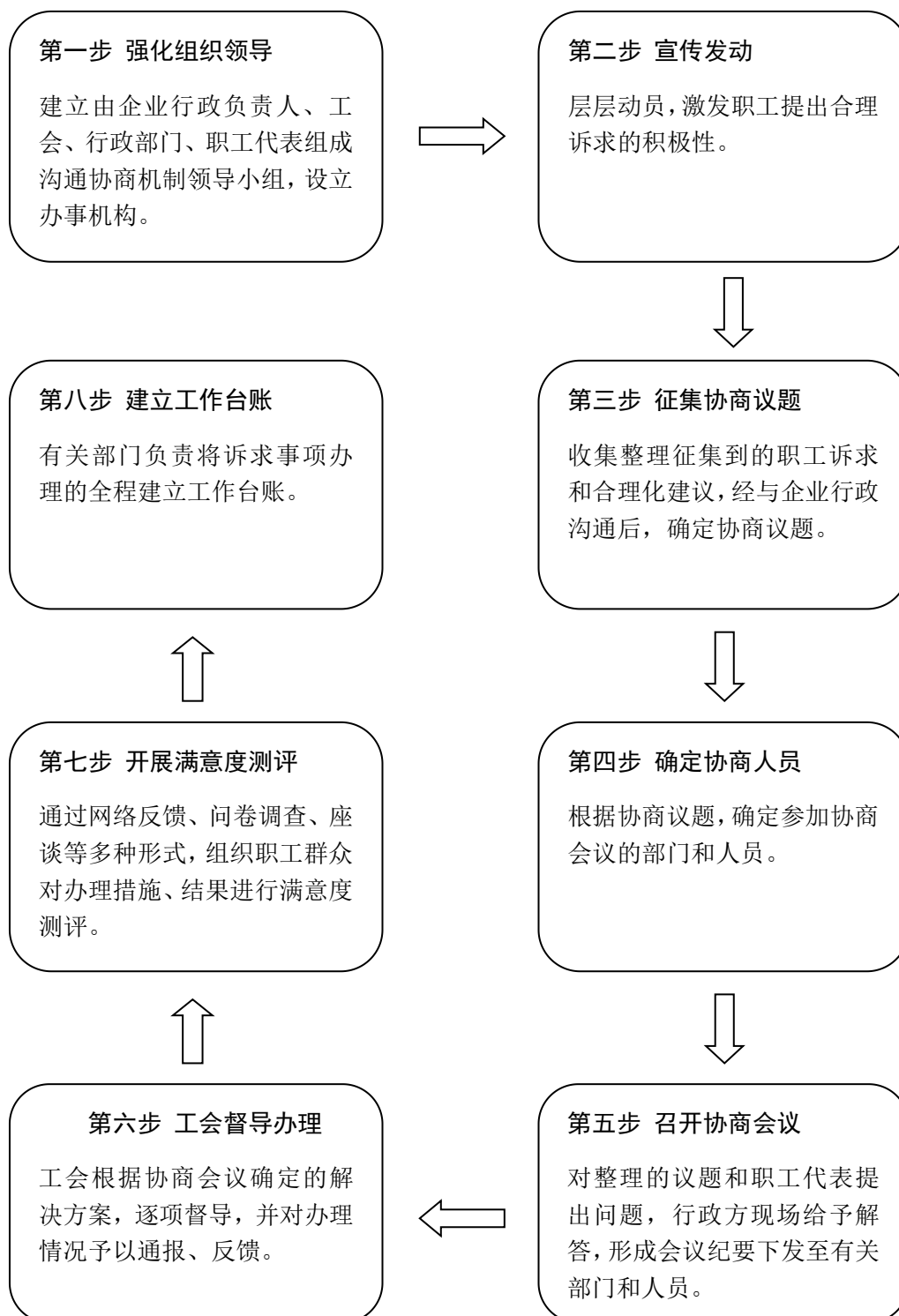
5、适用范围：各种类型企业，事业单位参照执行。

企业工会与行政沟通协商工作流程

职工诉求业务办理流程图



工会与行政沟通协商八步工作法



第一步 强化组织领导

1、成立沟通协商机制工作领导小组。为确保沟通协商机制的顺利推进，成立工会与行政沟通协商机制领导小组，组长一般由企业行政负责人担任，领导小组成员应由工会、企业行政部分和部分职工代表组成，领导小组办公室应设在企业工会，办公室主任由企业工会主席兼任。

