

工会服务站如何提供零距离服务?

□本报记者 余翠平 王路曼 闵丹

工会是职工的娘家人，工会服务站是工会对外服务的一个个窗口，“零距离服务”则是工会服务站永恒的追求。这种“零距离服务”，既指实际上的距离，更指心理上的距离，工会服务站如何为职工提供“零距离服务”？本报记者实地探访，为您找寻答案。

现场篇 园艺疗法 服务职工1200余人

派发种子、传授养殖技术，仅仅半个月的时间，密云县果园街道部分职工手中的芽苗菜长得郁郁葱葱。“看着这一抹绿色就让人心情舒畅。”职工小赵告诉记者，这是密云县果园街道总工会心理服务中心正在推广的新的心理服务方法——“园艺疗法”。

说起这“园艺疗法”，果园街道总工会副主席杨桂英告诉记者，这是今年2月才从中科院引进的心理疏导方法。目前，正在果园街道嘉义园工会联合会推广试点。

“在之前的普查中我们发现，协管员的心理健康状况存在很多问题，他们收入低，心理落差大，急需进行心理疏导。”杨桂英说，秉着永远把职工诉求放在第一位的工作原则，果园街道总工会心理服务中心的志愿者们想尽办法，最终通过“园艺疗法”，看到了可喜的效果。

据统计，“园艺疗法”引进之后，果园街道总工会针对不同人群，先后开展大小不等的心理讲座多达28场，服务职工1200余人。

除了“园艺疗法”，果园街道总工会心理服务中心还运用音乐疗法、沙盘疗法等方式向广大职工提供心理服务。为了拉近与职工的距离，果园街道总工会在心理服务中心安装了一部热线电话，随时为职工解决各种心理问题。而38名持证心理服务志愿者，每天确保5个人在心理服务中心面对面接待职工。

“果园街道总工会可以提供心理健康服务早已在辖区内家喻户晓，所以电话咨询和登门造访的职工非常多。”工作人员告诉记者，职工心理服务热线每月的接待量多达60个。

与此同时，为了满足不同职工的需求，果园街道总工会还在暑期为职工子女开展亲子健康讲座，为农民工、女职工等特定人群提供相应心理服务。

“我们力争把心理服务做得细致入微，让职工在活动中慢慢感受工会组织的关怀。”杨桂英自信地告诉记者，果园街道总工会正积极将心理服务打造成品牌项目，依托京卡·互助服务卡，围绕工会各项工作，将心理服务做到职工心里。

辅导谈薪 对异地经营企业“一对一”

“哎，李老师，您看下我这儿该注意什么啊？”听到中彩嘉胜网络科技有限公司小石的提问，李青春赶忙来到她的身边，“哦，您看，这模板上写着行业

类别，就是说您的企业是属于哪个类别的就选哪个，比如建筑业、居民服务业、科研教育等，发给您的这张单子上面有明确的分类。”小石听着赶忙拿小纸条记录下来。

这是今年8月什刹海街道工会服务站对异地非公企业进行工资集体协商知识培训现场的一幕，为更好地服务企业，什刹海街道工会服务站的工作人员拿着工资集体协商协议书模板对企业工会负责人进行一对一讲解，通过耐心细致的讲解，使他们更深入了解工资集体协商的程序、意义等。

为了打通工会服务站服务的“最后一公里”，西城区什刹海街道总工会分批次对本地建会异地经营的企业进行工资集体协商和集体合同签订知识培训，并现场发放工资集体协商知识答卷检测培训结果，答卷包括合同期限、签订合同的意义、工资年收入是否同比增长等工会、法律知识内容。为保证“一对一”辅导的效果，本次培训分两批进行，保证每个企业的培训效果。

来自碧丰建筑材料公司的工会干部小王告诉记者：“通过组织我们这些异地的企业培训，拉近了企业与街道工会的距离，同时我们学到了很多知识，这对构建企业和谐劳动关系，维护职工合法权益起到了良好的推动作用，能够最大限度调动职工工作积极性，一举多得。”

据了解，为使辖区建会企业集体合同签约工作更加规范化、合理化，从今年4月开始，什刹海街道总工会就对建会企业分类进行了工资集体协商培训工作，更把服务送到企业身边。

工会服务站对辖区25个社区联合工会主席、副主席进行实操性培训，使25个社区联合工会巩固学习实打实的工作方法和操作规程，坚持把工资分配制度、奖金、津贴、补贴等分配办法、职工年度平均工资水平及增长幅度等职工最关心、最现实、最直接的利益问题作为协商重点充分体现现在演习中。通过社区联合工会对辖区建会企业的摸底、核实，已完成应签企业数的80%，签订集体合同近700份。

