

充分发挥工会组织作用 强化职工代表民主监督 建设职工满意“好食堂”

黄再树

开滦能源化工股份有限公司吕家坨矿业分公司 河北 唐山 063107

[摘要]职工食堂是各项后勤保障工作的重中之重，事关职工最直接、最现实的切身利益。企业食堂是新形势下企业管理的重要内容，也是为职工提供饮食的主要场所，其管理效果的优劣对广大职工的健康产生很大影响，并决定了职工对企业归属感的强弱。本文以开滦股份吕矿公司为例，工会组织坚持以着力解决职工群众最关心、最直接、最现实的利益问题为指导；以督促健全职工食堂内部管理制度，规范加工操作流程，改善就餐环境，强化食品安全保障，提高饭菜质量，提升服务水平，提高职工满意度为目标，充分发挥工会组织作用，强化职工代表民主监督，进一步把好安全卫生“进口关”，建设职工满意“好食堂”，为职工提供信赖的膳食服务。

[关键词]工会组织；民主管理；职工代表；职工餐厅

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2021.11.274

一、办好职工食堂重要性的深度思考和存在问题

办好职工食堂是建设本安、高效经济强矿的需要，要实现公司高质量发展，就必须把人的基础生活品质的提升放在重要位置，为职工提供良好的基础环境，提高企业竞争力。近年来，吕矿公司餐厅两个方面的问题比较凸显，一方面是作业团队由200人左右的减少到当前100人，从服务人员的数量上来说，将带来严峻的考验。另一方面，随着集团内部老矿关闭后人员分流的安置，必将带来食宿职工的高峰期，对餐厅管理结构和后勤保障队伍服务水平是一个冲击。如何在服务人员少、食宿人员增多的情况下实现服务水平提升将是一个重大瓶颈。

二、结合实际，立足实用有效，强化制度建设

为使后勤保障工作能够达到预期效果，在推进建设好食堂的过程中，我们首先以“两个到位”为基本抓手，不断加强了组织领导和制度保障。

(一) 组织领导到位。工作中我们常说“老大难”，摊开了说就是“老大不抓的事就难”。为确保工作顺利推进，落实主体责任，强化任务分解严格落实，公司正职亲自挂帅，公司工会主席、后勤副经理、经营副经理全面协调，公司后勤办公室、经营部、工会等主要部门负责人分工明确，形成齐抓共管的格局。并且定期采取职工代表呼声反映上班子会议事制度，对职工餐厅管理的相关问题作出集体决策，研究推进方向，完善工作措施，解决食堂存在的突出问题。

(二) 制度保障到位。今年以来，公司成立了后勤办公室，将餐厅管理工作作为一项日常工作进行，完善食堂承包经营方案，与食堂承包人签订餐厅承包合同和餐厅委托经营安全管理协议，健全联合检查制度，定期通报以及挂牌督办等相关制度，并充分发挥职能部门和职工代表队的作用，与其他工作同部署、同落实、同检查、同考核，将日常考核结果作为下一年承包人合同签订的重要参考依据，对年内职工反馈重大问题的餐厅承包人实行“一票否决”。同时，公司制定了《吕矿公司关于员工餐厅管理的规定》，采取季度询价、议价、定价等形式，规范了平安、和谐两个职工食堂的饭菜价格和质量，进一步杜绝了原材料和成品菜价格随意变动等的现象。

(三) 资金设备到位。公司将员工餐厅（平安餐厅和和谐餐厅）及后厨工具设备、餐厅桌椅板凳、水电暖等基础设施无偿提供给两餐厅经营者使用，在此基础上，每年为两个食堂承担设备维修更新费用20万元，便于日常基础维修。另外，公司特别重视职工代表和经营者的建议，加大日常基础

设备设施维修，今年以来，先后引入环保设备更换了两个餐厅后厨的抽油烟机，接入了饮用纯净水供炒菜使用并减少桶装水的搬运，更换了平安餐厅的大门，添置了油炸设备、洗衣机等，进一步满足了日常的正常运转需求。

三、以人为本，立足职工心理需求，把握基本原则

食堂管理属于一种专业性、复杂性都很强的工作，在具体管理过程中，只有始终遵循一定的原则，才能为管理效果的优化提供保障，才能确保管理过程有序且高效。为此，我们制定了四项基本原则，对约束食堂正规管理起到了良好的作用。

