



服务能否满足职工需求，对于工会来说，不光是工作要求，也是对工作能力的考验。职工的需求是多维度的，而基层工会由于受制于人力资源捉襟见肘往往显得有些力不从心。如何精准对接职工需求，西城区总工会通过建立“工会大数据”，构架起专业化的服务体系。

## 依照工会大数据 精准对接职工需求 (下)

### 《西城区职工需求调查报告》出炉

### 大数据带你了解职工最关心的事

您来自生活中的最大压力和烦恼是什么？您认为工会对个人最大的帮助是什么？您希望工会对职工子女提供什么福利帮助？日前，西城区总工会发布了《西城区职工需求调查报告》。调查显示，职工群体最关心、最直接、最现实的利益问题是工资收入、房价、医疗救助等问题；最操心的实际问题是健康、

子女教育等问题；西城区工会所做的大部分工作得到了绝大多数人的认可，解决了个人生活上的困难，提高了个人职业技能，维护了职工合法权益，增进了职工的人际交往能力，增强了他们在组织上的归属感。

该项调查抽样了全区各大行业的职工。向全区企业职工发放20000份需求调查问卷，采用封

闭式和开放式共25个问题进行调查。

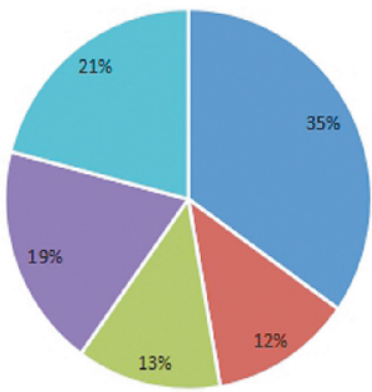
70后、80后是调查的主要人群，占了73.87%。被调查职工月薪是3000-5000元的所占比例最多，为55%；月薪是2000-3000元的居第二位，占30%；月薪在5000-8000元的居第三位，占13%；月薪在8000元以上的占2%。

### 【关键词】压力 解压

#### 生活压力大 渴望心理咨询减压

在所调查的两万名职工中，有38%的西城职工生活中的压力和烦恼来自于生活水平和经济方面，有34%的职工生活压力和烦恼来源于购房，另有13%和15%的职工压力和烦恼来源于寻找适合自己的理想伴侣，以及父母子女的家庭关系；而在这些职工中有25%的职工会选择通过聊天缓解自己的压力，有21%，22%，23%的职工会分别选择通过逛街、运动来调解压力方式；此外，还有9%的职工选择了其他方式解压。

同时可以看到，大家在心理咨询方面的需要，有21%和19%的所调查职工表示“需要”和“比较需要”工会提供心理咨询方面的服务，占到了总体的40%。



#### 心理咨询的需要

- 不需要
- 较不需要
- 说不清
- 比较需要
- 需要

工会可以结合相关数据结果，通过开设心理咨询室，聘请心理咨询师或心理方面的专家，组织和心理有关的小组活动和知识讲座，提供摆脱困境解决问题的

的条件和对策，努力使职工恢复心理平衡、提高职工对自身环境的适应能力、增进职工们的身心健康，进一步提升职工生活质量。

### 【关键词】信息化

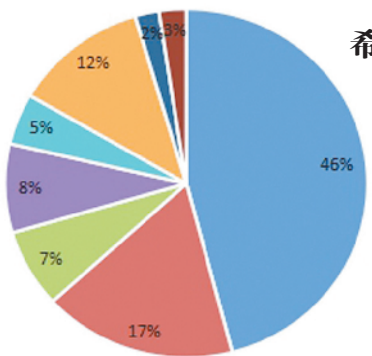
#### 借助新媒体 助力信息传播

在调查中，西城两万职工日常的信息来源有37%来自于微信，有24%来自于网站，对于活动信息，有约一半的人希望这些信息的发布渠道仍然是微信。

在所调查的职工中，关于工会活动方面的信息，有59%的人是从本单位的工会组织中获得的，有20%的人是从工会网站上获得的，有14%的职工是从微信中获得的，另有7%的人是朋友告知的。