2、领导小组成员组成（样式）

_____公司
工会与行政沟通协商机制领导小组

组 长：XXX（企业行政负责人）

副组长：XXX（企业党政副职）

XXX（企业工会主席）

成 员：XXX（工会有关人员）

XXX（党办有关人员）

XXX（企业人力资源负责人）

XXX（企业办公室负责人）

……

XXX（职工代表数名）

办公室设在公司工会，XXX（一般由工会主席）同志兼任办公室主任。

XX年X月X日

3、沟通协商机制工作领导小组职责（样式）

_____ 公司 工会与行政沟通协商机制领导小组职责

为加强公司工会与行政沟通协商机制有效运行，明确责任，推动公司持续健康发展，现将工会与行政沟通协商机制领导小组职责明确如下：

一、认真贯彻执行上级有关在企业中建立工会与行政沟通协商机制的要求，对公司的相关工作负有领导和指导责任。

二、积极宣传沟通协商的意义，营造良好的舆论氛围，负责制定、实施有关制度。

三、认真做好公司职代会闭会期间厂务公开、民主管理工作，负责做好日常不同层次人员、重要议题的沟通，充分利用企业职工文化建设、合理化建议征集、社会评价、现场走访、QQ群、微信等平台渠道，做好诉求征集工作。

四、及时整理汇总职工诉求，特别是涉及到企业发展、职工权益等重大事项，专题决定协商议题、协商过程、处理办法，做好正式协商的前期准备工作。

五、公司沟通协商工作领导小组会议每季度召开一次，特殊情况随时召开。

六、加强公司沟通协商工作的监督考核，每月召开调度会议，分析总结经验和问题；加强承办部门和人员的检查督导力度，协商事项做到阳光、合理、公平，并及时公示。

七、领导小组办公室负责公司沟通协商平台的运行和管理工作，对从平台收集的重大事项（诉求）负责专题研究，督导结果落实。

第二步 宣传动员

企业工会与行政建立沟通协商机制，组织动员、宣传发动是开展工作的基础，是企业和职工形成共同价值观、达成思想共识，共同推动工作的关键，是充分提高职工的主人翁精神，提高职工群众参与企业民主管理表达合理诉求、提出合理化建议积极性、主动性的有力推动。

企业内部通知（样式）

_____公司 _____年工会与行政沟通协商机制实施意见

为进一步拓宽企业民主管理渠道，有效维护职工合法权益，切实转变干部作风，进一步搭建服务职工群众的有效平台，及时解决职工群众的合理诉求，维护职工群众利益，现结合工作实际，制定如下实施意见。

一、目的意义

- 1、进一步畅通职工群众诉求渠道，全面深入、耐心细致地做好职工群众工作，了解职工群众诉求，充分发挥职工群众的主人翁作用，有利于凝聚全体职工群众力量。
- 2、做好畅通职工群众诉求渠道工作有利于维护职工群众的根本利益。通过进一步畅通职工群众诉求渠道，深入实际、深入基层、深入职工群众，及时掌握职工群众的所思所盼，把职工群众反映的困难和问题解决在基层、把矛盾化解在萌芽状态，能够最大限度地满足职工群众的合理诉求，切实维护好广大职工群众的根本利益。
- 3、做好畅通职工群众诉求渠道工作有利于推进反腐倡廉建设。通过进一步畅通职工群众诉求渠道，促进各级党组织充分发挥组织协调作用，更好地履行各项职能和维护职工群众利益，积极推进公司反腐倡廉建设的深入开展。

二、基本原则

- （一）坚持依法合规。严格按照政策法规办事，对职工提出的诉求，要尽力而为、量力而行，坚持原则，严守“底线”和“红线”。要进一步强化对协商内容、形式、程序的合法性审查，确保协商事宜合法合规、协商成果合法有效。
- （二）坚持协商共决。坚持先协商讨论、后表决实施，努力增强决策的科学性实效性；坚持先酝酿沟通、后上会研究，确保协商成果让职工和企业行政双方满意；坚持求同存异、体谅包容，努力寻求职工个体诉求和集体意愿之间的最大公约数。
- （三）坚持务求实效。以解决职工诉求为导向，直面困难问题，不摆花架子，不走形式过场，脚踏实地解决职工现实困难和后顾之忧，确保工会与企业行政沟通协商

