

跨越 66 年时空的历史性握手——中台办、国台办主任张志军谈两岸领导人首次会面

2015 年 11 月 7 日下午，中共中央总书记、国家主席习近平在新加坡同台湾方面领导人马英九会面，就进一步推进两岸关系和平发展交换意见。中央台办、国务院台办主任张志军向记者解读了此次会面的有关情况。

张志军说，两岸领导人这一跨越 66 年的首次会面，是两岸关系发展进程中的重要里程碑，对两岸关系未来发展具有深远影响，必将载入两岸关系史册。两岸双方以相互尊重和建设性的态度，围绕推进和平发展、致力民族复兴的主题，就两岸关系相关问题坦诚交换意见，达成积极共识。会后，两岸领导人在亲切、轻松的气氛中共进晚餐。

两岸领导人会面举世瞩目。消息甫一宣布，犹如石破天惊，在两岸和国际社会引起强烈反响。连日来，两岸和国际主流媒体大篇幅报道并进行深入解读。两岸同胞纷纷表达肯定和期许，认为这是大势所趋、民心所向。台湾各界和社会团体多表认同和支持，舆论普遍认为对两岸关系发展意义重大，影响深远。包括美日在内的许多国家也在第一时间纷纷表示欢迎，对会面成果给予积极评价。

一、翻开两岸关系历史性的一页

1949 年以来，两岸曾经长期对峙隔绝，给无数家庭留下刻骨铭心的伤痛和无法弥补的遗憾。这是一段民族辛酸史。然而海峡隔不断两岸同胞血浓于水的兄弟亲情，挡不住两岸同胞对家人团聚的热切期望，终于在上世纪 80 年代冲开了封闭已久的大门。近 30 多年来，两岸同胞交往互动日趋频繁，各领域交流合作稳步推进。特别是 2008 年以来，两岸关系走上和平发展道路，取得一系列重大进展，两岸领导人会面条件渐趋成熟。两岸领导人会面得以实现，来自于两岸双方和两岸同胞的共同努力，得益于两岸关系和平发展累积的丰硕成果，可以说是两岸民心所向，两岸关系发展大势所趋。

会面中，两岸领导人都肯定 2008 年以来两岸关系和平发展取得的重要成果。认为应该继续坚持“九二共识”，巩固共同政治基础，推动两岸关系和平发展，维护台海和平稳定，加强沟通对话，扩大两岸交流，深化彼此合作，实现互利共赢，造福两岸民众，两岸同胞同属中华民族，都是炎黄子孙，应该携手合作，致力于振兴中华，致力于民族复兴。这一重要共识，为两岸同胞指明了两岸关系发展的方向、基础、途径和目标，对两岸关系长远发展意义重大。

会面将两岸交流互动提升到新高度，迈出了两岸高层互动往来的关键性一步，开创了两岸领导人直接对话沟通的先河，开辟了两岸关系发展的新前景。此次会面所取得的积极成果，为今后两岸各层级的交流互动、各领域的交流合作和两岸关系的稳定健康发展打下了更坚实的基础，拓展了新空间，注入了新动力。这也充分说明，两岸双方在一个中国原则基础上，完全能够通过建立和加强高层沟通，增进互信，明确方向，共同推动两岸关系和平发展，维护台海和平稳定，致力于中华民族伟大复兴。

二、巩固深化了两岸关系和平发展的共同政治基础

坚持一个中国原则，是两岸关系改善发展的根本政治基础。1992 年，海协会和台湾海基会达成两岸各自以口头方式表述海峡两岸均坚持一个中国原则的“九二共识”，促成了 1993 年 4 月两会领导人“汪辜会谈”，推进了两岸协商谈判。2008 年 5 月，两会互致函电，同意在“九二共识”基础上恢复中断近 9 年的商谈。2014 年 2 月，国台办与台湾陆委会在此基础上建立起两岸事务主管部门常态化联系沟通机制，实现负责人互访会面。也正是在这一基础上，两岸双方政治互信不断增加，各领域交流合作空前发展，为两岸领导人会面创造了条件。“九二共识”之所以如此重要，在于其体现了一个中国原则，清晰界定了两岸关系的根本性质，表明了大陆与台湾同属一个中国，两岸关系不是国与国关系，也不是“一中一台”，而是一个国家内部的关系。正如习近平所强调的那样，没有这个定海神针，和平发展之舟就会遭遇惊涛骇浪，甚至彻底倾覆。

