

盘点 2014年首都工会工作

【对话】

服务职工做好加减法



北京市总工会基层指导部
(三级服务体系工作办公室)
部长(主任) 徐俊

记者：工会会员互助服务卡的服务功能日渐增强，让不少职工对今年的工会会员互助服务卡服务也充满期待。今年在服务项目上，有哪些新计划？

徐俊：按照“1+15”文件精神，市总工会将发挥服务型工会组织作用，依托三级服务体系工作平台，经过五年的努力，形成技能助推、法律服务、文体推介、医疗互助、健康促进、职业康复、意外保障、心理关爱、困难帮扶、母婴关怀等十个品牌项目。今年，我们将继续开展北京市职工需求调查工作，定期向全社会权威发布职工需求分析结果，引导社会组织、各级工会有针对性地开发服务项目。首先，强化职工需求在项目开发中的导向作用。其次，加大品牌项目的孵化力度。此外，针对一些服务项目职工知晓度不高的情况，我们将加大服务项目的宣传力度。进一步通过利用微信、微博等新媒体加强服务项目在职工中的互动宣传，利用口袋书、宣传手册等灵活多样的方式深入基层进行宣传。

记者：随着三级服务体系作用的日益凸显，各级工会组织把工作重心逐渐下移。目前全市已有80%多的工会服务站完成了规范化建设，下一步如何更好的发挥工会服务站的作用？

徐俊：我们计划进一步加强工会服务站服务职工能力的提升，将工会业务工作“减负”，更多地侧重为职工开展服务的职能。首先，计划将在全市的工会服务站开展“百项服务职工展示活动”，以规范化建设为契机，把服务职工方面的好思路、好做法和好成果在网络上进行展示，开展星级服务站评选活动。其次，以工会服务站为依托开展本区域内的职工需求调研，了解职工诉求。再次，开展专职工会社会工作者个人风采展示、知识竞赛等系列活动，充分调动专职工会社会工作者的积极性，不断提升他们的自身素质，进一步提高队伍的归属感和凝聚力。

■全市277家街乡工会服务站完成了规范化建设，超过了全市总量的80%，实现了独立办公，有统一的标牌，方便职工就近找到工会组织。

■12351职工服务热线呼入量突破50万大关，其中2014年全年受理职工诉求11.8万件；为会员办理工会会员互助服务卡超过355.5万张；工会会员互助服务卡全年运行服务项目总计1029项，共计服务职工190万人次。

■分两批面向社会公开招考，择优录用了209名专职工会社会工作者。

三级服务体系

搭建职工普惠制服务平台

□本报记者 闵丹文/摄

八成服务站实现规范化
让职工就近找到“娘家”

“没想到，工会服务站这么方便，连‘妈咪屋’都设置了，简直太贴心了，有点像工会送给我们的新年礼物！”今年元旦前夕，顺义区空港街道工会服务站规范化建设通过市级验收。“升级版”的空港街道工会服务站不仅设劳动争议调解室、职工书屋、职工减压室以及用于宣传工会工作、发布服务项目、活动信息的室外宣传栏。值得一提的是，该服务站还特别从关心女职工的角度出发，在服务站内设置了“妈咪屋”，可以为有需要的哺乳期的女职工提供私密、干净、安全的休息场所。

独立办公，有统一的标识、标牌，有专业的专职人员为工会会员展开服务……按照北京市总工会的计划，本市用三年的时间完成对342家街乡工会服务站的规范化建设。截至目前，全市已有277家工会服务站完成了规范化建设，通过了验收，达到总量的81%。其中，东城区、西城区、石景山区、平谷区、大兴区五个区县已经全部完成工会服务站规范化建设。今年全市共有14个区县已完成全部服务站总数70%以上的任务。全市工会服务站的总面积也从原来的1.2万平方米提高到5.5万平方米；100平方米以上的工会服务站达到113家，临街办公的由80家增加到194家，在院外办公的由57家增加到131家。

一位就近在单位附近领取庙会门票的职工胡女士告诉记者，“现在不少地方都能看到咱们工会的红白标识，还有电话，特别方便，感觉娘家人就在身边！”通过规范化建设，不仅进一步明确了街道工会服务站的工作职责，更方便了职工就近找到“娘家人”。

12351“民心热线”
受理职工诉求突破50万

“您好，这里是12351热线，有什么可以帮您？”“听说从五一开始，孔庙和国子监博物馆面向持卡职工免费开放，这项优惠服务何时截止？”“市属18家博物馆的情况各有不同，建议您可以通过孔庙和国子监博物馆的服务电话64057214进行咨询和预约。”去年5月7日，北京市职工服务热线12351的热线受理职工诉求突破了50万。开通近五年来，这条被首都职工誉为“民心热线”的电话24小时有专人值守，并形成了对职工的困难有求必应。

