



# “连心桥”是怎样铸成的？

——政协委员接听职工热线12年深度探访

□本报记者 孙艳/文 陈艺/摄

在首都工会，有一条联通职工群众的“12351”热线，每到北京市“两会”前夕，这条热线就会热得发烫。因为每到这个时间，北京市政协工会界委员就会来此接听职工群众的电话，将职工的诉求和呼声传达到“两会”上去，并将其中的重要问题归类形成提案、建议，推动政府的决策。这一热线平台已经坚持了12年，并且已经成为政协、工会、政府联络职工群众的一条不可或缺的直通渠道，被职工亲切称为“连心桥”

“您好，我是政协委员张凤敏，您请讲！”12月14日下午，北京市政协委员张凤敏等准时来到北京市职工服务中心“12351”工作间，接听“带着职工心声上两会”热线，这已经是北京市政协工会界委员连续第12年接听职工热线。

连续12年的坚持，这项政协委员联络职工群众的活动在北京市政协工会界已成为了一个传统节目。北京市政协主席吉林高度评价“连心桥”模式的作用；工会界委员利用接听热线，倾听职工群众的呼声，拉近了与职工群众的距离，这种工作模式是可复制、可推广的。北京市人大常委会副主任、市总工会主席牛有成盛赞：这是一个好传统，也是市政协与市总工会探索出来的一个双赢模式。让职工群众反映的问题有倾听、有答复、有跟踪，最终促成解决，取得了很好的效果。

## 打造直接倾听职工心声的平台

今年是北京市政协“带着职工心声上两会”热线开通的第12个年头，工会界委员通过北京市总工会“12351”职工服务热线，开展接听职工群众热线活动。据不完全统计，在两个半天的时间里，24位市政协工会界委员就接听了职工群众来电130多个，内容涉及住房、养老、就业、供暖等方面。

委员们普遍反映，通过接听热线活动，大大拓宽了政协委员提案线索征集范围。并表示，将围绕热线反映的问题展开深入调研，形成提案提交大会，或将涉及职工群众切身利益的相关意见建议带到两会上进行交流协商。

市总工会巡视员、市政协社法工委工会界别小组召集人王玉英介绍，仅统计这5年来，市政协工会界委员共提交团体和界别提案13件、委员个人提案248件。有5件界别提案被评为优秀界别提案，8件委员提案被评为优秀个人提案，这其中很多的提案线索便来自职工反映的热线建议。热线活动中职工反映较为集中的问题，



如完善最低工资增长机制、加强劳动争议调解、落实职工带薪年假休假等，经政协委员转化为提案后都得到了推动和落实。

所以，每年临近“两会”，来到职工服务中心“12351”热线大厅接听职工群众的来电，政协委员们热情都非常高，他们一致认为这是一个贴近职工贴近基层的好平台。

北京市城市规划设计研究院副总工程师高扬，已经连任三届北京市政协委员。从“带着职工心声上两会”热线开通以来，12年来从未缺席。“我虽然是搞交通的，但是我也是职工，三届以来，我一直在工会界，就是希望能够更接地气。热线电话是一道桥梁，连接起政协委员与普通工人，每一位委员都希望能通过这样的方式更好地履职，为职工群众服务。”高扬表示。

市政协委员、燕山石化公司党委副书记、工会主席许光表示，参加的政协活动中，对他触动最大、感受最深的经历，是每年工会界别组织的“带着职工心声上两会”的接听电话活动。从来电中，他感受到了职工群众对政协委员的信任和期望；从中了解到了在经济社会快速发展、生活水平大幅度提高的同时，依然还有部分群众因种种原因生活比较困难；也真诚地感受到了职工群众对政府工作的关心，一些群众电话反映的并不是个人的私事，而是希望通过政协委员向市委市政府反

映政府管理存在的问题以及社会管理中需要改进的地方。

## 推动职工诉求成为党政决策

缘何一条热线能坚持12年？为何这种热线沟通机制越来越受到政协、工会和政府高层领导的关注和重视？

王玉英介绍说，工会界别小组一直坚持以市政协社法委为依托，紧紧依靠市总工会，确保界别工作得到强有力的组织支持和保障。包括政协委员接听职工热线活动，自始至终都得到了市总工会和各基层工会的大力支持，工会各部门为此做了大量细致的筹备工作。