机制取得实效。

三、工作重点

1、突出凝聚民心民力。坚持把发扬民主、增进团结、协调关系、化解矛盾作为畅通职工群众诉求渠道工作的着力点，认真听取采纳职工群众对科学决策、民主决策、促进企业发展的意见和建议，充分调动各方面积极性和主动性，广泛凝聚各方面智慧和力量。

2、突出收集民情民意。要把畅通职工群众诉求渠道工作贯穿于公司工作的各个环节和履行职能的过程之中，既要收集和反映多数职工群众的愿望，也要注意不同利益群体和少数人的合理要求，通过畅通职工群众诉求渠道，及时准确地聚合、表达民声民意。

3、突出维护群众利益。及时受理、解决职工生产生活中的困难和问题，把群众最关心、最直接、最现实的利益问题作为畅通群众诉求渠道工作的重要内容，切实维护群众的合法权益。

四、职工诉求表达及解决方式

1、可通过信函、电话、企业 OA、微博、QQ 群、微信群等方式合理反映合理诉求和意见建议；可到工会办公室当面反映合理诉求和问题，工会办公室地址：____；反映诉求可实名也可匿名，工会将做好诉求人的保密工作。

2、职工一般诉求由工会协调行政部门直接办理；重大事项由工会与行政协商后，通过沟通协商会议予以解决。

xx公司

xx年x月x日

第三步 征集协商议题

征集协商议题工作是工会维护职工合法权益的前提和关键，企业工会可以通过深入职工调研、与职工谈心交心、设立职工意见箱、开通热线、开设博客、微博，建立微信、QQ群等多种方式，广泛收集职工群众的意见建议，并详细登记、认真梳理，辨别真伪，形成初步协商议题。对初步确定的协商议题，工会应当事先与企业行政做好沟通，共同研究，最终确定协商议题。

1、协商内容

(1) 涉及职工合法权益和切身利益的相关问题，职工在日常工作生活中遇到的现实困难和问题；

(2) 职工对改善企业生产、经营管理等方面的合理化建议；

(3) 企业行政认为有必要向工会、职工通报说明的企业有关情况；

(4) 其他需要协商沟通解决的事项。

2、协商议题产生程序

(1) 工会详细登记、梳理职工合理诉求，初步协商议题；

(2) 工会整理确定的初步协商议题，首先应与行政做好沟通协商，共同研究；

(3) 确定沟通协商会议议题；

(4) 召开工会与行政沟通协商会议。

3、分厂（车间、班组）征集协商议题记录本（样式）

_____公司 _____分厂（车间、班组）征集协商议题记录本 _____年____月____日				
序号	姓名	内容	时间	提出人 签字
1	张三	xxx	xx年x月x日	
2	李四	xxx	xx年x月x日	

注：此表用于在分厂、车间、班组征集协商议题，由分厂（车间、班组）工会负责人统一整理后上交企业工会。

4、议题汇总分类表（样式）

议题梳理汇总分类表				
类别	内容	责任部门	责任人	备注
职工诉求类	xxx	工程部	xxx	
	xxx	后勤部	xxx	
合理化 建议类	xxx	科研部	xxx	
	xxx	xxx	xxx	
.....	xxx	xxx	xxx	
其他类	xxx	xxx	xxx	
	xxx	xxx	xxx	

注：此表由工会负责进行梳理，对职工提出的协商议题进行梳理分类，上报企业行政，初步确定协商会议议题和人员。

5、职工诉求记录表（样式）

职工诉求记录表					
受理方式： <input type="checkbox"/> 谈话 <input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 转达 <input type="checkbox"/> 网络				编号：（ ）号	
受理时间				受理类别	
诉求人		单位		电话	
诉求内容	由工会客观事实的反映职工提出的合理诉求和合理化建议，并按照内容分类整理填写好。				
诉求办理意见	<p>1、工会根据协商议题提出初步的办理意见报经企业行政分管负责人同意后，转交办理部门。</p> <p style="text-align: center;">（工会主席签字）</p> <p>2、企业行政分管负责人审批意见。</p> <p style="text-align: center;">（企业行政分管负责人签字）</p>				
职能部门意见（解决措施）	<p>职能部门可以及时有效解决的，提出解决措施；如职能部门不能及时有效解决的，由工会参与行政沟通后，召开沟通协商会议。</p> <p style="text-align: center;">（职能部门负责人签字）</p>				

