

盘点 2014年首都工会工作

# 互助保障： 让职工多一层保护伞

【对话】

2015年，  
“规范”深化互助保障



中国职工保险互助会  
北京办事处主任 张晖

记者：如何理解您所说的“规范年”？

张晖：职工互助保障已走过18个年头，18年来已经形成了一套较为完善的管理框架和体系，但面对新形势，新任务，特别是北京市工会第十三次代表大会之后对我们工作提出“普惠制，全覆盖”的目标，要尽快适应未来发展需要，不断完善和改进工作，使互助保障能够持续、健康发展。因此我们将2015年，确定为规范年。

今年，我们将坚定不移推进中国工会十六大、市工会第十三次代表大会精神的落实，紧紧围绕市总工会总体工作部署，以服务职工、规范运作、调整结构、创新发展、稳步提升为指导思想创造性的开展职工互助保障工作。

记者：有哪些具体的规划和设想吗？

张晖：首先，我们要在服务职工，建立互助保障长效机制上下功夫。职工互助保障是三级服务体系平台上的重要服务内容之一。2015年，我们将加大职工互助保障在三级服务体系平台上的工作力度，充分利用并发挥三级服务体系平台的作用，通过京卡·互助服务卡将工会组织的互助情送到千家万户。认真倾听基层呼声，不断推出新的服务职工的品牌项目和满足不同行业需求的个性化的服务项目。

在规范运作，提高科学化的管理水平方面，我们将加强规范化管理，开展行业认证，实施科学化、规范化运营，向专业化迈进。同时，加强信息化管理水平，建立短信通个人查询系统和掌中宝微信平台，让职工更方便了解参加职工互助保障活动的情况。加强标准化建设的步伐，实现业务流程一体化，操作流程模板化的目标。

与此同时，加强办事处内部工作人员和代办处经办人员两级队伍建设，不断完善职工互助保障组织体系，最终实现管理专业化的提升，服务规范化的提升，业务流程化的提升。

□本报记者 王路曼



2014年3月的一天，中国水利水电第二工程局有限公司身患重病的职工刘某，收到了一份特殊的“温暖包”，里面是《在职职工医疗互助保障计划》为他报销的医疗费用共计18.9万元。刘某也成为暖·互助计划调整赔付上限后，领取互助金额最高的职工。

59岁的刘某于2013年9月患急性胰腺炎，之后病情进一步恶化转为重症坏死型胰腺炎，伴有胸腔积液、肾功能不全、胰腺脓肿、高血压、糖尿病等。在北京朝阳医院分别4次住院进行手术治疗，4次住院费用在医保报销后，自付部分高达40.5万元。

“没有想到，工会能给我们这么高的互助金。”接过“温暖包”，刘某和他的家人感谢之情，溢于言表。

像这样的场面，中国职工保险互助会北京办事处的工作人员，每年都要经历很多次。正所谓“平时注入一滴水，难时拥有互助情。”中国职工保险互助会北京办事处主任张晖说：“让职工多一层抵御风险的保护伞，是我们的职责所在。”

## 及时赔付 避险保障赢得好口碑

“从提出申请，到最后拿到互助金，仅仅用了不到两个月时间，这还包括本单位、上级乡镇工会、区级总工会等部门的层层把关。”拿到24208元互助金的职工彭女士笑着感谢工会组织的关怀和帮助。

2014年初，彭女士被查出患有乳腺癌，虽然很快就进行了手术治疗，但巨额的医疗费用依然让她“压力山大”。“2014年11月底，我提出了理赔申请，并全权交给工会组织去跑手续。”彭女士告诉记者，不到一个月，她就从工会干部口中得知，申请已经审批通过了，只是互助金下拨还需要一点时间。

“我参加的《在职女职工特

殊疾病保障计划》没花一分钱，都是工会给买的单。”每每想起这些，彭女士心里就感动不已。

对于赔付工作，张晖有话要说，“职工互助保障是一项有别于社会基本保险与商业保险的社会保障，它通过职工与职工之间的互惠互利、相互帮助，运用经济手段和长效帮扶来减轻职工的医疗负担，是一项非盈利的职工互助互济保障活动。”张晖自信地表示，“及时赔付自然不在话下，我们正力争成为职工心目中一个互助维权，扶危解困的闪亮品牌。”

说起《在职女职工特殊疾病保障计划》，张晖向记者介绍，从他们的赔付数据上看，最近几年，女职工特殊疾病的发病率越来越高，在2013年-2014年间，涉及相关赔付的会员职工有1232人次。为进一步扩大女职工特殊疾病的帮扶保障范围，自2014年7月起，《在职女职工特殊疾病保障计划》的保障范围，由原来的6种疾病，增加到现在的8种疾病。

