

# 加强改革创新 精准服务职工

## ——东城区6个基层工会工作经验扫描(上)

### 东华门街道总工会：

#### 不断探索服务职工的方式和途径

东华门街道辖区企业1814家、职工20478人，建会1639家、会员18651人。现有街道总工会服务站1个；楼宇工会服务站4个。近年来，按照“普惠制、精准化”的工作要求，工会服务站认真探索工会服务站服务职工会员和基层工会的方式方法，初步形成了具有核心区街道工会特色的、有效服务职工的途径与模式。

#### 把握“两个原则”

工作中，街道总工会坚持以需求为导向，把握规律，力求精准，不断更新服务职工的理念。

围绕“精准”定思路。针对辖区企业多、行业多，职工结构复杂、需求多样的特点，确立了“需求导向、整合资源、拓展手段、满足个性、实现精准”的工作思路。

按照“规律”定方式。运用移动通讯技术，延伸服务手臂。建立了微信公众号，已有约3700名职工关注；运用“电话绑定”功能，让职工能随时找到工会组织，已接受电话咨询预约126人次；运用“错时办公”模式，方便职工办事。已开发服务项目“你观影 我买单”、“免费逛漫展”、“免费逛礼品展”及各类文体活动等8项，服务职工超过2.1万人次。

#### 探索“六步工作法”

按照“有调查、有项目、有计划、有宣传、有组织、有保障”的“六有”标准，逐步形成了错时服务的“六步工作法”。

开展需求调查，掌握职工诉求。在每周例会和上门服务收集职工反映的基础上，每月进行一次汇总和梳理。每季度分别进行不同规模、不同层次的座谈会和问卷调查。2016年以来，走访企业34家，召开座谈会18场次，发放调查问卷2000份。收集职工技能培训、文体活动、法律援助等需求建议归纳起来共3大类26项。

整合社会资源，开发服务项目。利用景山学校游泳馆、街道社区文体中心开展游泳、瑜伽等健身服务；与区总工会“东宫影剧院”合作，开展“你观影 我买单”活动。组织参观纪念长征胜利80周年、国际动漫、生活用品等展览，开展“涵芬楼书店”读

书讲座、“密室逃脱体验馆”体验、相亲等丰富多彩的活动。利用微信服务平台进行普法宣传，开展《实施〈工会法〉办法》答题十期，吸引500余人参与，阅读量2058人次。

按照职工需求，制定服务计划。以季度为周期，根据职工需求和开发的项目，制定错时服务计划。目前，长期服务项目有：每周各两个中午安排游泳、瑜伽，共4个场次；“你观影 我买单”活动，职工刷卡领券后可自主观看。

利用各种平台，公布服务项目。及时将服务项目通过市总12351职工服务网和手机APP、服务站微信公众号、QQ群和宣传海报进行公布。职工可利用手机APP、微信公众号等方式预约服务。

调整服务时间，组织会员参与。根据职工作息规律，利用中午、周末等业余时间开展多彩活动，有效提高职工群众参与工会活动的积极性和参与率。

加大人财投入，提供有力保障。首先，将工会服务站办公电话与工作人员手机绑定，实现24小时接听；其次，在争取地区资源支持的基础上，加强经费保障。两年来，仅“你观影 我买单”活动，参与职工达31359人次，投入资金94万元。第三，为周末、节假日组织活动的工作人员安排倒休；给所有工作人员提供工作餐等，规范用工管理，保障职工合理福利待遇。

今后，东华门街道总工会将按照“围绕需求服务、围绕效率创新、围绕大局‘公转’”的要求，在工作中继续完善错时服务的工作方法，丰富服务手段，努力满足职工多样化需求，为实现“精准化”服务做出更大的努力！



瑜伽班



技能赛

### 体育馆路街道总工会：

#### 努力打造具有地区特点的服务型工会

体育馆路街道总工会以贯彻落实《北京市实施〈中华人民共和国工会法〉办法》为契机，努力营造依法建会的社会氛围，2016年新增单独建会百人以上企业1家，百人以下单独建立工会组织36家，社区联合工会覆盖企业新增90家，吸纳会员1150人。

#### 着力扩大工会覆盖面

拓展工会组建领域，指导社区工作者建立东城区首个社区工作者联合工会——体育馆路街道社区工作者联合工会。街道内有社区专职工作者144人，他们的工作岗位分布在10个社区、4个楼宇服务站及街道总工会、办事处和工委的部分科室，他们工作在基层一线，任务繁重，在保障改善民生、维护社会稳定、协助公共服务与管理中发挥了很大作用。

在调研论证基础上，街道总工会主动向街道党工委和办事处汇报了建立社区工作者联合工会的重要性，积极争取街道党政支持。经与区总工会、区社工委和街道党工委和办事处等多方的沟通协商，街道总工会指导办事处社区办成立了街道社区工作者联合工会，为区域社区工作者依法参加工会活动，享受服务、落实福利待遇奠定了基础。

#### 切实履行服务职能

2016年，街道总工会进一步整合困难帮扶、互助保障、法律援助、就业服务等职能，使街道总工会服务站成为综合性的服务中心，真正实现“一站式”服务。由于很多职工工作日无法参加工会活动，街道总工会重点推广极具针对性的“点对点”服务，为多家企业量身打造了符合本企业需求的特色文体活动。



五月的鲜花

根据上级工会经费收支管理的相关精神，修订、补充完善了经费使用、资产管理、费用报销、审核等制度，确保财务工作制度化、规范化。邀请北京市工会干部学院工会理论与职工教育研究所副所长张孝梅老师对企业工会财务人员进行了专题培训。

#### 有效加强维权机制建设

街道总工会在加强体制和工作机制建设、发挥制度实效、提高工作质量、落实职代会职权、创新发展五方面的厂务公开民主管理重点抽查工作中，对抽查结果分析、汇总，设置专人将抽查结果录入民主管理数据库。以新建百人以上单独工会——北京京诚保安服务有限公司工会为重点，多次上门指导，帮助企业顺利签订工资专项协议，确保街道集体合同覆盖率达到100%。

此外，街道总工会不断扩充基层劳动调解组织规模和范围，发挥其预防和化解劳动争议中的积极作用。以保安服务、劳务派遣等易产生劳动争议制度漏洞和易发生劳动争议纠纷的用人单位为重点，历经一个半月的走访沟通，不断向辖区内建会企业宣传基层劳动争议调解组织建设对企业长足发展的重要性，最终组建了43家基层劳动人事争议调解组织，并制作统一标示牌和制度板，实现了名称、标识、职责、流程和调解规范“五统一”。同时，街道总工会还为156名调解员配发了印有唯一编号的调解员证，证件信息均在区人保局登记备案。先后开展了两次主题为《劳动人事争议调解技巧与案例分享》的培训。

基层劳动争议调解组织认真履行职责，对于本企业、本辖区内发现的劳动争议苗头第一时间介入调解，对于自己调解不了的劳动争议，及时上报街道总工会，全年共为31名职工讨回欠薪58.1万余元。针对2016年街道“疏非控人”行动，街道总工会积极配合办事处及相关科室开展工作，同时做好个别商户的思想疏导。

今后，街道总工会将进一步精准把握职工队伍和劳动关系现状，进一步加大工作宣传力度、争取各方支持力度和推进工作的力度，不断进取，推动工作再上新台阶。



七夕交友