针对岛内有些人竭力否定“九二共识”，并将此曲解为所谓的“国共共识”，习近平指出，“九二共识”经过两岸有关方面明确的授权认可，得到两岸民意广泛支持。希望台湾各党派、各团体能正视“九二共识”，无论哪个党派、团体，无论其过去主张过什么，只要承认“九二共识”的历史事实，认同其核心意涵，我们都愿意同其交往。这一郑重表态，既厘清了“九二共识”的历史事实，又体现了对台湾各政党、团体一视同仁的态度。

会面中，马英九对“九二共识”历史事实也进行了回顾，明确表示，“九二共识”的内容是“海峡两岸均坚持一个中国原则”，台方对意涵表述的内容完全不涉及“两个中国”、“一中一台”和“台湾独立”。因为这是台湾现行规定所不允许的。

两岸领导人共同对“九二共识”的确认，进一步夯实了两岸关系和平发展共同政治基础，有利于维护两岸关系和平发展进程和台海和平稳定。

三、坚定了走两岸关系和平发展道路的信心

2008 年以来，两岸关系走上和平发展的康庄大道，处于 1949 年以来最好的时期，为两岸同胞带来了和平安宁的生活和实实在在

的好处，得到两岸同胞和国际社会的高度肯定。这是两岸同胞在经历了几十年台海紧张动荡后所作出的正确抉择。

当前台湾社会深刻变化，政治纷争不休，影响冲击两岸关系和平发展。未来两岸关系的路要怎么走，是沿着和平发展道路继续前行，还是重蹈“台独”挑起紧张动荡的覆辙，攸关两岸关系发展前景，攸关台海地区和平稳定，攸关两岸同胞切身利益。习近平指出，两岸关系发展历程告诉我们，台海动荡紧张，两岸冲突对抗，民众深受其害；两岸走和平发展之路，谋互利双赢之道，利在两岸当下，功在民族千秋，两岸同胞应该倍加珍惜和平发展成果，彻底化解两岸敌意，坚持走和平发展道路，努力构建稳定的两岸关系和平发展制度框架。这是两岸同胞指明了两岸关系发展的正确方向。

针对岛内有些人在两岸发展道路不同和社会制度差异上大做文章，质疑两岸关系，习近平强调，道路和制度效果如何，要由历史去检验，让人民来评判。两岸双方应该相互尊重彼此对发展道路和社会制度的选择，避免让这类分歧干扰两岸交流合作，伤害同胞感情。与此同时，习近平还对台方人士的一些具体问题作出积极回应，展现了和平发展道路的广阔前景。

反对“台独”，是确保两岸关系和平发展的必要前提。习近平明确指出，当前对两岸关系和平发展的最大现实威胁是“台独”势力及其分裂活动。对此，两岸同胞要团结一致，坚决反对。这充分表明了我们对反对“台独”的坚定立场。

两岸领导人通过对两岸关系 66 年来发展历程的回顾，尤其是对 2008 年以来两岸关系和平发展取得的重要成果的肯定，表明了两岸继续走和平发展道路的决心，极大地提振了两岸同胞对和平发展道路的信心。

四、推进了两岸各领域交流合作 的扩大和深化

以民为本，是我们党和政府的执政理念，也是对台工作的基本遵循。习近平指出，我们推动两岸关系和平发展，着眼点和落脚点是增进同胞的亲情和福祉，让两岸同胞过上更加美好的生活。只要是有利于增进两岸同胞的亲情和福祉的事，只要是有利于推动两岸关系和平发展的事，只要是有利于维护中华民族整体利益的事，两岸双方都应该尽最大努力去做，并把好事办好。

针对台湾同胞关切的问题，习近平明确表示，我们愿意首先与台湾同胞分享大陆发展机遇。两岸可以加强宏观政策沟通，发挥好各自优势，拓展经济合作空间，做大共同利益蛋糕，增加两岸同胞的受益面和获得感。对货物贸易、两会互设办事机构、台湾同胞参与“一带一路”建设、台湾以适当方式加入亚投