注：此表由工会负责组织填写，经行政同意后，抄送职能部门，职能部门的办理意见，按照要求反馈工会。工会根据诉求内容，与企业行政协商后，确定是否召开沟通协商会议。

第四步 确定协商人员

根据征集到的协商议题和职能部门反馈的意见，工会根据协商议题，与企业行政协商后，确定协商会议参加人员。

工会与行政沟通协商会议下发通知（样式）

_____公司

关于召开_____年_____次工会与行政沟通协商会议的通知

企业行政各部门、工会、各职工代表：

根据《进一步畅通职工群众诉求渠道切实维护职工群众利益工作的实施意见》，为进一步解决职工合理诉求，报经企业行政负责人同意，定于 xx 年 x 月 x 日在 xxx（地点）召开工会与行政沟通协商会议，现将与会人员通知如下：

- 1、企业行政负责人 XXX；
- 2、工会负责人 XXX、XXX；
- 3、企业有关职能部门负责人 XXX、XXX（根据协商议题，确定职能部门负责人）；
- 4、职工代表 XXX、XXX、XXX。

因会议内容较为重要，请与会人员于 xx 年 x 月 x 日前将参会人员名单报工会办公室，无特殊情况不得请假、不得替会。

xx公司（章）

xx公司工会（章）

xx 年 x 月 x 日

注：此会议通知发至企业各行政部门、各车间班组。根据会议议题，确定参会人员的构成。例：工资福利类由企业行政、财务、人力资源等部门参加；生活保障类由企业行政、后勤等部门参加。

第五步 召开协商会议

召开沟通协商会议，主要解决职工代表提出的具有代表性的合理诉求和合理化建议，企业行政可以指定一个行政部门办理，也可指定多个行政部门共同办理。协商会议一般由企业工会召集，企业行政、职能部门和部分职工代表参与，共同研究协商解决职工合理诉求、合理化建议的工作会议。

协商形式可采用沟通协商机制领导小组工作会议、党政联席会议、专题沟通协商会议等方式进行。

1、会议签到表（样式）

_____公司			
工会与行政沟通协商会议签到表			
xx年x月x日			
会议参加人员		本人签字	联系方式
企业行政	总经理		
	副总经理		
企业工会	工会主席		
	工会副主席		
行政部门	人力资源部		
	xxx		
职工代表	xxx 车间		
	xxx 车间		

2、会议主持词（样式）

_____公司

XX 年第 X 次工会与行政沟通协商会议

主 持 词

（XX 年 X 月 X 日）

主持人：XXX（企业工会主席）

各位代表：

现在召开 XXX 公司 XX 年第 X 次工会与行政沟通协商会议，主要任务是通过沟通协商会议解决 XXX 职工（或车间）提出的 XXX 诉求、……。

参加今天沟通会议人员有：企业行政负责人 XXX，人力资源部负责人 XXX，车间职工 XXX，我是工会主席 XXX，今天的沟通协商会议由我来主持。前期我们通过多种方式将征集到的议题进行了分类整理汇总，共确定协商议题 X 项，生产经营类 X 项，工资福利类 X 项，……。下面会议正式开始。

一、下面就第一个议题进行协商：

职工代表：根据实际情况，提出合理诉求。

行政方答复：根据职工的提案，给予合理解答，明确 1 个或多个职能部门，明确完成时限。

工会主席：简单小结。

……

二、下面就第二个议题进行协商：

职工代表：根据实际情况，提出合理诉求。

行政方答复：根据职工的提案，给予合理解答，明确完成时限。如单一职能部门不能合理解决，在会上提出由多个行政部门配合解决。

工会主席：简单小结。

.....

三、企业行政负责人 XXX 同志讲话

（企业行政负责人讲话的主要内容：根据会议协商议题确定的责任部门，再做进一步强调，明确责任部门、责任人）

.....