听说《在职女职工特殊疾病保障计划》的保障范围扩大了，原本就对该活动十分认可的北京粮食集团有限责任公司工会副主席赵英再次竖起了大拇指，“保障范围的扩大，无疑是为广大女职工又加强了一道保障墙。”赵英笑着说，目前，在京粮集团及其下属企业工作的女职工，已普遍参加了《在职女职工特殊疾病互助保障计划》。

## 深入推广 高效工作树立好形象

“目前，全市参加职工互助保障活动会员为215万人，但这与市总提出的‘普惠制、全覆盖’要求还有一定差距，这就需要更加深入的推广和宣传。”张晖把全市职工作为服务目标，希望互助保障计划这张服务名片能深入更多人心中，向更多需要帮助的人伸出援助之手。

据了解，为进一步加大宣传工作力度，提高职工互助保障活动的社会知晓率和参与率，今年，中国职工保险互助会北京办事处根据职工需求和基层工作需要，分别面向广大职工会员，编印《职工互助保障会员活动手册》；面向广大代办处经办人员，编印《职工互助保障宣传手册》；面向广大职工群众，编印《职工互助保障服务手册》。

与此同时，在深入推广的过程中，把对基层工会的经办人员开展培训，作为重要手段。

2014年6月中旬，办事处还在北戴河工人疗养院举办了2014年全市互助保障经办人员综合业务培训班。“为规范培训制度、强化培训效果，我们第一次尝试经办人员实行从业资格准入制度，建立从业人员培训档案、培训证书并进行培训注册，为适应发展需要，进一步规范互助保障从业人员职业资格打下了坚实的基础。”张晖告诉记者，他们要求基层逐级落实培训方案，使每一名职工互助保障的工作人员都能知保障、懂保障、做保障，将职工需求作为工作的动力，将保障意识及服务热情传播至每名职工。

2014年的6月到10月被张晖视为“培训季”，因为在这期间，由办事处举办或由办事处进行培训的相关业务培训班共计13场，累计培训2000余人次。

“这只是‘培训季’的一小部分。”张晖笑着告诉记者，在“培训季”期间，办事处工作人员还深入基层和企业，开展专题培训，同时，基层工会还积极开展学习和交流。全年培训总数超过60场次，培训人数在6000人以上。

郭维是密云县职工服务中心的工作人员，专门负责密云县范围内职工互助保障活动的相关工作。她笑着告诉记者，“经过培训和学习，我们的业务水平都大大提高了，相关知识了然于心，现如今，面对职工的咨询，我不用再翻看资料了，还能迅速

一一作答，零失误。”

## 扎实服务 大爱无疆成就好品牌

“基层工会组织和职工都在反映我们的互助保障活动，比商业保险赔付更快更实用。”说起今年的职工互助保障工作，密云县总工会职工服务中心主任李小增告诉记者，今年，密云县总工会新发展会员1884人，现已累计人数达到34306人，互助保障的职工覆盖率比去年同期增长了近一倍。

“2014年我们公司工会为40名职工办理住院医疗和住院津贴的赔付，互助金额为4.78万元，在一定程度上缓解了职工的生活压力和经济负担，让职工体会到了工会组织的温暖和力量。”同样享受到了快速理赔的北一机床公司职工，对职工互助保障工作赞不绝口。2015年，该公司工会的1119名职工参加了《在职职工住院医疗保障计划》和《在职职工住院津贴保障计划》。

“这都源自我们扎实的服务和响亮的品牌。”对于越来越多职工对于职工互助保障活动的认可，张晖是这样理解的，“职工的支持与信赖，需要我们更加细致和扎实的服务。”

张晖说，2015年，办事处还将在优化理赔程序和程序上作出新尝试。“今年，我们将在全市范围内实现‘理赔到京卡账户’的扁平化管理模式。”张晖笑着告诉记者，这种“直赔京卡”的赔付方式会有效缩短赔付时间，让职工第一时间拿到赔付金。

除此之外，为了丰富会员职工的服务内容，中国职工保险互助会北京办事处将在2015年推出系列“会员活动”，免费为职工提供体质监测、二次救助、会员家属慰问。“我们有信心在2015年的服务工作中，实现品牌服务的多元化，让全市会员职工在这个大爱无疆的互助平台上，享受更加细致和温暖的服务。”张晖说。