方案。

在铜盘分局旁边有个专营店，因管理和销售存在问题一直濒临关店，黄建榕和分局渠道经理团队在门店布置、产品陈列上重新改造，加上灵活运用政策，成功地让这个专营店实现盈利，从原来 1 个月的销售毛利 800 元~900 元到现在的 1 万多元。

黄建榕负责的鼓楼区是电信业务发展比较成熟的地区，市场饱和度 高，老用户基数大。如何在保持现有用户群的基础上实现增长，黄建榕认为，重在提升服务和品牌效应。他给团队制定了一系列的严格条例“抓大放小”。例如，要求团队人员遵守“首问负责制”，就是第一个接到用户来求的员工必须全程负责到该用户的问题解决，并且每客户每月的被投诉次数不得超过两次，根治了客服人员相互“踢皮球”现象，也提高了效率。另外，他对修理故障的及时率严格把关，在用户报修后的两个小时内，维修人员必须回电或上门维护，有特殊情况 的必须在 24 小时内报备解决。这一举措给了用户很好的印象，不少人反馈电信的服务响应最快。“放小”，指的是对延伸服务的收费，例如不会为了“规定”向客户收取零星费用，包括打墙钉、换宽带线头等，努力提高用户的感知度，为后续发掘潜在客户打基础。这样一来，小区住户对于这家外观不起眼的驻点分局印象都很好，至今为止电信的市场占有率超过了 70%。

福州软件园是黄建榕辖区的一个大市场，园内有 435 家公司。他说，最初，分局把软件园作为一个重要的业务突破点，天天和团队人员往软件园跑，一家一家上门做品牌推广。功夫不负有心人，现在的软件园里有三分之二的公司是电信的忠实用户。直到现在，他还分配了人员长期驻点，每天按区域走访公司，要求每个季度每家 公司都至少要上门拜访一次。这种拜访并不仅仅是形式，而是能聊上天，“去了解他们的网络构架、检测线路安全，也可能借此发现新的商机。”黄建榕说。他自己有空时也会上门走访，他和很多公司接待人员都成为朋友。

在铜盘分局办公室的墙上，印着“勇于担当，强化执行，高效协同，统筹兼顾”几个大字，这是黄建榕团队的工作理念。在两年多的 C EO 上任中，他感到自己的成长：“现在回头看，当时很多决断都不完美，但一路走来，我的‘创业梦’越来越清晰明确了。”

行等问题，都表达了我们的积极态度，充分体现了我们践行“两岸一家亲”的理念，为台湾同胞办实事、办好事的善意和诚意。

鉴于多数台湾同胞还从未来过大陆和台湾青年普遍关心的问题，习近平表示，我们热忱欢迎台湾乡亲来大陆走走看看，参与到两岸交流的大潮中来。要为两岸青年学习、就业、创业、交流提供更多机遇，创造更好条件，使两岸基层民众尤其是青年一代成为推动两岸关系发展、实现民族振兴的重要力量。这充分体现了对基层民众和青年朋友的真诚关爱和殷切期望。

此次会面中，双方同意采取积极措施，扩大深化两岸经济、文化、社会等各领域交流合作，融洽同胞亲情，促进心灵契合。这些共识将为推动两岸各领域交流合作和协商谈判注入新的动力。

五、凝聚了两岸携手实现民族复兴的热情和力量

通过对历史的回顾，习近平指出，两岸是不可分割的命运共同体。民族强盛，是两岸同胞之福；民族弱乱，是两岸同胞之祸。实现中华民族伟大复兴，是几代中国人的奋斗目标，也是两岸同胞的最大公约数。实现中华民族伟大复兴，与两岸同胞前途命运息息相关，相信台湾同胞定然不会缺席。马英九也表示，两岸同胞应共同为振兴中华而努力。

今年是全民族抗战胜利 70 周年，这是我们民族付出巨大牺牲才赢得的胜利。铭记历史，是为了更好地开创未来。双方都表示，两岸史学界要加强交流，两岸同胞要弘扬抗战精神。

双方都强调，两岸同胞同属中华民族，都是炎黄子孙，呼吁两岸同胞携手合作，共同致力于实现中华民族伟大复兴。我们相信，这一重要共识，必将奏响民族团结振兴的主旋律，激励更多两岸同胞参与到民族复兴的伟大进程中来，进一步增强中华民族伟大复兴的影响力和感召力，为推动两岸关系和平发展增添强大精神动力。

