



西城企业文化建设成果展示(二十八)

工会成为职工的贴心家园

——西城区企业文化建设侧记

□西轩

北京佳安房产经营服务公司 为员工服务 让服务有温度

走进北京佳安房产经营服务公司(以下称佳安房产),直抵眼底的感觉就是这里虽然小却一应俱全。职工书屋、休息室、多媒体电教室、乒乓球室、会客室……可以看得出来,每个地方,都是经过员工精心布置的,在和佳安房产的工会主席王玉珍参观的过程中,她讲了许多发生在公司的小事,讲了如何建起职工书屋,员工的工作状态,以及开年会时的员工表演的节目等,站在多媒体电教室笔者仿佛看见了当日的情景。

精心建职工书屋 丰富职工业余生活

2012年,佳安工会开始筹备“职工书屋”。作为西城区的第二家“职工书屋”,他们没有模仿对象,也没有经验。

为了建好“职工书屋”,公司的全体员工基本上都行动起来。找专人打造了书柜,询问职工对书籍的需求。“在买书之前

询问员工需要什么书籍或者喜欢看哪类书,我们就是希望职工书屋不仅仅是为了通过检查,更是要实实在在地为员工服务,大家有什么想看的书,在休息的时候都可以来这个书屋。”王玉珍说。

在职工书屋里,可以看到摆放整齐的图书,每一类都有所区分:文史著作、中外文学、生活养生、现代小说等,当然还有职工需要的专业技能书籍,共有将近2000册图书,这些都是根据员工的需求购买的。

值得一提的是,佳安房产在筹备职工书屋的时候,充分发挥了节约成本的原则,用最少的资金,建起了一个最有用的书屋。公司还为职工书屋配备了两台笔记本电脑,让员工在书屋里也能上网查阅资料。

王玉珍说:“随着公司各方面制度的建立和完善,企业文化建设也越来越受到关注和重视,企业文化是企业竞争力的重要支撑点。‘职工书屋’就是企业文化建设的一个重要组成部分。在



我们公司年轻职工占的比例大,年轻人正处在成长和提升的过程中,为避免专业技能学习与文化知识学习失衡的局面出现,公司领导十分重视职工的文化学习,此次职工书屋的建成,正是推动这一举措的良好契机,如何充分发挥职工书屋的实际功能是关键。”

加入“亲情服务” 新元素让业务有温度

佳安房产属于物业管理公司,服务的小区都是那些老旧小区、回迁户和廉租房,这样一来

小区分散,且不利于管理。

在佳安房产管辖范围内的物业,以廉租房为例。廉租房住户多是社会低收入家庭,如社会无业人员、老弱病残人员相当普遍。针对廉租房居住群体的特殊性,佳安在服务工作中将一些孤寡老人、患病或身体残疾的人员列为重点关注对象,客服人员建立了孤寡老人台账,详细记录该户的基本情况,以及需要提供专项服务的内容,将公司的“贴心服务”的理念融入到服务工作的每个环节。

佳安公司还在原有的管理基础上添入了“亲情服务”的新元

素。比如,定期走访特困户及残疾户,了解他们生活中遇到的困难,从日常生活角度为他们提供全方位的服务,包括为住户代购生活必需品、购电、购煤气等。

家住常营保利嘉园一住户因残疾导致身材矮小,正常灶台高度满足不了她的生活需求,了解这一情况后,客服人员主动联系有关单位,将灶台进行改造,以适应这位居民的身高,大大方便了这位居民,她对物业此举非常感激。

客服人员还将印有服务地址及服务电话的“便民服务卡”发放到每户居民手中,尤其是让行动不便的居民深切感受到了“一卡在手生活无忧”的便利。

公司还尝试推出了“亲情电话”举措,对于独居老人这个群体,客服人员不定期以电话访问这种服务模式,了解老人的身体状况及生活诉求,第一时间为他们排忧解难。这种“亲人式”服务模式让住户感受到亲人般的温暖,也与住户间形成融洽的关系。

