

情况通报

(9)

中国科学院办公厅

2012年7月13日

按：我国已步入老龄化社会，老龄人的服务与管理面临着新的形势挑战与压力。华南植物园是历史悠久的研究所，在离退休人员居多、管理人员少的情况下，致力于离退休管理服务工作的改革与创新，不断沉淀并摸索出了一套立体管理新模式，让离退休人员过上有尊严、有作为的幸福晚年，为研究所稳健发展和开展科学研究营造出了和谐环境。现将华南植物园离退休工作管理新模式经验刊出，供各单位学习交流。

华南植物园探索离退休管理服务工作的新模式

一、建立“五级”管理机构，搭建多层服务平台

建立健全离退休工作管理组织机构，是离退休管理服务工作开展的基本保障，搭建良好的服务平台是离退休管理服务工作的基础。华南植物园成立了以党委书记为组长的离退休干部工作领导小组，在管理架构上形成了“主管离退休工作的园领导+离退休人员管理部门+离退休党支部+退休协会+楼长”的五级管理机构，各级管理机构职责明

确。

华南植物园领导每年召开一次领导小组工作会议，在总结上年工作的同时确定新一年工作目标，年中做一次系统调研，情况全园通报，重大事项召开专题研讨会，制定具体实施方案。管理部门做好各中心管理与服务工作，督办落实各种福利待遇。支部书记负责思想政治教育工作，充分发挥老年人余热，为植物园建设发展献力献策。退协负责人（大部分由支部书记兼任）负责日常工作，组织各项文体游乐活动。职工宿舍楼楼长负责本楼每个老人的信息传递与抚慰工作，协助做好探望工作。

华南植物园还按照“区域划分、属地管理”的原则，把离退休人员按居住地划分为三个活动中心，以中心为阵地开展丰富多彩的适合老年人健康的文体活动。同时，各层级负责人坚持家访老同志、探望病号、节日慰问等活动，及时帮助解决老同志的思想纠结和生活困难，充分体现党对老同志的关心。这样多层级的立体管理模式，搭建了“园党政领导抓目标，管理部门搞服务，离退休党支部抓思想教育，退协组织抓活动，楼长抓安抚”的新型“五级管理立体”服务平台。

实践证明，这样的组织机构确实是行之有效、符合工作实际的。

二、健全制度与规范流程，做到合理管理服务到位

离退休老同志是否支持园中心工作，是衡量离退休工作是否“到位”的尺子。华南植物园从制度入手，以服务为目的，摸索出了一流的管理制度和高效的服务流程。

一是加强离退休管理人员专业素质。华南植物园定期组织管理人员学习领会各级政府对老年人服务管理的政策和精神，指派专职管理人员

参加广东省及中科院组织的业务培训和交流活动，不断提高专职人员的业务知识及专业技能。

二是建立合理高效的管理规章制度。植物园党政领导亲自挂帅，组织离退休管理部门制定一系列工作制度，如《离退休协会章程》、《离退休协会换届选举办法》、《离退休干部帮扶管理办法》、《离退休干部工作沟通管理办法》等。

三是设计科学、高效的工作流程。如医药费报销、职工去世、慰问、探病等系列工作操作流程，日常、临时、突发性工作流程等。凡事严格按照制度及流程有序开展，管理到位，爱心到家，在思想及行动上真正体现真心、真情、真诚地为老同志服务。

健全的制度和规范的流程是实现“一流管理”和“一流服务”的必要条件。

三、以需求为导向，构建和谐有序、开放互动的创新文化

《中国老龄事业发展“十二五”规划》强调，要努力实现“老有所养、老有所医、老有所教、老有所学、老有所为、老有所乐”的工作目标，华南植物园离退休工作围绕该目标，结合自身特点，开展了一系列卓有成效的服务工作。

华南植物园通过走访调研、分析发现，该园退休人员最关心的问题是：植物园的发展、老年人政治、生活待遇、医疗保健及精神慰藉等。针对这些问题，该园开展了针对性的“满足需求”活动。

首先，园情信息及时传达。退休人员十分关心单位发展，针对这种需求，华南植物园每年组织老同志举行一次植物园发展情况通报会，每

季度组织离退休党支部委员、退协成员及楼长座谈会通报园情，确保信息渠道畅通，增进了解，充分争取老同志对园中心工作的支持。

其次，完善政治、生活待遇。政治、生活待遇是老年人普遍关心的问题，华南植物园十分注重政策宣传解释工作，五级管理人员广泛收集离退休同志意见建议，及时予以解决或引导。如遗留多年的房屋补差问题得到了解决；发放广东省岗位生活补贴，并对住院和卧床不起的老同志给予特殊照顾，真正做到“老有所养”。

再次，建立完善的医疗保健体系。医疗保健也是老人们关心的热点，华南植物园每年邀请医疗保健专家开展老年人常见病预防健康讲座，结合医院体检建立个人健康档案，园医务室长年开展慢性病康复理疗等服务，建立起“医务室—社区医院—三甲医院”就医服务体系，确保老同志身体健康，做到“老有所医”。

最后，组织丰富活动满足精神需求。为满足离退休职工的精神需求，发挥其余热，一是通过党支部及退休协会开展“霞辉映满天，快乐伴我行”主题实践活动，倡导充满活力、包容兼蓄、和谐有序、开放互动的健康晚年生活。二是发挥老同志特长，返聘到科研、著书立说、科普宣传，科技咨询、技术服务等工作岗位，开展“传帮带”工作，为院、省、市三方共建华南植物园项目服务。三是成立“资深科学家科普报告团”，为学生进行科普讲座，传播科学精神、科学思想。四是划拨50余万元改造和修建职工体育活动场地，通过退协组织成立歌咏队、门球队、舞蹈队等。

系列工作的开展，在离退休老同志中形成了“爱园如家”的良好氛围。

华南植物园以改革创新的精神，大胆探索离退休管理工作的新模式，完善制度、规范服务流程，找准需求服务到位。这种立体式新型管理模式的实施，保障了单位离退休人员充满活力、包容兼蓄、和谐互动、发挥余热的幸福老年生活，达到了管理者服务有序、老同志安心满意的工作效果。华南植物园将继续探索、开拓创新，进一步做好离退休管理服务，为“创新2020”和“一三五”规划的实施提供坚强后盾。

(华南植物园)

...
...
...
...
...
...
...
...
...
...

发送：院领导，院属各单位、机关各部门。

印数：380份

责任编辑：祝魏玮 刘英楠

电话：(010) 68597557