六、彰显了两岸中国人有能力有智慧解决自己的问题

台湾问题本质上是 中国内部事务，同时又受到外部势力介入。台湾海峡一度成为冷战的前沿，亚太地区的热点，这不仅 是两岸同胞不堪回首的一段伤痛历史，也对亚太地区和平稳定产生了消极影响。2008 年以来，两岸关系和平发展，台海局势保持稳定，获得国际社会普遍赞扬。

当前，世界还不十分安宁，局部地区和一些国家的内部对抗冲突时有发生。用什么方式来解决历史遗留问题，化解冲突纷争，是世人普遍关注的问题。两岸领导人会面给出了最好的答案。习近平指出，我们应该以行动向世人表明：两岸中国人完全有能力、有智慧解决好 自己的问题，并共同为 世界与地区和平稳定、发展繁荣作出更大贡献。马英九也表示，应对外展现两岸关系可以由海峡两岸和平处理，同心协力，为两岸下一代创造更美好的未来。这表明，尽管两岸之间还有很多难题没有解决，但只要双方在一个中国原则的前提下，从中华民族整体利益出发，采取对话沟通、平等协商的方式，两岸之间就没有解不开的结、过不去的坎。我们相信，只要两岸双方沿着这条路走下去，就一定可以创造以和平方式解决重大难题的最佳范例。

张志军最后说，当前，全党全国人民正在以习近平为总书记的党中央带领下，为全面建成小康社会而 齐 心 奋 斗。两岸关系的发展，关系到党和国家发展战略全局，牵动亿万人民的心。我们要认真学习领会、坚决贯彻习近平总书记关于进一步推进两岸关系和平发展的重要讲话精神，奋发有为，扎实工作，努力维护和推进两岸关系和平发展，为实现中华民族伟大复兴作出积极贡献。

（新华社北京 11 月 8 日电）

共建亚洲美好家园

（上接第 1 版）

邻里——相亲相望

高规格礼遇，高频互访，尽展发展双边关系的真诚意愿。北京—河内，北京—新加坡，千里之遥的航班上，近年来步履如织。越南、新加坡领导人频繁赴华。两国领导人都在年内实现互访。

越南，同阮富仲总书记会见时，习近平的开场白是：“这是我们两人的一个约定，也是我的承诺，一年当中实现了两国总书记的互访。”2013 年以来，张晋创主席连续三年访华，习近平同样对此予以积极评价：“为中越关系发展作出了很大贡献”。

在越 25 个小时，越南多位政治局委员出面，陪同习近平出席访问活动。越方请习近平在国会发表演讲。在阮富仲总书记举行的隆重欢迎仪式上，越南打破国事访问惯例，鸣 21 响礼炮。

新加坡，陈庆炎总理、李显龙总理，均是连续两年 来 华。为表达对贵宾的情谊，李显龙邀请习近平夫妇出席为胡姬花命名仪式。植物园里百花争艳，胡姬花清丽端庄。这株美丽的花朵，以习近平夫妇名字命名，馨香记录下这一历史性访问。

长时间沟通，直面分歧，尽展发展双边关系的坦诚态度。

访问时间短暂，到访国领导人见缝插针，同习近平密切交谈，深入沟通。

抵达越南当晚，阮富仲总书记和张晋创主席共同举行欢迎宴会，一左一右，分坐习近平两侧。双方交谈良久。次日清晨，阮富仲到习近平下榻酒店，再次会面。中午，同张晋创会谈后，他们移步宴会厅，继续深谈。

抵达新加坡时已是傍晚。落日晚霞在总统府的白色建筑上流连。欢迎仪式、会见，欢迎宴会，两国元首深入交换意见。次日中午，在同李显龙总理会见后，他们来到新加坡植物园，享誉盛名的科纳餐厅里，两国领导人夫妇热切交谈。

坦率沟通，绘蓝图，谈合作，也说了分歧。

同张晋创会谈时，习近平说，双方要通过友好协商管控分歧，共同维护海上稳定，集中精力推进海上合作。张晋创积极回应道，我完全赞同双方应继续加强政治互信，通过协商妥善解决双方之间存在的分歧，决不让分歧影响我们两国两国关系发展。

