



密云区内现有会员职工约6万人，而据密云区总工会不完全统计，去年一年的累计服务职工人数就多达24万人次。平均每人每年至少享受三到四次工会服务的频次，让人大吃一惊。而该数字还仅仅是通过工会互助服务卡直接享受工会服务的统计，工会服务项目辐射人群数字并不涵盖在内。面对职工高频次享受工会服务的数据面前，我们不禁要问，是什么样的服务让职工乐享其中？密云工会又是如何将这些服务送进职工心里的？



调研企业工会工作，了解职工需求。

### 普惠制 个性化 创品牌

# 密云工会深耕基层让职工轻松享服务

□本报记者 王路曼 文/摄

#### 拓展普惠服务

每位职工每年平均享受3次以上服务

“究竟是什么样的服务，可以让辖区广大职工都能享受呢？”密云区总工会职工服务中心主任李小增告诉记者，密云工会所倡导的服务项目大多为普惠性，包括投保职工互助保险、享受工会会员互助服务卡内含的各种优惠服务以及各类帮扶、救助、培训项目在内，每年享受工会服务的职工人次还在不断增加。其中，工会会员互助服务卡内含服务项目的普惠性质尤为突出。

“去医院就医可以享受减免挂号费，去美发店理发可以享受折扣优惠，去汽修厂可以享受优惠车辆保养……所以我每天都装着这张‘小红卡’。”在密云，越来越多的职工开始习惯手持“小红卡”生活，而这张“小红卡”即为工会会员互助服务卡，随着卡内服务项目的增多，如今的工会会员互助服务卡已成为密云职工手中最实惠的“优惠券”。

除了固定加盟单位日常所提供美容美发、洗车修车、家政服务、购物游园、观影就医等打折优惠活动外，密云区总工会还在春节、重阳节等重要节假日集中推出更具特色的优惠活动。前不久，密云区总工会就联合密云区巨各庄镇蔡家洼村玫瑰情园旅游景区举办“亲子游园”活动，免费为全区会员职工提供1000张游园套票，可供两位大人和一位孩子，即职工一家三口前去游园。

“该活动意在为广大职工搭建亲子互动平台，增加孩子和父母之间的感情交流，助力职工建立和谐亲子关系。”该区总工会常务副主席李国良介绍，类似的抢票活动还有很多，比如重阳节抢票免费领取“孝亲枕”，春节抢票领取花式“新春大礼包”等。

密云区总工会普惠制服务项目的职工参与度极高，一场职工健步走活动就能吸引数千职工参与其中，同时，辐射影响辖区数万职工参与健步走运动；一场经济技术创新竞赛活动就能帮企业



组织职工骑行活动，倡导绿色出行。

实现“增加效益”、“锻炼队伍”的双重效应，在全区范围内营造“劳动创造幸福”、“创新引领发展”的社会氛围。

#### 满足个性需求 “定制”工会服务对接各群体职工

与极高“参与度”相辅相成便是职工的认可度。对此，密云区总工会在大力推广普惠性服务项目的同时，深入调研基层需求，为有实际需求的职工量身定制工会服务，满足其个性化服务需求，也因此收获了一致好评。

其中，困难职工的帮扶与救助工作，如今已经成为密云区总工会想职工之所想，急职工之所急的重要工作内容之一。今年上半年，密云一患胃癌女职工朱某某收到了来自区总工会送来的救助金2万元，这是根据《密云区职工专项帮扶资金管理暂行办法》的相关规定，给予她的专项救助。

从2014年开始，密云区总工会投资100万元加入北京市温暖基金，对该区工会会员本人患重大疾病、享受医疗保险、政府医疗救助、北京市在职职工医疗互助保障计划后，仍难以维持生活的，依据其自付医药费用金额及家庭困难程度，经审核后给予2000—20000元的一次性救助。据统计，今年上半年，北京市温暖基金会密云区职工帮扶专项

基金救助患病职工24人，救助金额28.52万元。

事实上，任何工会服务项目推进与否与职工实际需求密不可分。近年来，密云区总工会为需要提高专业技术技能的职工提供培训和职业助推计划，为因病致困的职工及家属及时提供救助，为产生劳动纠纷的职工提供专业法律援助……这些服务于特定人群的项目是如何在密云区广泛开展的？采访中，李国良强调：“调研先行，了解企业和职工的需求，永远是各项工作的开始的第一步。”

