



频繁“双沟通” 会站家合一 错时上下班

东城工会精准服务职工无死角零距离

□本报记者 边磊/文 万玉藻/摄

“请问是填完这个表格就有工会会员互助服务卡了吗？”一名酒店工作的员工问。“是的，我们把您的信息录入系统，您就可以到银行柜台直接申请属于自己的工会会员互助服务卡了。”北新桥街道总工会的工作人员答。这是今年夏天发生在簋街的一幕。东城区总工会根据属地实际情况，各辖区根据自己特色，将企业沟通会、职工沟通会摆上餐饮街、摆进楼宇，近距离与职工、企业接触，以期更好地为辖区职工提供方便快捷的服务。此外，东城区总工会还通过打造“会站家合一”模式建站建家、项目制推进精准服务、围绕职工“生物钟”开展工作等方式，为辖区职工提供全方位无死角的服务。

频繁“双沟通”

工会与基层职工拉近

中午正准备去吃饭，瑞华会计师事务所的邵帅看到自己公司所在的写字楼中海地产一层大堂东侧前台与平日有些不同。她走上前一看，这里正在举办“宣传工会作用与职工零距离”为主题的永外街道辖区职工沟通会。

什么是职工沟通会？街道工会为什么来这里？我们可以跟工会有什么关系？工会能为我做什么？怎么才能跟工会建立起联系？带着许多疑问，邵帅来到前台，工会服务站的工作人员王广为接待了她：“您只要填写入会表，就可以加入工会组织，可以享受北京市、东城区以及街道工会提供的不同类型服务，比如租羽毛球场地、瑜伽课程、法律维权咨询调解，我们还会代表职工与企业开展工资集体协商……”

永外街道总工会主席纪筱彬亲自坐镇，现场为职工解答。工会服务站副站长廖磊一直忙前忙后“原计划1小时结束，现在这么多人来，得延长时间了。”

在2小时中，职工针对如何加入工会、工会会员互助服务卡如何办理、用途、会员可以享受哪些优惠政策、可以得到哪些福利、二次报销流程及比例等方面提出了很多问题。现在，工会人员对80后、90后的职工，重点介绍了职业发展助推、职工素质教育、子女托管班等服务项目。

事实上，永外街道并不是东城区第一家召开职工、企业“双沟通”的街道。此前，建国门、北新桥、崇外等街道都根据辖区特色，分别召开了职工沟通会和企业沟通会。在东城区，17个街道都将“双沟通”，以便使更多的职工享受到工会服务。

在北新桥街道举办的企业沟通会上，已建会企业与未建会企业面对面沟通。“互助保险太有效了，住院之后手机收到短信，感觉

收到红包一样开心，也是体现了工会对职工的关爱”“我们单位职工现在下班后都参加工会活动，他们说感觉这个企业是正规的企业，不是徘徊在国家之外的企业”“建会以后我们公司的矛盾明显减少了，因为职工有了倾诉的地方”……听到建会后企业及员工精神面貌发生的改变，以及职工获得保险二次报销等实惠时，未建会企业对工会的兴趣明显有所提高，一些企业在散会后还留下来专门咨询入会问题。

会站家合一 升级服务职工的“根据地”

“每人都有大礼包！”面包、香肠、零食、毛巾、保温杯、暖宝宝、暖脚鞋垫、春联、福字……1月29日，东城区委副书记宋铁健、东城区总工会主席许汇，来到东四四条77号，慰问平房物业人员，为居住在这里的40余名平房物业工作人员，送上一份冬日礼包，询问他们的日常工作和生活情况，了解他们困难和需求。

随着城市发展，东城区实施胡同物业管理，平房物业人员已达到2500余名，管理内容主要涵盖环卫保洁、绿化养护、交通疏导、生活服务、安全服务等十余类内容，覆盖全区平房区集中的12个街道。今年，东城区总工会加大对一线职工慰问力度，将这些职工纳入送温暖范围，投入30万元送去温暖包。

职工之家建设一直是工会的重要组成部分，在东城区，除了打造职工之家硬件设施，工会在为职工送温暖、送服务上也是全力以赴，让职工在岗位上也能感受到职工之家的温暖。

在龙潭街道有这样一份计划《立足“龙潭睿德驿站”打造会站家合一》。龙潭街道按照辖区企业行业、职工需求、联合工会区域分类，以龙潭红色先锋课堂为中心，各社区联合工会红色先锋课堂为基点，开展“龙潭睿德(Red)驿

