

“服务、凝聚、创新、发展”一直以来都是卢沟桥地区总工会以及地区工会服务站的工作宗旨。卢沟桥地区总工会每天的工作，就是围绕着地区职工乐享、乐见的事情转：职工的事儿就是我们的事儿，充分发挥自身优势，时时刻刻为职工着想，接地气儿、办实事儿、解难题儿，把工会工作真正做到职工的心坎中，从打造服务型工会上下工夫，以创新服务提升职工凝聚力为己任，实实在在的让职工“坐享其成”。



卢沟桥地区总工会主席苟光茂与交通辅警共同为户外劳动者服务站点揭牌

■接地气 ■办实事 ■解难题

精准服务让职工乐享生活

——丰台区卢沟桥地区总工会打造服务型工会

□魏伯亭

提升服务水平 构建星级“满意服务”模式

卢沟桥地区总工会着力打造和构建“满意服务”星级服务站和服务模式，在不断完善“满意服务”工作新格局的同时，还不断创新服务方式，精细化提升服务水平，搭建起“一站式服务、一条龙接待、一揽子解决”多功能为一体的综合服务平台，建立起了“优质、高效、便捷、满意”的“星级”工会服务站，此举得到地区广大职工群众的认可和称赞。“我们工会服务站的工作就是服务职工，不管你是企事业单位员工、还是户外劳动者、进城务工人员，对我们来说都是服务对象、都是家里人，大家都可以到工会服务站聊聊天、看看报、歇歇脚、喝杯水。”卢沟桥地区总工会的工作人员笑着说。

为确保地区总工会星级工会服务站建设工作的扎实推进，由地区总工会工作人员为主干，从各基层工会中抽调业务精湛、经验丰富的“老工会人”，组成星级服务站的“班底”，保证各项工作迅速到位，同时负责星级工会服务站，包括星级职工之家、星级职工书屋的建设、维护和具体服务工作；此外，星级工会服务站由工会牵头，乡党委、乡政府各有关部门积极协调配合，充分发挥各职能部门协调联动、优势互补的作用，形成了齐抓共管、确保星级服务站服务效能的提升。

与此同时，地区总工会建立了首问负责制、服务承诺制、工作例会制，以此规范服务模式。

首问负责制。凡有人员前来咨询或办理工会相关事务，接待的第一位工作人员为首位责任人，不论服务对象询问的内容与本人职责是否相关，都属于首问责任人职责范围内的事项，要全程负责，能够当面解释或者当时解决的，要立即解释或解决；需要相关业务部门协调解决的，要转交相关部门，并向当事人说明原因、告知办公地点和承办人

员；电话咨询的，首问责任人要将来电反映的事项、来电人姓名、联系电话等登记在册，转告承办部门办理，并告知来电人。

服务承诺制。结合地区特点，开展劳模关爱、企养对接等活动。同时，工作人员提出服务承诺，承诺包括办结时间、工作流程、服务标准、公开公示、包村联系、进社区进企业服务等内容；服务上做到诚挚对待、耐心倾听、依法维权、做到事事有着落，件件有回音。

工作例会制。由工会担当“召集人”的角色，将全年活动安排建表定制，分解整合到全年工作计划中。同时，按期召集各职能部门负责人及工作人员召开联席会议、工作会议、科室会议，回顾总结一段时期的重点工作，查找工作中存在的漏洞和问题，平衡协调工作中存在的难点和矛盾，并制定下一阶段的工作计划。通过实施各项例会制度，建立起良好的沟通协调机制，有力推动了各项工作规范高效开展，提升了工作质量和水平。