这表明无论是本单位的工会进行组织，还是通过工会网站实施发布，西城工会目前仍然主要借助于传统媒体通知、传递信息。

在今后的工作中，西城工会应结合当前形势，发挥城镇居民



#### 希望获得活动开展发布渠道

- 微信
- 工会网站
- 工会专刊
- QQ群
- 报纸
- 电话通知
- 微博
- APP

占多数的优势，大力运用互联网等新兴媒体，开发，运用手机，平板电脑客户端，适应新潮流，满足不同人群需求，努力通过职工日常可以获得信息来源的渠道

发布工会活动信息，让大多数人可以更加及时、便捷的获得工会信息，满足大家在现代化快速发展的社会中更快获取信息的需求。

西城区总工会：

### 职工需求就是我们努力的方向

目前，区总工会正全力做好西城区工会第二次代表大会的各项筹备工作，新鲜出炉的《西城区职工需求调查报告》将作为西城区工会第二次代表大会工作报告起草的重要参考。探索总结调查报告中职工最关心、最亟待解决的问题和职工最希望工会组织参与管理服务的项目，为今后5年该区工会工作发展目标和服务重点指明方向。

在已经完成的工作报告初稿中，西城区总工会在“十三五”新的历史时期内工会工作打算中，一些重点标明的工会工作恰恰与调查报告中职工需求紧密“对接”。相关负责人表示，职工需求就是工会组织努力的方向。

### 加强技能、人才培养计划

今后，区总工会将建立职工技能培训示范点，构建职工教育培训立体化网络。设立职工创新补助资金，推广运用创新工作室、创新示范岗等载体。强化高技能人才培养，建立以高素质技术工人为主体的专业技术委员会和职工技能人才库。开展“安康杯”竞赛活动，大力实施职工劳动安全卫生知识普及教育。落实职工创新助推计划，打造一支高质量的技术人才队伍，助推下岗职工和农民工创业就业。牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展新理念，深入开展以劳动竞赛和职工技术创新活动为主要内容的群众性经济技术创新活动，引导广大职工积极投身大众创业、万众创新。

### 健全职工维权“三位一体”

针对职工对自身权益维护保障方面的需求，区总工会将进一步加强法律中心建设和工会法律援助队伍建设，充分发挥基层工会劳动争议调解组织作用。积极创新工会调解劳动争议模式，推进劳动法律监督、劳动争议调处、法律援助“三位一体”的法律维权体系和机制建设。严格依照调解流程和规范调解劳动争议案件，定期开展矛盾纠纷排查，预防化解矛盾，以职工队伍稳定促进区域和谐稳定。充分发挥区协调劳动关系三方的作用，及时做好在疏解首都非核心功能、产业结构调整、加快“城市病”治理过程中劳动关系形势研判工作，发挥工会在协调劳动关系中的“润滑剂”和“稳定阀”作用。建立健全“预防、预警、调处、援助”职工维权长效机制，联动合力解决带有倾向性、苗头性问题，使劳动关系在法制轨道上运行，以职工队伍稳定促进区域和谐稳定。

### 构建精准帮扶体系

着力将帮扶资源、力量和手段下沉到帮扶窗口，积极构建以精准帮扶为重点的服务职工工作体系。拓展职工服务中心功能，做好会员信息采集工作，进一步完善困难职工档案数据库。深入开发会员职工大数据，按照服务内容、服务对象、服务手段精准化的要求，在职工喜闻乐见的京卡服务项目上推陈出新，在职工技能助推、法律服务、心理关爱、困难帮扶、母婴关怀等职工关心的方面不断提高工会工作质量。

建立精准帮扶长效机制，做实做细送温暖工作，为困难职工群体提供精准帮扶。以职工需求为导向，发展职工互助项目，开展全覆盖普惠制、社会化项目制、信息化实名制的服务，积极打造具有西城特色的工会服务品牌，努力让会员职工拥有更多满足感。

### 提升职工文化服务质量

围绕“记忆西城、书香西城、艺术西城、时尚西城”主题，运用新媒体加强对职工思想教育和人文关怀，打造健康向上的职工文化和企业文化。充分发挥职工文体协会组织的作用，拓展协会服务领域。广泛开展职工游泳、羽毛球、第九套广播体操、121健步行等系列文体活动，丰富职工精神文化生活，推动全区职工体育健身活动更加全面普及。充分利用西城区工人文化宫活动阵地，开展职工喜闻乐见的舞蹈、器乐、计算机等公益培训与公益文化服务。做好对职工特别是新生代职工的心理疏导，让广大职工以积极乐观的心态投身工作和生活。