

“十必谈”，高质量调查研究的走心尝试

国网枣庄供电公司党委书记 张松

谈心谈话是我们党的优良传统和政治优势，是开展思想工作的基本方法，也是推进调查研究的有效途径。

作为山东唯一全部直供直管的市级供电公司党委，枣庄供电公司直接面对一线干部员工，在全党大兴调查研究之风中以“十必谈”为切入，借助大数据创新谈心谈话工作，助力构建“报、台、网、端、微、屏、号”全媒体时代的干群连心模式，初步形成了全公司4600余名干部员工团结奋斗的可喜态势。

● 跨专业共享数据，梳理谈心谈话主题，突出“三化思维”



与传统思想政治工作相比，大数据提供了更多企业员工日常工作、学习、生活信息。共享不同专业、不同部门的数据，将一个个看起来关联性不强的人、事、物信息碎片汇聚起来，可以快速梳理问题和需求，精准锁定当前亟需谈心谈话的主题和对象，全面增强谈心谈话工作的针对性。

突出精准化思维，找准谈心谈话对象清单。从不同群体、不同岗位、不同年龄、不同环境等方面开展职工心态分析，找准需要谈心谈话的对象群体，梳理形成新入职必谈、岗位变动必谈、退休必谈、遇到困难必谈、家中有事必谈（喜事或重大变故等）、承担急

难险重任务必谈、工作出现失误必谈、工作取得进步或获得突出成绩必谈、有矛盾纠纷必谈、情绪波动必谈“十必谈”清单，切实让谈心谈话精准聚焦。突出人性化思维，梳理被谈话人特性清单。坚持以人为本，公司党委班子成员深入基层、深入一线开展调查研究，试点组织“十必谈”谈心谈话工作，梳理被谈话群体的共同特性，编制《“十必谈”指导手册》，指导基层更好的开展工作。基层党组织结合职工的教育背景、岗位实际、工作环境、年龄结构、喜好特长、缺点不足等方面，每季度开展思想动态分析，梳理职工差异化特性，摸清职工的关注点，找准谈心谈

话的切入点。突出常态化思维，建立固定谈话质量清单。坚持抓常态、常态抓，健全“三固定”谈心谈话工作机制。固定时间，公司党委每月25日开展“先锋行、书记谈”活动，各级党组织结合工作实际每月固定一天作为“书记访谈日”，对家中有事、出现矛盾纠纷、工作失误等情况把握时机及时开展谈心谈话。固定时长，每次谈话时间不少于半个小时。固定人数，各级党组织每月谈话人数不少于总人数8%，保证全年谈心谈话全覆盖。建立“月评价、季分析、年总结”制度，及时分析问题不足、总结经验做法，优化完善谈话流程、技巧，做好谈心谈话“后半篇文章”。

● 分层级聚合力量，建立谈心谈话梯队，突出“三支队伍”

做好谈心谈话工作不仅需要能力，更需要担当，关键需要有一支能够让人信服，面对面与职工沟通心灵、解疑释惑的知心队伍。为此，公司组建以党委为中心、辐射83个基层党支部、132个班组的谈心谈话知心团队，打通了党委、支部、班组“三条热线”，为职工提供全方位的心理疏导和现场帮助。

班子成员深入基层一线谈。以公司党委班子成员为主，依托公司“红石榴”思政工作室，党委书记定期与班子成员、基层党组织书记、党支部委员谈心谈话，其他党委委员按分管范围与各部门、各单位行政负责人开展谈心谈话，重点解决基层党政主要负责人、委员思想困惑和工作难题。党委班子成员定期深入基层党

建联系点，与一线班组长、普通职工面对面交流，听取意见建议，协调解决实际困难。党务干部率先垂范。由基层83名党支部书记、208名党支部委员组成，利用党支部谈心谈话室，基层党组织书记、支部委员定期与党员、群众谈心谈话，重点解决党员和职工的思想矛盾和工作生活困难。专业骨干辅助。由132名班组长和

60名先进典型代表组成，通过深耕厚植“家”文化，开展青年职工“思想导师”帮带，利用班组谈话角与班组职工面对面交流，及时解疑释惑，凝聚队伍合力。为保证队伍工作水平，公司党委为每个支部订阅了《思想政治工作研究》等书刊用于“充电”，定期邀请内外部专家进行高效沟通技巧等专题培训，举办交流研讨、巡