陶然亭街道红土店社区联合工会 筑温馨工会 实现资源共享

社区联合工会是什么?是辖区内从业人员的“娘家”,是职工有事说理的地方。社区联合工会负责所辖区内的工会组织的建设,指导、帮助、协调、支持辖区内企业(单位)的工会工作;维护社区劳动者的合法权益,旨在为社区劳动者服务。

此外,陶然亭街道红土店社区联合工会不仅仅是负责组织建设,而是要利用社区联合工会这个平台,让辖区内的单位可以资源共享,建立良好的合作关系;不仅仅是要关心会员的思想、生活状况,更是要将所有的会员组织起来,建立一个大家庭,建设和谐、稳定的劳动关系,引导、保护、发挥广大社区职工的积极性。

西城区陶然亭街道红土店社区联合工会,就是这样一个“职工的家”,一个辖区工会组织的“纽带”。

借工会平台 共建“贴心家园”

2014年1月17日,陶然亭街

道红土店社区联合工会举办以“同筑温馨工会 共建和谐家园”为主题的新春共建联谊会,西城区总工会领导以及陶然亭街道领导都参加了这次的联谊会。

“我们的活动当时搞得很热闹,而且超出了我们的预想,没有想到能来这么多的单位,大家对这次的活动都很支持,每个单位都准备了节目,每个节目都很精彩,都拿得出手。”红土店社区联合工会主席郭亚杰说。

郭亚杰告诉笔者,这次的联谊会来了120人,街道结对先锋行、福州馆社区结对先锋行、街道联系社区科室人员,此次还特别邀请了兴业银行,大家欢聚一堂,互展才艺,互动交流。

红土店社区的这些单位,一年来为社区建设和发展做了许多,解决了许多实际困难。宣房楼宇设备公司免费为社区提供会议室,社区办什么活动,他们都积极支持。还在社区募捐活动中出资购买15床新棉被,无私奉献爱心;社区卫生服务中心为辖区居民便民义诊,让社区居民能够更加方便地就医;城管分队为红



土店社区整治楼院出力,多次拆除地锁,为维护社区环境贡献了力量;街道联系科室的人员们经常走访社区推进网格管理,参与创建文明城区,结对先锋行在精神文明建设方面互相取长补短。郭亚杰说:“社区与各辖区单位资源共享,优势互补,为区域发展贡献大的力量。”

在接受笔者采访时,对于举办的这次共建联谊会,郭亚杰说:“借用工会平台,树立好的工会会风,营造好的工会氛围,体现好的工作作风,建设好的工会格局,联推联建各行业特色,创造性地开展工会工作,使工会这个大家庭成为工会会员的贴心家园!”

发挥属地单位作用 扭成一股绳

在红土店社区管辖范围内的企业很多,规模大的单位有10多家,小单位40多家。北京儒福宾馆、健宫医院、宣房楼宇设备公司、宣武少年宫、红土店煤气供应站、北京市工会干部学院等。北京宣房楼宇设备公司(以下简称宣房楼宇)是红土店社区所属的比较大的一家公司,多年来该公司对于社区共建,也在做着自己力所能及的贡献。

宣房楼宇的党支部书记柴春梅告诉笔者:“单位不管换几任领导,对于社区共建都很支持。”

不论换几任领导,和社区的联系不变,只要社区需要,宣房楼宇都义不容辞。柴春梅说:“在公司有制度管理员工,但是在社区是没有办法用具体的制度来约束居民的。”

宣房楼宇专门有联络员负责和社区联络,社区需要什么帮助,比如需要提供场地、需要电脑录入、需要提供设备等。

“我们对于社区提供帮助,社区联合工会对于我们也是十分照顾。有什么活动都会叫我们来参加,之前我们就参加了社区举办的急救知识比赛,这对我们职工是很有帮助的。”柴春梅说。

对于社区联合工会和辖区单位,作用力是相互的。红土店社区联合工会让这些辖区的单位充分履行了参与职能,只要是跟辖区单位相关,跟职工相关都会让这些单位参与进来。

郭亚杰说:“对于社区联合工会来说,对于职工的管理和关心肯定不如单位直接,但是作为一个组织,一个亲切的‘娘家’,社区联合工会就是要把各基层工会联合起来,扭成一股绳。”