对于邻国，习近平有一个生动比喻，邻居是搬不走的，人可以择邻而居，但国家是搬不走的，所以只有一个选择——和睦邻邦。

国会大厦座无虚席，习近平发表了对越关系演讲，坦诚谈到了这个话题——

邻里之间难免磕磕碰碰，但双方要从两国关系大局出发，通过和平友好协商，妥善管控和处理分歧，防止两国关系偏离正确轨道。正所谓得其大者可以兼其小。我相信，在中越两党和两国政府正确领导下，两国人民完全有能力、有智慧，排除一切干扰。

习近平对阮富仲说：“中越是具有战略意义的命运共同体，两国社会主义事业的前途命运息息相关。”

在发展 中越关系上，历史责任感和紧迫感跃然纸上：“我们不仅仅是山水相连的友好邻邦，更是利益相融、目标相同的命运共同体。我们比以往任何时候都更需要守望相助，携手前行。”推动中越全面战略合作伙伴关系持续稳定健康发展，习近平提出四点倡议：做互信互助的好同志、做合作共赢的好伙伴、做相亲相望的好邻居、做常来常往的好朋友。

合作——与时俱进

中越、中新务实合作，不断前行，不断取得成果。发表在越南、新加坡媒体上的署名文章，习近平列举了一组数字：

中国连续 11 年是越南最大贸易伙伴，越南成为中国在东盟内第二大贸易伙伴。中国是新加坡最大贸易伙伴，新加坡是最早参与中国对外开放的国家之一，目前是中国最大投资来源国、重要的人民币离岸贸易中心。

心。

数字是一个缩影，回望走过的路，习近平多次提到一个词：与时俱进。

与时俱进对接发展战略，顺势而为，契合需求。

越南、新加坡眼中的“一带一路”，是历史机遇。在越南，它和“两廊一圈”战略对接。基础设施领域，铁路合作备受瞩目。中越联合声明明确提出，加紧制定老街—河内—海防标准轨铁路线路规划，推进 云 屯—芒街高速公路等基础设施互联互通合作。

对于新加坡，“一带一路”是中新下一个旗舰项目的突破点。苏州工业园区，天津生态城，前面两个中新政府间合作项目成果丰硕，下一个着力点在哪？7 日中，习近平同李显龙共同见证了中新第三个政府间合作协议的签字仪式。建设中新（重庆）战略性互联互通示范项目的框架协议，补充协议、实施协议。同一个项目，相继签署三份协议，显示了这一项目的不寻常。

苏州工业园区，立足中国当时需求。天津生态城，看到了中国建设资源节约型、环境友好型社会的新变化，而刚刚诞生的新项目，在“一带一路”建设中，立足现代物流和互联互通。与时俱进的战略思维，让新加坡一次次站上同中国合作的高地，习近平由此评价中新关系“示范性、创新性”。

这一行，另一个合作亮点，是中新两国宣布启动中新自由贸易协定升级谈判。从区域经济乃至世界经济的广角镜头下去看，更能感悟其契合需求的深远意义。

中越、中新之间，地方交流的大门不断打开。中越连绵的边界线上，处处能看到边民们开车来船往，互通有无。此行，越南的省份，同广西、云南签署合作协议，促地方合作进一步机制化运行。

中新之间的地方合作，习近平是亲历者，也是推动者。

上世纪八九十年代，他三次来到新加坡。考察新加坡裕廊工业区经验，谈项目和投资合作事宜。

中越之间，政党交流进入新阶段。同阮富仲再次会见时，他们的重点放在了这个话题上。习近平指出，中越都重视党建工作，两党建设面临很多相似课题。我们愿同越方加强治党治国经验交流，共同提高执政能力。“越方高度重视新形势下党建工作，关注中方党建和发展社会主义经验，愿同中方加强交流合作，互学互鉴。”中越两国干部培训合作计划（2016~2020 年）应运而生。

习近平在越南演讲时刻意强调说，方向决定道路，道路决定命运。在坚持和发展我们两国人民自己选择的发展道路这个重大问题上，我们两党两国和两国人民应该坚定信心、相互支持、携手前行，决不让任何人干扰我们前进的步伐，决不让任何势力动摇我们发展的制度保障。

中新之间，治国理政经验交流再上新台阶。习近平同李显龙共同见证，中新双方签署了关于加强城市治理、规划和管理合作的谅解备忘录。在植物园的午宴上，他们深入交流了治国理政经验。习近平应询回答“十三五”时期中国经济社会发展目标和理念。