然后，针对辖区工会委员会单位以电话、短信、邮件、微信、qq等多种形式进行通知，并统一发放工资集体协商要约书，组织行政方、企业方及工会方代表就本年度工资调整幅度等问题进行集体协商，并签订合同，上报区劳动部门。

工会牵线 帮困难职工子女入园

“孩子现在有幼儿园上了！真是多亏了工会，帮了我们家大

忙呀。”马宝金感激地说。

马宝金是丰台卢沟桥街道青塔西里社区居委会的协管员，有一个幸福美满的家庭，虽然这个家庭经济并不宽裕，他上班，爱人在家带着活泼的小闺女，一家人倒也其乐融融。“今年3月份，马宝金找到了工会服务站，说妻子生病了，卧床在家，女儿也到了上幼儿园的年纪，可家里没钱，希望工会搭把手，帮个忙，当时他特别着急。我们马上就答应下来了。”丰台卢沟桥街道工会服务站副站长晏杰说，“进一步了解才得知，马宝金不仅是困难职工，而且是低保家庭，孩子入园无门路，入园费用也没有保障。”

卢沟桥街道工会马上向上级汇报马宝金家的情况，希望丰台区区总及丰台区政府相关部门给予政策上的支持，最终马宝金的女儿入园费用得到减免；

“我们又联系街道的文教科，让他们帮助联系能够接收马宝金女儿的幼儿园，同时联系街道民政科为马宝金家办理低保帮扶手续。我们街道总工会领导亲自联系幼儿园工会组织，希望他们给予大力支持。”

最终，丰台区政协委员、卢沟桥街道第二幼儿园园长于向英在得知马宝金的家庭情况后，主动表示愿意接收孩子入园。同时，于向英发挥政协委员的作用，积极争取到了爱心人士的帮助，解决了孩子入园后部分学杂费。

当马宝金一家得知后，专门到工会服务站表达感谢。

4月份，马宝金的女儿开开心心上幼儿园了。

近年来，为细致掌握每一位困难职工的具体情况，卢沟桥街道总工会为每位困难职工建立了帮扶档案，并通过定期走访和追踪服务实现动态化管理，确保困难职工纳入帮扶，无遗漏，档案信息准确、有效。困难职工档案不仅详细记录了职工的各项信息，还对是否有自救能力、是否加入在职工互助保障计划等情况有明确标注。此外，档案中还根据致困原因将困难职工划分为因病、因灾、单亲女职工等多个类型，为分类救助和各类帮扶的长期开展提供了可靠数据。

心声篇

“多建服务站，距离职工更近”

“我们街道即将有三个工会服务站了！”丰台区卢沟桥街道工会服务站副站长晏杰自豪地告诉记者。

丰台卢沟桥街道位于丰台区北部，属于城乡结合部，街道共辖33个社区居委会，辖域面积达27.59平方公里，常住人口超过30万人，是丰台辖区面积最大的街道。



果园街道总工会心理服务中心正在推广“园艺疗法”



什刹海街道工会服务站工作人员为企业工会负责人进行一对一讲解

“目前我们有两个工会服务站，如今我们又在卢沟桥街道西边筹建了另一处工会服务站，有290平方米，这处工会服务站里有职工书屋、文娱室、劳动争议调解室等，其中的职工书屋有3000余册书，12月份就要投入运行了。多建几个服务站，距离职工会更近，这样服务起来更便利。”

“落实服务，首问责任制”

李航是果园街道工会服务站的一名普通工会干部，谈到如何提供“零距离服务”，李航斩钉截铁地说，“落实服务，首问责任制。”

在李航眼中，任何一项工作都必须责任到人，才能在落实的过程中不打折扣。而所谓的“零距离服务”，也不应该仅仅停留在表面。李航说，“我们的服务应该面向职工，应该更接地气。”

滔滔不绝介绍工作的李航显得有板有眼，对工作一丝不苟的

他，在职工眼中是个极具热情的小伙子，他笑着说，“我愿意把服务职工当成自己的事情来做，带着一份责任为职工维权，为职工排忧解难。”

“只要服务好，距离不是问题”

“只要服务好，距离不是问题”，中彩嘉胜网络科技有限公司石勇谈起对工会服务站的感受，如是说道。

石勇所在的企业是一家非公企业，还在异地经营，但是注册地所在的什刹海工会服务站并没有因为距离就减少对他们的服务。

“工资集体协商、各项文体活动、京卡活动一样也没落下，工会服务站的工作人员一定会一一通知到，这我和企业所有的职工都觉得很温暖。我认为，工会服务站作为离企业最近的工会组织，真的让职工感受到了温暖。”