



会员服务开放日

一切工作 从职工需求出发

——南磨房地区总工会工作纪实（中）

□本报记者 刘欣欣

位于朝阳区东南部的南磨房地区属于典型的城乡结合部，是北京市诸多乡镇中的强乡之一。这里的工会组织由乡集体经济和非公经济组织两部分构成，现有工会组织**105**个，覆盖企业**539**家，职工**10490**名，会员**10490**名，持卡会员**8428**人。



工会干部培训

泽工会、北京协成房地区经纪公司工会等18家工会，2900人次完成了《阳光心态》、《职场礼仪》、《职业形象塑造》、《如何克服职业倦怠》等职场文化方面课程的培训。

地区总工会主席姬维杰表示，期望通过将文化讲堂送到基层单位的方式，帮助地区企事业单位解决根本性、实际问题，培养造就一支适应时代要求和发展需要的高素质职工队伍。同时，引导职工提高岗位技能，改善知识结构，加快职工岗位成才的步伐，推进会员职工普惠服务机制的建设。

定制培训内容 企业自主选课

“当客人来到你们公司，你为客人和同事相互介绍时，该先介绍谁呢？根据商务礼仪规范，在处理为他人做介绍的问题上，必须遵守“尊者优先了解情况”规则。先要确定双方地位的尊卑，然后先介绍位卑者，后介绍位尊者。这样，可使尊者先了解位卑者的情况。”2014年初，一场主题为“职场礼仪”的课程先后走进合众集团和北京大东方酒店。

“课程寓教于乐，活泼生动，老师很会调动现场气氛，而且老师讲的如何克服职业倦怠对我非常有帮助。”大东方酒店员工韩莎莎告诉记者，培训课程不仅让她学到了不少真东西，还让酒店员工对南磨房地区总工会的各项服务有了更多的了解。“让我们对工会组织更加依赖了，希望以后有机会参加更多的培训，提高自己的职场竞争力。”

除了职工收益外，企业对于送上门的培训也是十分欢迎。《职业生涯的建立和规范》、《如何建立有效的沟通》、《如何快速消除职业倦怠》……大东方酒店2014年接到了地区总工会送来的12场培训。

送到企业来的培训，主题也能更加有针对性。大东方酒店主席刘继光根据自身企业的需要，与授课老师沟通，每次的培训主题都是酒店业职工最为需要的。

“近几年招聘的职工来自五湖四海，什么层次的都有，要想让他们统一意识形态，培训是最好的抓手。”刘继光举例说，在职工宿舍里，就因为一个人抽烟，另一个人不乐意了，没准就能打起架来。如何克服同事之间的障碍，教会年轻职工如何处理事情、如何与同事交往也成了培训的目的之一。

通过一整年的培训，加上企业内部组织的培训，不仅凝聚了职工，把企业的价值观传递给职工，最简单的，就连职工宿舍的争吵都不见了，对客户的礼貌用语也愈加完善。

振兴纸箱厂的工会主席董丽霞也有同感。“我们企业有自身的工作特点，工作时间离不开人，非常忙，因此我们把培训都安排在了中午休息时间。来听的职工特别多，而且没有一个睡觉打瞌睡的。连授课老师都说，很感动。”

推出多种形式 服务地区职工

地区总工会还十分关注职工个性化发展需求。借助地区成人教育中心的有利资源，对地区工会会员免费开放各类文化班的学习，为会员提供服务开放日，提供心理咨询、图书借阅、运动与音乐减压等项目。

在关注职工职业发展需求方面，地区总工会积极举办通用能力培训工程，全额代缴学费，申请就近开设培训班，去年组织80名工会干部参加了《心理与健康》和《人际关系心理学》通用能力取证培训班。

自2013年工会服务站创建起，地区总工会坚持开展会员服务开放日活动，搭建一对一服务职工身心健康平台。活动于每周二向全地区职工总工会开放法律咨询、图书借阅、心理咨询、运动减压、音乐减压、棋牌等十余个服务项目。

在打造“职工之家”品牌过程中，南磨房地区总工会不断提升服务职工水平，按照市区工会关于职工之家建设的要求，加强职工之家建设工作，提升基层工会服务职工的能力。并以“会家合一”为形式，推进职工之家的服务设施实体化、服务职责明晰化、管理制度规范化、运行机制科学化。

为使职工之家达到“五亮”要求，并能做到倾听呼声、反映诉求，及时帮扶，化解矛盾，缓解压力、疏导情绪，提升素质、丰富生活。地区总工会对建家企业进行现场指导及调研，在人力、物力、财力上给予充足的保障，加大考核奖励力度，对验收合格的职工之家进行一次性设备补贴奖励5000—20000元，与此同时建立“会员评议职工之家”工作机制，每年进行一次达标验收评定工作，并将评定工作纳入年终考核。



素质教育培训中老师与职工交流

从职工需求出发 送培训到企业

“一定要从职工的需求出发。”这是南磨房地区总工会主席姬维杰常挂在嘴边的一句话。2014年初，南磨房地区总工会制定了送培训进基层的工作计划。“这是根据我们的调查，职工迫切需要的。”

以往的街乡总工会培训都是将各企业的人员组织到一个地点，共同培训。由于涉及行业不同、职工层次不同，培训内容易空泛。加之场所有限、工作时间等诸多限制，很多企业的一线员工难以接受到培训。

为此，南磨房地区总工会将培训分解，拨出五万元专项资金用于购买服务，以全额资助基层工会举办的方式，将培训送到职工中去。

2014年初，地区总工会向各基层工会下发了职工素质培训心理健康援助课程公益大讲堂需求填报单，通过填报单充分了解职工学习需求。经过后期归纳整理，共有19家企业上报参加，其中乡属企业11家、社区2家、非公独立企业6家，涵盖16门讲座内容。通过整合共安排50个课程，预计参加培训职工达3184人。为保证培训质量，地区总工会设计了讲座信息反馈表，并对讲座培训进行不定期随机考察。

目前，辖区内已有和众集团工会、大东方酒店工会、东方盛



素质教育培训下基层