帮助更多的人 打造温馨职工之家

“哎呀，真是太感谢你们了！正不知道去哪里热饭呢！”临近中午时分，外面寒风凛冽，一位从事环卫工作的大姐来到卢沟桥地区总工会户外劳动者服务站点热饭菜。驻守站点的工会工作人员把这位环卫工人请到休息室，为她倒了杯热水，并帮她加热饭菜，叮嘱她道：“地区总工会户外劳动者服务站就是服务广大户外劳动者的站点，您可以随时到我们这里来喝水、歇息、热饭菜。”环卫大姐感动地说：“我们早上5点就开始干活，一上午下来带的饭菜早就凉了，而且喝水也不方便，现在真方便了！地区总工会还专门惦记着我们这个群体，感谢你们啊！谢谢！”

地区总工会在地区工会服务站及各个户外劳动者服务站点为户外劳动者配备贴心便捷的设施、物品及提供热情周到的服



卢沟桥地区总工会组织职工足球赛精彩瞬间



卢沟桥地区总工会组织“万丰晓月”群众文艺汇演



卢沟桥地区总工会组织健步走活动

务。户外劳动者在这里休息的同时，还能读到《工人日报》、《劳动午报》、《工会博览》，领到《地区总工会宣传服务手册》、《工会知识解答》等，休息与学习两不误、沟通与解答两不误；并且只要是到地区总工会服务站或户外劳动者服务站点的职工，凭京卡都可以参与地区总工会举办的各种活动，使用职工书屋。

卢沟桥地区总工会户外劳动者服务站自建立之日起，就秉承帮助更多需要帮助的人，同时用真情服务、暖心服务回馈社会的理念，发挥工会组织的桥梁纽带作用，努力沟通职工、努力拓宽服务项目，大力提供送政策、送宣传、送服务活动，加快实施“关怀关爱”项目工程。

多彩文体活动 助职工锻炼身体乐享生活

近年来，卢沟桥地区总工会不断开展具有工会特色、符合职工需求的文体活动，精心培育文化体育项目，挖掘推广地域特色鲜明、科学健康、形式新颖、职工广泛参与的文体活动，让职工养成锻炼身体，绿色低碳的生活方式，同时形成可持续发展的地区职工文体品牌。

卢沟桥地区总工会围绕职工最喜欢、最乐见的文体形式，组织各项活动，打造职工文体品牌以及职工精神文化需求的主阵地。地区总工会经过几年积淀已形成具有地区特色的精品活动品牌。例如，“卢沟桥乡‘和谐杯’足球联赛”、“卢沟桥乡蹴球联赛”、“卢沟桥乡‘五月的鲜花’职工歌咏大赛”以及“卢沟桥乡职工群众文艺汇演”、“万丰晓月”京剧票友大赛”等诸多大型职工文体活动。这些活动的开展，既是展示该地区职工新时期的精神风貌，又是传承了该地区特色文化；同时，地区总工会为了让职工养成强健身心，绿色低碳的生活方式，以及培养职工团队精神，打造地区职工昂扬向上的精神风貌，尤其是这几年来先后组织春秋两季在北宫森林公园、园博园徒步登山、健步走等低碳健身活动，以及象棋、跳绳、拔河、踢毽子、扑克大赛和健身俱乐部等形式多样的健身性、娱乐性文体活动；另外，地区总工会也因地制宜地挖掘和指导基层工会组织开展形式多样的传统民俗活动。例如，小屯村利用村内的空竹健身氛围，举办空竹运动会；小瓦窑村依托村内公园的环境优势，举行娱乐健身运动会；岳各庄村传承民俗大鼓等传统民俗文化活动；特别是东管头村传承的“五虎少林会”特色民间花会，深受广大群众欢迎，“五虎少林会”融合了传统武术与民间花会的双重文化内涵，极具武术、民俗学的价值，对推动全民健身具有现实意义。

据了解，为丰富地区职工的业余文化生活，激发职工在竞技、娱乐、健身中享受快乐，在欢乐中得到收获。卢沟桥地区总工会还将更加积极的探索简单高效、易于健身的活动，顺应职工意愿，继续给地区职工创造更多文体活动机会，努力为地区职工提供更多、更满意的服务。