“有困难，打12351！”这是市总工会在开通12351时对首都职工做出的庄严承诺。2009年8月13日12351热线正式对外开通，负责为全市职工提供24小时的政策咨询、法律援助、互助保障、困难帮扶、生活服务、职业介绍和技能培训、信息查询等方便、快捷的服务。经过五年的发展，12351热线由日均受理职工诉求20余件，增加到360余件，在职工心目中已深深扎了根。不管是询问最新的劳动政策还是寻找就近的工会服务站，职工们都可以在12351热线里找到答案。

“我想离职，老板不答应，连上个月的工资也不肯发，我想请工会给帮帮忙。”依托工会的三级服务体系，北京市总工会还建立起了热线派单系统，保障职工通过12351反映的各项诉求案件有落实。“通过上下联动、分类处理”的运行机制，12351职工服务信息平台建立了以12351热线受理的事务类求助件为核心，各区县、产业系统和市总各部门为具体执行部门的电脑派单系统。系统内部采用电脑派单形式代替了以前的人工分派，要求各执行部门接单后限时办结并以

回单形式进行回复，真正实行了“一线接通、全面服务”的目标。

去年，为了进一步扩大12351职工服务热线的影响力，热线受理的范围不断扩大，针对过去无从查找、无权解答的生活服务问题及法律法规问题，热线工作人员由只给予合理的指向性，转变为现在的直接受理与解答。对于无法答复的问题热线工作人员及时升级诉求，由热线诉求人员通过网络、电话等方式向专业部门进行核实，然后回拨职工给予反馈及解答，避免了职工再次拨打其他部门电话的麻烦，让职工“怀揣着问题而来，承载着满意而去。”相关负责人表示，依托12351职工服务平台，三级服务体系做到尽可能的帮助职工解决每一个问题，为每一名职工提供最优质和快捷的服务。

“小红卡”成职工“贴心卡”
服务项目超百万次

“您好，‘桂香村’的优惠券还有吗？快过节了，职工们对这次工会的活动特别支持，一下子就发没了。”“还有，您可以带着职工的‘小红卡’过来刷卡领取。”这是今年端午节前夕在西城区德胜街道工会服务站发生的一幕。从去年5月起，西城区总工会与多家名优企业联手，利用三级服务体系工作平台，为全市的工会会员送出了1万套持卡会员专享的“优惠券套包”，无形中扩大了工会会员互助服务卡的影响力。

“小红卡”是职工对工会会员互助服务卡的直观、亲切称呼。对于“小红卡”，南车时代公司职工小路的感受是“功能强大”。2014年春节期间，凭着这张小小的卡片，他申请了包括庙会、工体冰雪嘉年华和木偶剧在内的三个项目的免费门票。这不仅让他和众多的工会会员感受到了工会专属的福利，更让他的家

人感受到了“小红卡”带来的温暖。

从早期的“十元看电影”、“免费领取庙会门票”到现在的“亲子木偶剧”、“看病免挂号费”等形成品牌的服务项目，工会会员互助服务卡搭载的各项服务越来越多样化，也越来越贴近职工的需求。从2009年开始，作为温暖工程的一项重要内容，市总工会依托工会会员互助服务卡，不断拓展直接面向职工的服务项目建设涵盖教育培训、文化体育、医药健康、旅游休闲、生活服务、互助保障六大类共387个项目。

除公园优惠年票等市级常规项目外，区县、街道活动也主动搭载到工会会员互助服务卡上，服务项目的不断拓展，让职工参与度不断提高。随着工会会员互助服务卡搭载服务项目的日益丰富，市总“五一”、“两节”等工会会员互助服务卡活动逐渐成为市总服务职工的品牌项目，日益受到职工群众的认同与欢迎。去年，工会会员互助服务卡总发卡量超过355.5万张，其服务项目的承接与搭载再创新高。去年搭载三级服务体系工作平台的服务项目共计1029项，同比增长148%，月均搭载93.42项，实名制服务职工190万人次，同比增长234%，月均服务职工15.83万人次。项目搭载的高峰月出现在同年4月和5月，分别实现项目搭载135项和118项。

与此同时，工会会员互助服务卡服务职工的便捷度也备受职工的赞誉，通过会员信息采集系统和会员服务系统，不仅时刻保持会员信息的鲜活，更能保证实名制和零距离的服务职工。“有的医院凭‘小红卡’能免挂号费，有的商家则有持卡额外折扣，我和同事都将‘小红卡’放到钱包里，因为随时都可享受到‘小红卡’的服务。”一位经常使用互助服务卡的职工感慨地说。