(一) 环境管理原则。就餐环境对广大职工的心情产生直接影响，并决定了就餐质量的高低。因此，我们结合食堂的具体条件，恰当地构建良好的就餐环境，在餐厅四面墙壁、餐桌上、餐厅内的主干道路上张贴用餐说明、精神文件建设等相关广告，打造寓教于乐的文化阵地，借助合理的装饰提高环境的舒适度与温馨度，缓解职工的紧张情绪，从而使他们在享受美食的同时，获得精神上的放松，最终为更高效地开展工作储备精力。

(二) 卫生管理原则。较高卫生水平的食堂是提高广大职工健康程度的基础与保障。我们要求餐厅承包人加强环境卫生、食物卫生、个人卫生三个方面教育和管理，确保就餐环境干净、整洁，各种食材、器皿清洗干净。另外，制作了公开牌板，将各个厨师的健康证明在明显部位张贴公示公开，提升职工群众监督。

(三) 质量管理原则。各种食材是食堂制作菜品的原料，其质量是否达标对广大职工的健康状态产生巨大影响。为此，公司借助“货比三家”的形式，多次组织职工代表询价组在唐山百货大楼、林西腾达超市、古冶大市场以及外县的米面粮油厂等正规的市场、超市或商店进行询价，最终通过招标的形式确定食材供应商，实行集中采购，每批次货品入库必须经过后勤办相关部门检验方可入库，严禁中标的食材供应商出现以次充好的行为，以便从源头上为企业职工就餐把好关。

(四) 营养管理原则。随着社会发展及健康意识的增强，人们对饮食营养更为关注。在确保食物数量与味道的同时，我们从营养层面上分析食物的禁忌与搭配，以确保广大职工能吃得放心，吃出健康。因此，每季度由后勤办公室定期组织后勤办公室负责人、工会、经营部、食堂管理员、食堂承包人、职工代表等议定菜谱，形成后在职工餐厅监督微信群中征求意见，确定后菜谱种类、价格和质量后打印展

出,起到了公式公开的作用,接受职工群众监督。

四、强化监督,立足提升服务质量,定期开展联查

(一)阳光作业,严控成本。设置“食堂开放日”,加强各种食材采购管理工作、成本管理与核算的监督。在食堂的“开放日”,我们随机邀请食宿职工现场参与该活动,深入餐厅的各个部位,体验清洗食材、炒菜、清洁、消毒、成本核算、计量等一系列流程,达到监督库房食材质量、后厨每个部位环境卫生的目的,以便从源头上确保各种食材的新鲜性。在参与过程中,职工提出自行腌制职工喜爱的菜品、合理准备早午晚三餐等的建议被餐厅采纳,确保在降低成本的同时,提高卫生水平,并预防了浪费现象的发生。

(二)重视安全,严格把关。安全问题是食堂管理中的核心问题,也是确保广大职工能吃上放心食品的有效保障。因此,在管理工作中,我们充分重视安全管理,严把“五关”:食品存放储存关、食品安全卫生关、操作流程规范关、食材进库验收关、进货渠道关,为预防食物中毒情况的发生提供保障。对米面粮油、蔬菜、蛋类、肉类实行了分区库存;从后厨的整体划分中,加强了消毒区、烧菜区、清洗区等分区管理。后勤办公室定期组织厨房工作人员开展一些安全教育活动,督促他们养成日常认真检查气、电、水的习惯,对发现的问题报相关部门严肃处理。在公司迎接上级部门的检查中,餐厅管理的经验、环境卫生等多次受到好评。

(三)信息反馈,解决问题。健全信息反馈网络机制,建立矛盾纠纷排查调解网络和舆情快速反应网络,完善两级维护稳定工作机构、制定群众监督考评等机制,用机制调动各级组织做好舆情信息反馈。突出现场走访调研,并采取“公司每季、区科每月、班组每周”开展一次排查摸底的形式,确保第一时间掌握职工对餐厅管理的呼声反映及焦点问题。建立了职工餐厅监督微信管理群,随时随地接受职工的反馈,对反馈的问题进行曝光。同时,发挥手机APP平台、微信群作用,加强调解及落实现实问题到位,从源头上预防和减少矛盾纠纷。

