

新村街道工会服务站现有工会社会工作者5人，负责50.28平方公里内企业建会和基层工会日常指导及服务工作。截至2014年底建会总数479家，职工4389人，会员4341人，其中独立工会33家，社区联合工会32家，工会小组410家。新村街道辖区面积大，流动人口多，小微企业多，7个街、乡交错，属城乡结合部，情况较为复杂。为了做好辖区工会工作，街道总工会的历任领导和服务站的工作人员不断调查研究，积极探索适合、有效的工作方法。2013年底新村街道总工会新一届领导，针对工会服务站人员情况和地区工会工作现状进行了全方位的调研和总结，提出了“制度保障工作，沟通激发热情”的工会工作思路。

制度保障工作 沟通激发热情 ——丰台区新村街道工会服务站工作纪实

“六大工会工作机制”保障工作顺利开展

2007年底新村街道工会服务站成立以来，先后按照市总工会“1+6”、“1+9”和“1+15”文件精神，结合街道实际逐步建立了“六大工会工作机制”，确保各项工作顺利开展。

建立维护职工权益工作机制。街道工会服务站由专人负责指导企业工会签订集体合同和工资集体协商；街道总工会劳动协调委员会与区总工会聘请的公益律师一起及时处理职工维权案件，建立了维权保障机制，切实保护职工的合法权益。2014年工资集体协商续签率95%，新建工会签订率达100%。

建立工会工作考核机制。每年初制定街道总工会的总体年度计划和工会服务站具体实施细则；对社区工会联合会提出工作任务，明确目标要求，同时，按照考核细则对工作任务完成情况考核，并把考核成绩报街道居民科与社区居委会年终评优奖励相结合，从点到面促进地区工会工作的全面开展。2014年，街道总工会对《社区联合工会工作年度考核标准》进行了重新修订；制定了社区联合工会主席的换届选举与社区居委会换届进行了统一安排；对具体负责工会日常工作的人员制定了责任标准和交接程序。

建立困难职工帮扶机制。街道总工会切实做好困难职工帮扶工作，开展送温暖活动。每年大力宣传、调研，建立困难职工帮扶数据库，实行动态管理；对因大病造成家庭生活临时困难的职工，及时启动临时救助工作。

建立工会与相关科室协调机制。街道总工会与街道劳动科做好三方协商机制、和谐企业评选工作。2013年5家独立企业工会获得丰台区“和谐企业”称号；与街道安委会、城建科等科室一起开展“安康杯”活动。两家企

业多次获得市、区“安康杯优胜单位”称号；与街道社保所合作开展企业职工招聘宣传和服务工作。

建立街道总工会与企业工会调研机制。每年通过“走下去，请上来”等形式，了解、调研、倾听企业和职工的意见和呼声，有针对性地开展服务职工活动。完成《关于社区联合工会地位和作用的调查报告》、《非公企业在组建工会过程中应做好三个“结合”工作》等多篇调查研究报告。

建立工作首问负责制。工会服务站是服务辖区职工的窗口，为强化岗位意识和服务意识，确保这个窗口及时、有效、全方位地服务职工，街道总工会从2015年新工会服务站搬到新址正式运行开始，实行值班人员首问负责制。无论是来电、来访、对内、对外协调，值班人要严格按照值班责任负责一天的服务站工作，并做好各项工作记录。值班责任制实行以来，服务站的工作效率和服务质量都在很大程度上有了提高，把人性化服务通过制度扎扎实实地落实到日常工作中，提升了工会服务站品牌形象。

多年来，为了提高工作的主动性、积极性和创新性，街道总工会领导给工会服务站全体人员提出了“快乐而有效地工作”要求。

2014年10月1日晚上8点，工会服务站所有人都收到了来自“快乐每一天”微信群“国庆快乐！”彩图，发起人是街道总工会副主席。

“亲们，放假带孩子去哪里玩？”“闫，身体好点吗？”“今天吃春饼”，“戴，周一别忘了去区总工会开会”。大家在“快乐每一天”上说工作，谈心情，论家常……

“快乐每一天”微信群既是一个沟通平台，又是拉近同事情感的渠道。节假日休息，大家把



街道总工会与辖区单位联合举办“团拜会”



召开街道总工会委员会议



街道总工会为企业职工“送清凉”



基层工会召开“春风行动”现场咨询会

旅游视频和照片放在群里，一起欣赏、评论。

工作中，“分工合作”是大家经常说的一句话，也是建站初期没有理顺的一件“头痛”事。从企业建会——会员信息登记——办理京卡·互助服务卡——工会经费税务代收——工资集体协商——工会活动等，这是一个完整的工作流程，需要多人合作才能完成。以前经常出现某个环节“流通不畅”，上一个环节没有为下一个环节打好基础或者遗漏了一两个关键数据等。为此，街道总工会领导和站长没少做思想工作，但效果都不理想。这样既影响工作进度，又影响工作质量和效率。

如何让大家“快乐而有效地工作”，经过一段时间的分析和观察，究其原因一是没有一个完整的工作流程，二就是同事之间缺乏“沟通”。于是，站长与领导商议，工会各项工作都制定工作流程。在周一例会上，要求每个人根据工作流程和工作经验，详细说明自己与他人负责工作之间衔接和沟通的“关键点”。而且，从工作“源头”开始，大家主动互相沟通，理顺关系。虽然一项工作，一人为主，但大家参与，心情愉快了，好“点子”多了，效率更高了，同事之间关系也更融洽了。

一天，服务站的一位同事到班上就一言不发，还紧锁眉头，同事问：“怎么了？”“哎，我爸病又重了。”“那赶紧请假回去吧。”“不行，我已经请了几天假了，活儿这么忙，不好意思再请假。”“没事，我帮你干，赶快跟领导请假吧。”“谢谢！”这虽然是一段很普通的“沟通”，却了解了事情的真相，增加了同事间的情感。

还有另一位同事，工作能力很强，但一段时间思想消沉，情绪低落，工作经常出差错。经耐心沟通了解，原来是家庭有“烦事”。老公常年在外地工作，孩子小由父亲带，可父亲身体也不太好，大人、孩子经常闹毛病，跟老公、父亲闹矛盾，心烦。针对这种情况，站长向其他同事说明原因，及时调整了工作分工。同时，就如何处理家庭关系和矛盾给了这位同事一些建议。很快，这位同事又回到了以前热情的工作状态。

制度是人定的，事是人做的。“制度”告诉你怎样去干工作，“沟通”激发你如何干好工作。如何激发人的工作热情，是一个单位管理工作中非常重要的环节。人的潜能是无限的，如何激发，只靠制度不行，要结合“沟通”。工会服务站工作很繁杂，每件工作都需要投入精力和热情，尤其企业建会、工资集体协商、困难职工帮扶、职工维权等工作，法律性、严谨性、时间性、完整性都很强，所以在整个工作的链条中每个人的工作热情都非常重要。

几年来，经过街道总工会领导和同事们的共同努力，工会服务站已经形成了一种非常好的工作氛围——快乐而有效地工作！