听旁听等活动，持续提升做职工思想政治工作的能力。



● 面对面同频共振，务求谈心谈话实效，突出“三个环节”

想谈出实效，前提是用对方法。由于每个人成长经历、受教育背景、生活境遇不同，其心理、接受力各不相同，需要采取不同的沟通方式。在实际工作中，公司党委围绕“十必谈”应用场景，从谈话前、谈话中、谈话后“三个维度”总结方法技巧、参考问题和注意事项，形成了一套方法具体、针对性强的谈心谈话沟通模式，做到“一把钥匙开一把锁”。

谈话前有准备。绘制“四个提前清楚”思维导图，明确思想

状况清楚，提前了解谈心对象有哪些思想疙瘩，原来思想基础如何，现在思想情绪怎样；背景原因清楚，提前了解谈心对象问题是怎么产生的，问题根本症结在哪；有关资料清楚，提前准备谈心时所需要的思想理论、相关问题资料等，做足功课；目标方向清楚，突出问题导向、目标导向、结果导向，明确谈话要解决的问题、达到的效果。谈话中有技巧。充分运用“导入、入题、正题、延伸”四步工作法，引导谈话人把思想谈透、问题谈开、意见

谈好。第一步，和风细雨来导入，在舒适放松的谈话场所，以“拉家常”方式选择一些双方共同语言较多的事情进行交谈，在和谐融洽的气氛中使谈话对象感受到诚恳，让职工打开心扉；第二步，循序渐进引入题，用一些不直接涉及谈心谈话主题，但又与主题有一定联系的话题，结合肢体语言、封闭开放提问话术进行有效双向沟通，找准“共同点”；第三步，用心用情进正题，坚持思想开放包容，方法因人而异，以真心换真情，以耐心

平怨气，以诚心化纠纷，做到见人见事见思想；第四步，结合实际定延伸，根据谈话对象认识程度、临场表现，决定谈心谈话结束或延迟，达到凝心聚力效果。谈话后有评估。公司党委为知心团队统一配发《谈心谈话记录本》，由谈话人记录，形成谈话结论，明确本次谈话解决的问题、达到的预期目标，是否需要再次谈话，确定下次谈话时间，确保谈话实效。每月底，谈话人向各支部汇报谈心谈话情况，由各支部对谈心谈话工作进行评

价、反馈；每季度公司党委统一汇总分析典型案例，优化、改进、提升“十必谈”典型场景库；年底，举办谈心谈话典型案例成果发布会，将工作质量和成效纳入年度党组织书记述职评议和党建工作绩效考评。



● 心连心赋能发展，构建谈心谈话机制，突出“三大导向”

谈心谈话最终目的是化解矛盾、解决问题。公司党委围绕解决职工的思想困惑问题、工作矛盾问题、生活困难问题“三大焦点”，建立“十必谈”接诉即办机制，以问题的减法促进谈心谈话成效的加法。

思想困惑问题接诉即办。搭建“马上就办”诉求热线平台，建

设职工诉求工作室，公开公示热线电话，随时接听职工问题咨询，建立“问题销号单”，实行销号管理。同时，通过钉钉、微信搭建视频连线平台，一方面解决因工作、生活无法实现面对面谈心谈话等问题，另一方面每逢重大节假日，各支部利用视频连线，及时给值班职工的外地家属送

上节日祝福。工作矛盾问题接诉即办。在各支部成立“调解小组”，针对在“十必谈”过程中，收集到的业务工作矛盾、职工之间的矛盾、家庭内部矛盾等信息，由“调解小组”主动深入现场，深入家庭协调解决；针对基层无法解决的工作专业难题，提交专业部室协调解决。同时，公司

党委在各支部建设了党员活动室、在各班组设立了班组谈话角，针对工作中突发出现的矛盾问题，各支部、班组利用活动阵地开展“面对面”思想交流，化解矛盾问题。生活困难问题接诉即办。公司党委通过“十必谈”不定期摸排家庭有困难的党员和职工，将其纳入“我为群

众办实事”清单，建立困难职工帮扶档案、家访回访机制，积极开展“送温暖”“慈心一日捐”等活动，着力解决职工的后顾之忧。聚焦职工最关心的两件大事，在各支部成立“红白理事會”，主动为职工操办红白事，以“小家”筑“大家”，不断提高职工心灵归属感。