工会主席：今天全部议题已经沟通协商完毕，会后，企业行政部门、工会、各相关职能部门要按照今天会议确定的内容认真落实，并将办理结果反馈工会，工会按照程序在职工中开展满意度测评，希望最终取得满意的效果。

各位领导、代表辛苦了！谢谢！

散会！

第六步 工会督导办理

企业工会应当对协商事项的办理情况及时加以督导。协商会议确定的具体承办部门应在事项办结后3个工作日内将具体情况反馈给企业工会，工会应在收到反馈意见3个工作日内，通过面谈、电话和网络等方式将事项办理的过程和结果告知诉求提出者；无法解决或短期内难以解决的诉求，应向诉求者做出合理的解释说明。

大型企业集团可实行分级负责制。对职工提出的诉求和合理化建议，本级解决不了的，可向上一级工会和企业行政逐级报送，直至合理解决。

1、督导人员组成与督导方式

督导一般采用实地走访查看现场的方式进行，也可采用暗访的方式进行，督导人员一般由企业行政、企业工会、职工代表等人员组成。简单诉求一般采用职能部门反馈情况后，一次了解办理结果。较为复杂的诉求或通过协商会议解决的职工诉求，应采用多次督导的方式进行，同时，实事求是地填写诉求工作进展情况跟踪表。

2、工会填写职工诉求工作进展情况跟踪表（样式）

职工诉求工作进展情况跟踪表		
_____公司工会		XXX年X月X日
跟踪 时间		<input type="checkbox"/> 已完成 <input type="checkbox"/> 正在进行中 <input type="checkbox"/> 不具备条件无法执行
跟踪 时间		<input type="checkbox"/> 已完成 <input type="checkbox"/> 正在进行中 <input type="checkbox"/> 不具备条件无法执行
跟踪 时间		<input type="checkbox"/> 已完成 <input type="checkbox"/> 正在进行中 <input type="checkbox"/> 不具备条件无法执行
受理 结果 反馈		

3、情况通报

情况通报主要对协商会议研究通过决定的事项的结果进行通报，通报的内容主要包括何时、何地、由何人组成的督导组采用何种方式，对何事进行了督导，结果如何。

情况通报（样式）

**关于对 XX 年第 X 次
工会与行政沟通协商机制会议确定事项
进行督导的情况通报**

公司各车间（分厂）、班组、各行政部门：

XX 年 X 月 X 日，由工会 XX、人力资源部 XX 和职工代表 XX 对 XX 年 X 月 X 日通过协商研究确定解决的事项进行了现场督导 XXXX，现对有关情况进行通报。

XX 年 X 月 X 日，企业召开工会与行政沟通协商会议，研究了 XXX 事项的解决办法、责任部门和完成时限。XX 年 X 月 X 日对会议研究落实情况进行了现场督导。通过督导情况来看，XXX 等部门，认真落实会议精神，按照会议提出的要求，在规定时间内高质量的完成了 XXX 事项的办理。

XX 公司工会（章）

xx 年 x 月 x 日

第七步 开展满意度测评

1、事项办结后，企业工会应及时在诉求提出者、参加协商会议的职工代表和企业相关职工中开展满意度测评。满意度设为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”四个档次，可采用网络反馈、电话回访、问卷调查等方式，让职工群众直接对处理结果进行评价。调查结果应由督办人签字备案，并及时向具体承办部门、人员和企业行政负责人反馈。

2、职工诉求问卷调查（样式）

职工诉求满意度调查表			
调查方式	<input type="checkbox"/> 电话回访 <input type="checkbox"/> 网络或问卷调查 <input type="checkbox"/> 现场答复		
诉求满意度	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意		
诉求督办人		满意度调查时间	年 月 日
工会审阅反馈			

3、职工满意度分类台账（样式）

职工诉求满意度整理台账						
诉求内容	诉求满意度	承办部门	责任人	不满意原因	责任部门	解决措施及时限

注：诉求满意度为“非常满意、满意、基本满意”的诉求只填写表格前四项，诉求满意度“不满意”的填写全部表格。

第八步 建立工作台账

企业工会负责将诉求事项协商办理的全过程建立工作台账，工会应当每季度整理一次，也可根据情况每月整理一次。

1、职工诉求工作台账（样式）

_____公司工会与行政沟通协商职工诉求工作台账 (XX 年第 X 季度)											
编号	受理时间	受理类别	诉求人	诉求内容	部门 (单位)	电话	办理情况	职工诉求 满意度	诉求 监督人	工会 审阅 反馈	备注
1											
2											
3											
4											
5											

2、诉求分类汇总表（样式）

XX 年度_____公司职工诉求分类汇总表		
时间	类别	诉求内容
一季度	如生活、管理方面等	
二季度		
三季度		
四季度		

3、上述每一步工作有关表格、通知、记录等。