新加坡国立大学，处处是热情的欢乐海洋。站在面向未来的讲台上，习近平对加强同周边国家 的合作发出了殷切期望。

“欢迎周边国家搭乘中国发展快车，便车，让中国发展成果更多惠及周边，让大家一起过上好日子。”“‘一带一路’倡议的首要合作伙伴是周边国家，首要受益对象也是周边国家。我们欢迎周边国家参与 到合作中来，共同推进‘一带一路’建设，携手实现和平、发展、合作的愿景。”

习近平在演讲结尾讲的一段话，真挚而深沉——

展望未来，亚洲再次站到了引领历史发展的前列，我们生于斯、长于斯，前途命运维系于斯。中国愿同周边国家一道，愿同世界各国一道，携手开创全方位合作新局面，共建亚洲美好家园。

（新华社新加坡 11 月 7 日电）
（人民日报记者 杜尚泽）

点燃沉寂已久的“创业梦”——记中国电信福州分公司铜盘分局局长黄建榕



黄建榕在工作中。 闵信 摄

□怡 琦

黄建榕所在的中国电信福州分公司铜盘分局驻点隐秘在一个小区的角落里，虽然门口毫不起眼，但这可能是全电信公司最“诗意”的办公室：推门进去，办公桌上两只小仓鼠在笼子里跑动，一旁的空气加湿器咕嘟咕嘟冒着白色的蒸气，几盏绿植在文件堆间若隐若现，这个不到 90 平方米的办公室被职工们装点得格外温馨，咖啡机、冰箱、小烤箱一应俱全。黄建榕笑着介绍说，这些多是来自员工各自的爱好。就在这样轻松的环境中，黄建榕和他的团队取得了不菲的成绩，2014 年度全区一类分局第一名，省公司政企六化标杆分局，分公司 AAA 分局等。

但两年前还不是这样。2013 年，中国电信“刘小承包”政策出台，当时还是一名后端技术员的黄建榕竞聘小 CEO，带领团队开拓市场的设定，点燃了黄建榕沉寂已久的“创业梦”，他想给自己一次改变的机会。抱着一腔热血，他从竞聘的 90 多人中脱颖而出，来到铜盘分局担任局长。

人们把任职小 CEO 的前 3 个月称为“转型阵痛期”。从一个后端技术员到一线独立支撑一个团队，短暂的兴奋期后，黄建榕很快遇到了难题。信心满满的营销计划在实际行动时遭遇了“滑铁卢”，这使第一次接触一线营销的他有点手足无措。“感觉力不知往哪里使，每个动作都像打在棉花团上。”团队成员也不太好看他，有的人甚至对于计划的执行也毫不走心。再加上他不善言辞，和这个满是年轻人的团队一时很难磨合。

那是黄建榕任职后最艰难的日子。一方

面新工作屡屡受挫，另一方面他的小孩刚刚出生，正是最需要人手的时候，为了让他安心工作，妻子和父母包揽了所有的家务。在他加班回家时，温暖的灯光让他心里涌起一阵暖流。

家人的贴心给了他莫大的鼓励。黄建榕咬咬牙坚持了下去。

他开始改变自己，主动补上业务“短板”。从接人待物到营销技巧，他就像学生一样重新学习，不懂就问。团队的员工最早感受到他的改变。这个原本非常严肃的分局脸上笑容多了起来，在午休时候会主动过来和他们一起喝茶聊天，一起叫外卖，请客聚餐等。渐渐地，员工对他的称呼从“黄局”改成了“黄哥”。

黄建榕面对的最大的问题就是营业厅业绩不佳，虽然营业员在宣传产品时很努力，但用户并不买账，销售收入始终上不去。2013 年最后一个季度，黄建榕没能交出满意的答卷。

痛定思痛，他认为原有的模式已经无法跟上市场的节奏。该如何创新经营模式呢？黄建榕从老本行互联网上找到了灵感。“互动营销”，强调“从用户的眼睛去引领销售创新”，通过和客户之间的互动达到推广营销的目的。他尝试着将“互动营销”这个方法推广进营业厅，门店通过加强宣传展示，推行真人体验，加强销售环节的管控，加大售后的闭环及服务工作一体化的力度，优化改进配送环节链条，提升用户感知。