王玉英介绍，每次接完热线后，委员们都要对所有线索进行梳理归类。如果是个案，例如某单位不给加班费、拖欠工资一类的问题，就“谁的孩子谁抱走”，联系有关部门负责解决。每一个来电，都记录了真实姓名和联系方式，委员们还会对问题的进展进行追踪。

如果涉及的是政策问题，或是历史遗留问题，委员们可能掌握的不是很清晰，在“两会”期间举办政务咨询的时候，委员们会带着这些职工的问题对接相关部门，当场了解情况，了解清楚后再给职工一一回复。“这就是职工心声直接连通‘两会’的最好体现。”王玉英解释道。

那么什么样的问题能够形成提案提交政府呢？王玉英举例说，从热线线索到一个真正的提案，这其中还包含了大量的梳理和详细调研工作。如果是职工群众反映比较突出的问题，比如带薪年假、工资协商等问题，涉及到立法的，委员们会围绕职工反映的诉求展开深入调研，形成委员提案在市政协全会上提交，或将涉及职工群众切身利益的相关意见建议带到市政协全会进行交流协商。

还有些职工会觉得热线接听后，与政协委员沟通仍意犹未尽。对此，王玉英表示，“12351”是每天24小时、全年无休的热线，职工有问题可随时随地来电反映。每年在上“两会”之前，“12351”还会将全年接到的热线进行分析，并向工会界委员做汇报，职工不用担心问题反映不到政协委员那里去。

## 职工热线的能量正在放大

在委员们看来，有效的提案办理，既是对委员们最大的鼓励，也是对广大职工群众最好的服务。

而通过接听职工热线，政协委员们找到了一条发现热点线索、形成优质调研提案的好路径。

朝阳区双井街道总工会主席张凤敏是2016年增补的十二届政协委员，当年第一次接听热线，接到的第一个电话就形成了一个提案，涉及到煤改电如何建立长效机制的问题。

张凤敏清楚地记得，当时是一个什刹海地区居民曹女士打来的电话，反映当地煤改电已经10年了，设备老化、制暖效果不好，居民不知道如果更新设备，应该上哪儿去买，是否继续给居民补偿，设备后续维修怎么跟上？“当时，我意识到煤改电如何建立长效机制确实是个大问题，而且北京大面积的煤改电都会遇到这样的情况，后来我与曹女士多次电话沟通，还去了趟她家了解情况，形成了我的第一份提案。”

这份提案很快引起了有关部门的关注，还通过张凤敏联系到曹女士，实地去走访了解情况，并承诺出台方案进行落实。“我还会继续关注煤改电的问题，现如今北京及周边省市大范围开展煤改电工作，覆盖的群众会更多，希望政府把这项民生工程做得更惠民更持久。”张凤敏说。

小小职工热线还推动了北京建立完整的劳动争议调解联动机制。2011年，北京市政协工会界别委员通过热线，了解到不少职工反映劳动争议立案难、调处难，成本高，由此他们通过调研，提交了《关于进一步加强劳动争议调解工作的提案》，这份提案后来被评为市政协“十大最具影响力提案”。截至目前，本市已有10万余件劳动争议案件在基层得到成功调解，涉及金额9.6亿元。

委员们经过对职工热线反映的问题细致调研发现，2008年以来，全市劳动争议案件大幅增长。如果政府能够整合社会资源，健全和创新劳动争议调解机制，这样可使争议案件解决在萌芽中，大幅度降低维权成本。

为了推动职工诉求的解决，政协委员们陆续提出几个提案，建议建立劳动争议调解的联动机制。此后，由工会、人力社保局、法院、司法等组成的“六方多家联动”劳动争议调解机制，形成了北京特色的劳动争议“大调解”工作格局。如今，北京的劳动争议案件70%在街乡级劳动争议调解中心就能够得到成功调解。

正如北京市政协主席吉林今年来到职工热线接听现场时所说的那样，工会界别委员坚持了12年的这项工作，给市政协其他界别提供了非常好的工作模式。政协要发挥好桥梁作用，就得认真倾听群众呼声，让群众感觉到政协委员就在身边，离他们很近。

职工热线，直通“两会”。一项项实实在在的议政成果，证明了这种便捷的、零距离的沟通方式是有效的，可复制推广的。张凤敏等委员表示：今后委员沟通职工的方式会更加常态化、多样化，职工的心声也将更多地成为政协的成果。