在密云区总工会，深入基层调研和走访的工作习惯从未停止，进企业、进社区、进学校、进机关，只要有职工的地方，就有工会干部的身影。近两年，该区总工会更完善工作方法，利用网络平台、走访交流、调查问卷等形式，广泛征集职工声音和需求，形成《职工队伍状况调查报告》，为下一步工作开展提供依据和参考。

“所谓‘定制服务’实际就是‘以人为本’，而想职工所想，急职工所急，满足职工个性化需求，自然能赢得好口碑。”李国良说。

#### 打造服务品牌 职工满意度不断攀升

记者发现，面对每年近乎雷同的各项工会工作，密云区总工

会正不断尝试创新工作方法，使工会工作开展得更科学顺利，职工享受工会服务顺畅。

近年来，随着利用网络平台尽享工会服务的推广，很多通过网络抢票拿到服务项目资格的职工，却因为工作日没时间到职工服务中心现场领取。为此，他们开通了电话预约服务，只要职工预定了在休息日时间前来领取服务项目，职工服务中心的工会干部们就一定会牺牲休息时间，在岗等待服务职工。这样小小的变化，让很多职工感受到了工会服务的贴心与周到。

“往年，我们在开展扶贫助困工作时，总是感觉势单力薄。而今年，我们创新思路，整合劳模资源和社会资源，将扶贫协作工作干得更扎实。”李国良所说的“扶贫协作工作”是指前不久成了“密云劳模扶贫队”的事情，该举措也算得上是全市首个动员劳模模范参与精准扶贫工作的创新工作方法。

8月2日，密云区总工会带领密云劳模扶贫队到河北省承德市滦平县，为那里的30户贫

困农民送去了每户500元的扶贫资金和足以助力其脱贫致富的生产项目——蜜蜂养殖。捐助蜜蜂的是来自北京市劳动模范、北京京纯养蜂专业合作社理事长王东生，他不仅为贫困户带来了脱贫支持，更为他们带来了致富希望。

“未来，密云区总工会还将继续鼓励和邀请更多的劳动模范加入到对口扶贫工作中来，不仅在物质上给予对口扶贫单位一些支持，更倾力于输入脱贫意识和致富方式，从根本上协助贫困户摆脱困境，携手奔小康。”李国良表示，今后，该区总工会还将成立不同行业、不同领域的劳模扶贫分队，为对口扶贫单位提供更具特色和更符合实际需求的精准扶贫项目，打赢脱贫攻坚战。

工作方式的创新和完善是为了更好地服务广大职工。在2017年密云区职工队伍现状调查中发现，对于工会开展的“鹊桥联谊活动”“工会会员互助服务卡服务项目”等活动的职工满意度均在80%到90%以上。而服务项目的职工较高满意度就是工会服务品牌越擦越亮的见证。

#### 【记者手记】

### 将工会的服务宗旨深植到职工的心中

采访中，密云区总工会服务项目的深入人心令人难忘，而各级工会组织“围绕中心，服务大局”的政治意识也同样让人赞叹。密云区总工会主席何丽娟曾在多个场合强调，工会人要讲政治，要懂得组织和带领职工听党话、跟党走。所以在密云区总工会组织的各项活动和服务中心，总能体现浓厚的主旋律。

就拿“劳动创造幸福”这句宣传语来说，在密云区总工会主办的众多文化体育活动中，它常常作为活动主题被无数次提及，其中蕴含的勤劳、进取、奉献、卓越的职业精神也随着活动的开展，潜移默化地融入到了职工心里。

把职工喜闻乐见的骑行运动与倡导绿色出行相结合，把会员游园福利与孝亲文化相结合，把

职工岗位创新与全区经济发展相结合……今年，密云区总工会还结合全区创建国家卫生区，面向全区职工群众发出“共享健康生活”的倡议，呼吁大家要积极参与，身体力行，以主人翁姿态积极投身到创卫活动中来，从小事抓起，共同倡导健康文明的生活方式，把文明意识、卫生观念和良好行为习惯撒播到密云的每一个角落。

“每次工会活动都会有相应的主题，即便我们在满足职工需求的基础上开展的，也应发挥工会本身的组织和引导作用。”何丽娟认为，宣扬社会主义核心价值观，唱响主旋律，最好的工作方法就是紧贴职工的需求，将工会的服务宗旨深植到职工的心中去。