创新的成果立竿见影。2014 年春节后，营业厅的业绩明显回春。“这个法子行得通！”初尝甜头的黄建榕并没有停步，他通过持续不懈的走访、分析、研究、探索，不断升级优化

集体合同履约不是难题——来自沈阳铁路局的报道之三

文/顾威

“我们这集体合同履约不是问题，合同里有的我们全能落实。”在沈阳铁路局苏家屯车辆段采访集体合同共保工作时，段工会主席丁光伟这样回答。“不会谈、不敢谈、协商难、履约难”这“四难”在辽宁省各市、县(区)及企业实施集体合同制度工作中非常普遍，可沈阳铁路局为什么没有出现“四难”呢？关键是领导重视。

俗话说：“老大难，老大难，老大重视就不难”。沈阳铁路局签订集体合同非常有特色：每年，局长王占柱代表行政，工会主席付国利代表职工签订集体合同，同时签订《工资集体协商专项协议》《女职工权益保护专项协议》。在这些合同和协议上签字的还有党委书记张国敏，他代表党组织负责保证监督。以此类推，全局 152 个职代会建制单位也是这么签。由于这 152 个站段不是法人单位，他们签订的是“共保合同”。因为集体合同的许多事项需要基层落实，因此，他们签订了“共保合同”也增加了他们的责任。签订“共保合同”确保集体合同履约，这也是沈阳铁路局实施集体合同制度的一大特色。

为了确保集体合同明确的任务不 只停留在纸上，沈阳铁路局采取的措施一个接一个。路局工会每年组织职工代表进行两次视察，视察内容紧密围绕路局中心工作，特别是职代会议案和职工代表提案落实情况、集

体合同履行情况。职工代表视察后，局长都要和职工代表亲自座谈，听取职工代表视察中发现的问题，提出的意见和建议。对职工代表提出的问题一一作出答复，并当场责成相关部门落实，同时明确责任人；每次座谈后都要出《会议纪要》。座谈后，由局办公室和党委办公室向涉及解决问题单位发出《督办工作通知》。办成一个，销号一个。不能办或延期办的，要写出书面说明上报。所有工作落实后，在下次座谈会上，向职工代表报告，站段则是每季度组织职工代表视察一次，然后由站段长和职工代表座谈，其形式与路局一样。

每年的职代会上，行政领导要向职工代表作《集体合同履行情况报告》和下一年度集体合同工作总结，接受代表审议；14 名局级领导要向职工代表述职述廉，接受职工代表评议；按德、能、勤、绩打分。站、段领导述职述廉及职工代表评议形式与局一样。而领导是否真为职工办实事，无疑是职工代表最看重的，因此，在落实集体合同工作上，没有一名领导敢懈怠。

其实，近几年沈阳铁路局集体合同明确的工作，很多难度非常大，比如职工健康体检、健康体检、住房保障及长图线、通辽线、辽溪线、魏塔线、沈阳环线等进行大规模改造和“三线”、“五小”、“三园”建设等。如健康体检，

首先需要到全局 8 处疗养场所进行修缮。比如魏塔线、通辽线等改造，工作量大，投入资金多。

沈阳铁路局现有职工 23.4 万名，分布在“四省一区”，点多、面广、线长，改造建设面积大，投入多，但一旦《集体合同》中定了，他们就会全力以赴，很多工作局长、党委书记都是亲自抓，被职工们亲切地称为“局长书记”。

这是一组能够说明集体合同履行情况的数字：截至 2014 年，全局已建成“五小”处所 15182 处，建成“三园”处所 4043 处；组织 22971 名职工在局内健康体检，组织 254 名劳动模范在局外健康体检。职工体检完成 187041 人；职工保障性住房上年结转在建户数 17600 户，到年底实现进户 10050 户，建筑面积 86.7 万平方米……尤其是魏塔线改造，可以说发生了翻天覆地的变化。改造后的站、段、车间、工区，几个小个体像花园般美丽，如此职场环境，使很多职工上了班都不愿意回家，都说“小站比家都好”。亲身享受到了沈阳铁路局改革发展成果，提高了幸福指数，更增强了当家作主的主人翁意识。

签订集体合同，开展职工集体协商，是维护职工合法权益的最重要手段。沈阳铁路局这项工作做得扎实有效，并有许多创新之处，很多做法值得学习。