



刘玉平



于桂平



薛 淼



关春玲

刘玉平：八里庄街道总工会工作人员
于桂平：八里庄街道总工会工作人员
薛 淼：八里庄街道总工会工作人员
关春玲：八里庄街道总工会工作人员

在朝阳区，八里庄街道总工会一直是建会“大户”，每年年终考核都名列前茅。他们究竟有什么样的建会秘诀，一线的工作人员又是怎样看待建会工作的呢？让我们一起听一听。

建会大户有啥工作秘籍？

□本报记者 刘欣欣 文/摄

随身揣着宣传材料 让企业了解建会好处

于桂平：我们这些一线的工作人员每天都拿着一个大兜子，里边放满各类工会宣传材料，到企业走访的时候就发给他们，让他们了解加入工会的好处。

最近，我们负责的楼宇里一个百人以上企业成功建立了工会。刚开始，我们想接触到他们的人事主管都很困难。一方面是这个工作确实很忙，经常出差，另一方面是我们不认识公司里的人，连门都进不去，因为需要门禁卡才能通行。

因此，我们就主动跟这家公司的前台沟通，先做她的工作，让她了解到工会能给职工带来哪些好处。做好她的工作后，我们再反复嘱咐她如果见到负责这事的

的领导，就通知我们。前不久，我们接到了她的电话，于是顺利见到了负责人。因为老板是外国人，公司还设有法务部，工会上的专业词汇也需要进行翻译后再跟老板沟通，因此拖得时间特别长。最终能够建会，可以说源于我们契而不舍的精神。

促建会没有捷径 关键是和企业多沟通

关春玲：建会工作没有什么捷径，就是多跑，多和企业沟通，不辞辛苦地跑，一次一次的找。“门难进，脸难看”也是常有的事，有的时候对方看到我们去了，直接就按电动门的开关——关门，这就是轰我们出去的意思。也有的企业婉转一点，就说找不到人。

我们有一张自己做的表格，

每天都会拿着表格去扫楼，也就是挨家挨户地走访。沟通的过程中，觉得聊的还不错，还能继续沟通的，我都会做一个标记。不同的情况，做不同的标记，这样方便之后再次回访。

刘玉平：我们的各位建会指导老师工作都挺努力的，主席也从方方面面给我们创造条件。在建会过程中，他们就真是深挖，只要找到了符合条件的建会单位，那真是蚂蚁啃骨头的精神。

比如说建立独立工会吧，中间有很多事情需要解决，要有自己的独立账户，前期还需要刻章，还需要准备一些材料，之后还要申请办法人资格证，去办组织机构代码证、开户，才算正式建立。

有的单位特别忙，企业里也没有全职的工会主席，都是兼着其他的工作，挺忙的，我们都挺

能理解的。有时候，这些手续没时间办了，咱们的老师都帮他们跑手续，先期需要缴纳的费用老师也都是由帮着垫付。很多企业看到我们的老师不仅上门服务，还帮着办他们该办的手续，让他们非常感动，从而更加信任工会。

提前告知所需材料 尽量不让企业多跑

薛淼：是的，这些老师可以说是一线的战士，我也是在跟各位老师学习，当企业办事人员到我们这办事的时候，我们会在在不违反原则的前提下，把他们需要的准备东西告知清楚，让他们合理规划，把东西一块带来，尽量不让人家一趟趟跑。其实，只要我们把工作做的稍微细致些，就可以让他们省不少事。正因为互相体谅，企业对我们的反馈特别好。

【边聊边论】

工会热线员 如何做好不见面的服务？

被访人：赵玉芬 记者：博雅



职工服务中心是一个联系广大职工和反映职工诉求的平台，今年上半年，开发区职工服务中心接待满意率达100%。作为维护职工利益的第一道窗口，这里的工作人员是如何做好服务工作的？记者为此专访了开发区职工服务中心热线员赵玉芬。

