

# 劳动午报

2015年2月10日 星期二 第5829期 国内统一刊号: CN11-0221

标题新闻: □赵志红被认定为“呼格案”真凶 一审判处死刑 □刘汉、刘维黑社会性质组织犯罪案件5名罪犯9日伏法

围绕需求抓工作 盯着目标抓落实

## 开发区总工会做实服务做出特色

本报讯(记者 彭波 博雅)“满足职工精神需求,在已建和未建工会企业新建42家职工书屋,建立职工艺术团;解决职工节日返乡难题,与西客站建立合作关系开通返乡专列;北京公交涨价,工会给困难职工每人每月补助100元;积极探索维权之道,开设转岗职工就业服务中心;关怀职工身心发展,开通心理服务热线……”在刚刚过去的2014年,北京经济技术开发区总工会坚持“职工的需求就是工会工作的追求,把职工满意不满意作为检验教育实践活动成效的第一标准”,以“维权要到位,服务要做实,发展要全面”为工作要求,立足新起点,谋划新思路,体现新作风,展示新形象,工会工作做出了服务特色,取得了丰硕成果。

维权到位。摸索“三三三工作法”,即三个提早(早发现、早介入、早处置),三个公心

(公心对企业、公心对员工、公心对自己),三个依靠(依靠法律法规、依靠企业工会、依靠党政力量),针对开发区内劳动维权中的现实问题,积极探索依法维权、科学维权、文明维权之道,“三三三工作法”收到明显成效。成功处置和化解了以某知名企业裁员6000余人为代表的职工维权事件,一年来,没有出现一起建立工会企业由于劳动维权问题影响社会安全稳定的事件,实现了“小矛盾不出厂,突出问题不出区”的目标,为区域稳定做出了积极贡献。

下转第4版

**深化发展 在基层**  
行进京华大地 讲述精彩故事  
(详细报道见第7版)

### 从常规服务向精细服务升级 □周兴旺

“公司下班后,也能到工会服务中心办事!”这件新鲜事很快在亦庄地区的职工中传开了。

原来,从去年7月起,位于亦庄的开发区总工会服务中心开始实行错时上下班制度:在正常工作时间内,每天安排2名工会工作者实行轮流坐班制。错时上班的具体时间为,工作日从9点到19点,午休时间轮流休息。

这还只是开发区总工会开展精细服务的新举措之一。其他的诸如解决职工节日返乡难题,与西客站建立合作关系开通返乡专列;工会给困难职工每人每月补助交通费100元;开设转岗职工就业服务中心;开通职工心理服务热线等等,都受到了职工的欢迎。

为建设首善之区的服务型工

会,全市工会大力建设三级服务体系,各级工会分层级普遍建立了完整的工会服务中心(站)和职工之家体系。工会服务中心(站)是工会直接面向职工和企业服务的窗口,除了开展常规化的服务项目外,如何进一步提升服务水平,成为了各级工会关注的热点课题。

精细化服务,从表面上看,是一种服务方式的升级,其背后则体现了一种新的文化理念。精细化服务的核心,就是人性化服务,真正做到以服务对象为中心,为服务对象提供高品质的服务。这种新的服务理念与工会要当职工“娘家人”的角色理念是完全相通的。

开发区工会重视服务细节的深度开发,以创造职工的忠诚度

为目标,不断推出更加生动、灵活的服务方式,对全市全面提升工会窗口的服务水平具有先导性的意义。开发区工会对工会服务中心(站)尝试从常规服务向精细服务转型升级,其深耕服务项目的手法具有创新意义,体现了工会干部锐意求新求变的精神。

精细化服务就是无微不至,不以小事而不为,精细化服务更加关注细枝末节的“小事”。无微不至的服务就是真诚的关心,唯有如此才能打动客户,创造客户的忠诚。因此服务人员平时就要把客户的爱和关怀做到细微之处,在细微之处见真诚;开动脑筋,用自己的智慧思考新奇的服务,使用更加生动、灵活的方法向客户提供服务。

### 警犬特训

春节将至,为了确保警犬保持良好的执行任务能力,朝阳公安分局警犬队昨天开始对警犬进行冬季特训。民警告诉记者,本次特训以体能训练、服从项目及敏捷性和协调性等为主要内容,按照服务实战的原则,加强警犬日常化管理训练,确保警犬功能进化不退化,始终使警犬保持良好的备战状态。

本报记者 于佳 摄影报道



欠薪领域蔓延 要警惕连环债

详见第2版

央企利润下降 工资总额不增

详见第3版

为了老百姓 分外活也干

——直击物业公司市政班班长的清淤工作

一大早,解林春就接到电话,说安贞西里二区20号楼居民又受灾了,污水管堵了,导致居民家里污水往外冒。此前,负责住户楼内管道的工人疏通了多次,但由于堵得太厉害,都没能彻底解决问题。于是物业公司搬出了他们的“杀手锏”,请有

“管道活地图”之称的解林春出面帮忙。

**新春走基层**

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbyw@126.com

详见第5版

今日天气

天空状况:晴转多云  
风向:北转南风  
风力:2、3级  
最低气温:-4℃最高气温:11℃

今日限行 尾号:3和8

明日限行 尾号:4和9

本报法律顾问:常卫东

“六小”微故事 将向职工征集

详见第4版

助学困生提分 朝阳教师有招

详见第11版