(四)监督检查,规范运营。为了进一步落实两个餐厅的日常规范运作,公司工会充分发挥职工代表监督检查的作用,相继出台了《关于员工餐厅专项监督检查的管理办法》,每周组织基层工会、住宿职工以及餐厅现场饮食职工等代表对两个餐厅饭菜价格、服务质量、环境卫生、安全隐患等方面开展至少一次检查,每次检查后将现场照片和查出问题在职工餐厅监督管理微信群中进行反馈和曝光。据不完全统计,截至9月底专项检查达50余场次。此外,每月将食堂纳入地面消防、环境卫生的大排查范围,由公司后勤副经理亲自带队,组织安管部、工会、经营部、后勤办公室等相关部门参加,开展“拉网式”检查,对查出的问题下发通报和整改通知,并张贴在食堂通报专栏上,促进餐厅的全面提升。

五、取得效果

开滦股份吕矿公司工会坚持以为民服务为根本,围绕“健全网络机制、开展排查摸底、发挥舆情信息平台作用”为依托,切实维护、保障和实现好职工群众的根本利益,实现企业队伍稳定。目前餐厅管理、饭菜质量进一步得到了提高,规范了餐厅、职能部门的职责分工,受到了广大职工认可。同时,对以后民主管理工作也产生了深远影响,尤其是以下六点要进一步做实:

1、敢于善于为职工维权。维护职工合法权益是工会的基本职责。企业是广大职工的“家”,为职工说话办事,维护职工合法权益,既是职工群众对基层工会的要求,也是基层

工会应当履行的基本职责。基层工会干部在代表职工协商和维护职工利益时,应做到有理有节,力争为群众争取正当利益。职工反映的实际问题,领导一时无法解决时,工会要积极主动出主意、想办法。

2、发挥桥梁和纽带作用。工会要积极主动做好上情下达、下情上报工作,及时把职工的问题反映给组织,同时把上级的工作目标及想法传达给广大职工。对职工反映的符合政策、事实清楚、有能力解决的问题,要及时向领导汇报,并督促有关部门研究、限时解决;对因客观原因暂时无法解决的问题,要给职工讲明原因和困难,耐心细致地做好解释工作;对违反政策、事实不清的问题,要善于做好思想政治工作,以情感人,以理服人,尽可能使矛盾得到化解。对在工作中表现优秀的职工,要及时加以表扬,尤其对取得显著成绩的职工要及时予以精神鼓励和物质奖励;对落后的职工要主动关心、爱护、热情帮助,让他们时刻感到组织的温暖,进而激发干事创业的精气神。

3、让职工活动更具创意。活动产生活力,活力凝聚人心。围绕中心工作,工会可以组织开展一些全员参与、主题鲜明、内容丰富、形式多样、充满创意的工会活动,让职工从中收获快乐、提升幸福感。

4、让关爱行动更有温度。坚持“六必访”制度,即对困难、病伤、生育、婚丧、家庭有纠纷、员工本人和家庭发生重大变故的职工做到上门看望和慰问,知冷暖、察安危,把党和企业的温暖送到职工身边。通过与职工亲切交谈,了解职工思想问题和实际困难,针对职工关心的焦点问题、热点问题答疑解惑,解决其后顾之忧,使职工感到温暖。

5、探索全员学习新举措。以提高职工整体素质为根本目的,在思想上引导广大职工树立终身教育、终身学习的观念,把“让我学”变为“我要学”;树立学习工作化、工作学习化的观念,围绕干部职工的知识更新、工人岗位技能的提高、专业技术人员的继续再教育等方面,开展多层次、多形式、全方位的教育培训,开展职工读书自学、岗位练兵、技能培训、专题讲座等活动,有效提升职工的业务水平和岗位技能,强化重点人才工程建设。同时,充分发挥图书室、活动室、职工之家等平台的作用和优势,切实把职工之家办成职工读书活动的中心、办成企业人才发展的集训基地。

6、引导职工建功新时代。吸引职工参与企业民主管理和民主监督、促进企业内部和谐是工会的职能之一。注重维护职工权益,持续发挥工会组织、团结、动员职工的作用,鼓励职工参与企业改制、薪酬管理、职工培训等有关问题的讨论。倾听职工呼声,征求群众意见和合理化建议,以及事关企业发展的重点、热点、焦点问题,特别是关系职工切身利益的问题,让职工充分参与企业管理,引导全厂职工当好主人翁,建功新时代。

参考文献

[1]陆文,陈丽君,徐海伟.高校工会在学校发展中凝心聚力的作用与实践[J].佳木斯职业学院学报.2018,(5).249,251.

[2]林科.发挥工会组织职能作用为企业辉煌增添活力[J].现代企业.2017,(10).46-47.

作者简介:

黄再树(1983年12月1日-),男(汉族),陕西省镇安县人。地质工程师、政工师,现工作于开滦股份吕家坨矿业分公司。