记者：热线员是职工和工会反映问题的第一个平台，您认为一个好热线员最需要有什么？

赵玉芬：作为窗口工作人员要摆正自己的位置，明确与被服务人员的关系。在接待前来咨询、反映问题的职工时，首先要有平稳的心态，即使是面对电话咨询时，神态上也要做到亲切自然、面带微笑，要让对方有亲近感。窗口工作，每天都要和各种各样的人打交道，特别是遇到一些文化水平相对不高的人前来投诉，大多数人不了解该走哪些程序。甚至有很大一部分职工是带着怒气来反映问题的，如果解答不好就会很容易产生歧义。

在日常工作中应尽量找到与职工交流的切入点，以真诚的态度，为他们出主意、想办法，促进与其有效的心灵沟通，使职工感到工会办事很温馨。

点评：在魅力声音的背后，是辛勤的劳动，面对每天不间断的电话，没有对工作的热爱，以及强烈的社会责任感，是无法战胜日复一日的疲惫的。

记者：和所有工作一样，除了熟练的业务以外，干好窗口接待工作还有哪些技巧？

赵玉芬：随着职工们维权意识的不断增强，接待咨询工作年年呈上升趋势，且问题呈现多元化、复杂化。这就需要不断加强各法规政策等业务知识的学习，这样才能给职工答疑解惑引导他们正确处理劳资纠纷。

同时，作为窗口接线员，还要讲究语言的技巧。比如，对电话中的任何咨询、投诉也要掌握一定的语言技巧，回答问题时要详尽、准确、尽量一次性向职工讲清。在接听或接待前来投诉人员，特别是情绪比较激动的人员时要客观冷静，应对突发事件时要机智巧妙。在平时的工作中要以诚相待，以理服人，通过换位思考，处处替群众着想，就能把事情办好。

点评：服务是无形的，但是可以被感知。服务是门艺术，艺无止境；服务是门学问，学海无涯。作为一名窗口工作人员，只要用心去体会窗口服务这门艺术，认真去研究和学习这门学问。把前来咨询、投诉的职工当作自己的事，才能把全心全意为人民服务这句口号真正落实到实际工作中去。

■有问必答

提问：金属配件公司职工 金见鑫
回答：市总工会法律服务中心公职律师 胡芳

单位倒闭 经济补偿标准怎么定？

□本报记者 王香阁



提问者 金见鑫

金见鑫：我是一家金属配件公司的职工，今年47岁。最近两年，公司经营不景气，从去年1月1日起，单位让我们这些45岁以上的职工回家待岗，每月发1300元工资。我们从毕业后就在这家单位工作，对它有感情，所以能体谅公司和领导的难处，我们二话没说就回家了。近日，公司要破产倒闭了，在支付经济补偿方面，领导说按个人最近12个月的平均工资作为标准，可这样一来我们这些在家待岗的人就吃

亏了，所以我们不同意，但公司说法律就是这么规定的，请问是这样吗？

胡芳：《劳动合同法》第四十四条规定，“有下列情形之一的，劳动合同终止：……（四）用人单位被依法宣告破产的；（五）用人单位被吊销营业执照、责令关闭、撤销或者用人单位决定提前解散的；……”用人单位出现上述法定情形而终止劳动合同的，依据《劳动合同法》第四

十六条的规定，用人单位还需支付终止劳动合同的经济补偿。经济补偿按劳动者在本单位工作的年限，每满一年支付一个月工资的标准向劳动者支付。

计算经济补偿的月工资是劳动者在劳动合同解除或终止前十二个月的平均工资，但是依照相关规定，劳动者在劳动合同解除或者终止前十二个月的平均工资低于我市最低工资标准的，按照我市最低工资标准计算。因此，在支付经济补偿方面，你公司领



回答者 胡 芳

导所说的“按个人最近12个月的平均工资作为标准”是符合法律规定的，但你在终止合同前每月待岗工资只有1300元，低于我市月最低工资标准1720元，应当按照我市月最低工资1720元为标准来进行计算。

