



西城区职工服务中心的工作人员指导会员职工利用手机APP参与优惠活动



工人文化宫开设免费二胡教学培训班

西城区职工服务中心位于马甸桥东南角，是北京市工会三级服务体系中的重要一环，是街道工会服务站这些“神经末梢”与中枢连接的重要管道。日常工作中，职工服务中心肩负会员信息采集、京卡特约服务、商户开拓、劳动争议调解、婚介服务等工作。

西城区工人文化宫位于月坛南街24号，是区总工会为服务和满足会员职工日益增长的业余活动需求所设置的文娱阵地。这里文化氛围浓郁，肩负着为基层工会及职工提供免费电影放映以及开设二胡、交谊舞、形体芭蕾舞培训班等工作。

开门办会 让会员服务多触角“联通”

——西城区职工服务中心开门办会创新工作思路

【上半年工作成果】

① 依托工会三级服务体系工作平台的基础数据库，以职工需求为导向，通过网络数据分析和调研，设计和开展了大量网上服务项目。积极拓展京卡服务功能，广泛借助社会资源，重点引入与职工生活密切相关的行业参与，促使普惠职工的资源更加丰富和多元，极大地提高了京卡的实用性、使用率和影响力。

② 上半年共接信息采集咨询电话700多个，下基层指导30余次，协助24家单位3000余名会员修改信息及办理京卡，修改不合格单位信息40余家，转会籍关系130余人。核对并通知全区3000人互助金赔付信息。

截至7月5日，全区累计采集合格会员数228322人，办卡213051张，有效手机号码码数202601个。

③ 依托市总12351平台，上半年全区共搭载服务项目105个，服务会员81690人次；中心搭载的面向全区的普惠制服务项目31个，服务职工27427人次，并且做到12351平台“零投诉”。

④ 协助权益部，配合律师团队协力完成劳动争议调解工作。截至2016年6月，共受理案件25件，调解成功20件。其中成功案件包括：仲裁转送8件、自行申请12件，履行金额共计27万元。

⑤ 重新审核263家特约服务商，进行了精简化、网络化管理。把不受会员欢迎的、参与率很低的商家减掉、把剩余的特约服务商纳入12351平台。从原来的出示京卡享受服务，改为扫二维码享受服务，通过会员的评价来监督特约服务商的服务质量，优胜略汰。

【下半年重点目标】

加大服务项目宣传

从目前工作来看，职工服务中心所开发的服务项目在质量上得到了职工的肯定，但是如何让更多职工了解并参与成为了下半年的一项重点工作。区职工服务中心将在下半年建立微信公众号，每次活动除了在12351平台上发布以外，也在公众号上进行推送，以便职工第一时间知道活动内容。

打造经典服务项目

准确把握普惠制、精准化服务的特点，在深入基层了解职工普遍需求的基础上，开发符合我区特色的经典服务项目。积极搭载与职工生活有密切联系的服务项目。尝试“一人一卡”、“全程追踪”的动态服务和管理方式，并进一步扩大实事项目的覆盖面、受益面，做

优传统服务品牌。

提升信息化水平

下半年将开始自主研发西城区职工服务中心数据管理平台。通过系统的建立，全面掌握全区持卡职工参与活动的各种数据信息，最大限度提升服务职工质量和满足职工双方的服务需求，更加科学、便捷、高效、动态的对会员进行管理，更好的为辖区内的职工提供优质的会员服务。

继续做好“爱心驿站”

今年年初，职工服务中心建立可供环卫工、“的哥”、交通警察、快递员等户外劳动者热饭、休息、打水的“爱心驿站”，目前已提供服务百余人次。下半年，该“爱心驿站”也将继续为户外工作者提供服务。

开门办宫 打造职工活动乐园

——西城区工人文化宫成为职工的文娱阵地

【上半年工作成果】

① 今年上半年，西城区工人文化宫为辖区会员职工，特别是缺乏业余文化生活的在工地职工免费放映电影，通过西城区职工服务中心为基层工会会员免费发放电影招待券3600张。

② 工人文化宫内设有培训部，汇集工会组织特有的人才优势，上半年聘请专业老师为有需求的会员职工开展二胡、交谊舞、国标、形体芭蕾舞等免费培训班，共计开设64班次，参加人数1800人次。

③ 工人文化宫共有职工123人，其中在职职工34人，退休职工89人。在对退休职工服务方面，经常与退休职工进行沟通，利用退休党员生活会，及时通报相关政策所涉及的个人利益问题。对家庭特别困难及生活上存在问题的职工，经常打电话进行沟通，了解他们的

生活情况，帮助解决问题。

④ 财务管理方面，积极配合总工会经审办对文化宫财务及资产的审计工作，按照审计要求上报相关资料，并圆满完成配合审计工作事项。加强固定资产管理，定期盘点，对新购置的资产及时进行资产登记，报废物品及时审批和销账，做到账面登记数量与资产实物相符合。对于文化宫工会的经费使用情况做到了公开、透明并予以公示。

⑤ 督促文化宫区域内相关部门更换灭火器100具，举办消防演习1次，成立防汛小组、配备防汛物资；制定反恐预案、配备防爆物资，节日期间或遇有大型活动、消防演练、雨季防洪监督制定相关预案和应急措施，以确保文化宫大楼的安全。

【下半年重点目标】

贯彻落实5年发展目标

加强学习，继续抓好党支部和领导班子的思想、组织、作风建设。坚决贯彻落实西城区工会第二次代表大会上所制定的今后5年工会工作目标和任务，将“广泛开展群众性问题活动，提升职工精神文化生活的品质”作为学习重点，深入领会并运用到日常工作去。

有的放矢开展服务

不断改进工人文化宫服务理念，强调工作人员的创新意识、服务意识，及时发现会员职工的新需求。做好市场调研工作，根据工人文化宫自身情况，不断开拓开展新的服务项目，以满足会员需求，切实让会员职工体验到工人文化

宫的文化氛围。

继续做好公益性服务

打造品牌项目，真正做到服务会员、惠及会员。继续做好公益性服务，将电影放映、计算机培训、舞蹈培训作为重点，进一步优化、提升服务品质；充分利用文化宫的优势，引入相关资源，更好地为全区乃至全市工会会员提供服务。

扩大工人文化宫影响力

运用新媒体技术，进一步做好宣传工作，扩大西城区工人文化宫在会员中的影响力。计划申请西城区工人文化宫微信公众号，及时发布活动信息，收集反馈意见，改善服务质量。