站”系列培训，满足职工多层次的素质提升需求。

龙潭街道相关负责人介绍，通过为职工开展种类不同的培训教育，突出工会思想精神引领作用，带领职工听党话、跟党走，使红色教育成为增强地区职工凝聚力、战斗力和创新力的重要载体。

热个早餐、喝杯热水、工作间歇有个落脚的地方。1月15日起，东城区总工会所辖17个街道工会服务站和182个社区联合工会面向环卫职工、平房物业人员和快递小哥等户外工作人员，全部设立免费饮水站点，各辖区内还有非公企业陆续面向户外作业人员开放免费饮水和休息站点，总数达200余处。

碧艾尔时装(北京)有限公司就是东城区首家面向一线户外劳动者建立暖心驿站的非公企业。公司将原有饮水机、咖啡机、微波炉、沙发、桌子、书架等设施的职工之前向户外工作者开放，还针对户外工作者的工作性质专门增设了手机充电器、水杯、茶叶等，工作在东四地区的保安、环卫工人、出租车驾驶员、交通警察、快递员和城管协管员等所有户外劳动者都可以随时步入这家非公企业的职工之家休息。

“每天工作8小时，都在外面站着，保温杯打好水兜里揣着，冬天再保温，到下午水也是温的了，夏天又热得不行。”平房物业工作人员李金山说。

今年6月，体育馆路街道全鑫园烤鸭店、全季酒店、彭胜医院三家非公企业也正式启动暖心驿站。目前，东城区多家非公企业均以不同形式支持暖心驿站开放，有些不具备开放条件的非公企业，向暖心驿站捐赠了微波炉、电热壶、医药等价值近万元的物品。

为一线户外劳动者免费理发也是东城区总工会今年落地的一个新项目。区及街道工会整合资源，发挥美发企业的优势，每个周五，户外工作者可就近到工会服务站或美发店免费理发，既为他们节省了理发费用，又打造了户外工作者的美好形象。

“事情都非常小，但是体现了对劳动者的一种尊重。”东城区总工会副主席张军说。

精准服务 依照职工“生物钟”转动

办公电话绑定工作人员手机，24小时随时接听；按照职工“生物钟”规律，实施错时上下班；专人负责12351手机APP和电话预约项目，一年预约1000余人次。

这是东华门街道总工会通过错时上下班和预约工作制，将工作时间延伸到8小时之外，把职工愿望作为“晴雨表”，按照职工“生物钟”开展的精准服务。

交道口街道总工会“送清凉”服务队，从东城区专门到地处大兴亦庄经济开发区的汇龙新技术有限公司科研生产基地，为这家为军队提供后勤装备保障的科研企业职工送去清凉。

在东城区17个街道，这样的精准服务已经全面推开。辖区企业多、行业多，职工结构复杂、需求多样，职工到底需要什么，这只能由职工自己回答。为了准确把握企业和职工需求，崇外街道总工会向企业发放了上百份问卷：《职工工作安全》《职工职业健康》《言语交际学》等。通过非常有针对性的调查，最终精选出了今年的两门课程。6月，开课通知一经发出，企业和职工积极响应，踊跃报名，3天时间名额报满。

街道总工会根据企业需求，开展个性服务。有的街道利用中午休息时间，把服务送进企业，在企业中开展“花艺制作”“微景观制作”“烘焙蛋糕”“艺术画扇面”

■对话：

按职工“生物钟”精准服务

——访东城区总工会常务副主席王先勇

记者：东城区在改革创新上都采取了哪些措施？

王先勇：我们通过“会站家合一”、精准服务、双沟通等方式，不断密切与职工的关系，为职工提供他们真正需要的服务。

比如“会站家合一”模式建站建家，推动区域性工会加强与驻地机关企事业单位的协作，建立区域内社会单位工会组织与社区共建、共育、共享资源的联动工作机制，进一步拓宽职工活动阵地。推动辖区社会单位职工之家与社区联合工会共享工作资源、共同开展活动。

记者：工会的精准服务主要指什么？

王先勇：依托工会三级服务体系和市总工会服务项目推进精准服务，结合我区特点设计服务项目并组织实施，区一级工会为下级工会提供服务平台和资源。重点关注青年职工、女职工、农民工等群体的独特需求，结合区域经济发展特征，针对不同行业职工提供个性化、差异化的精准

“蜡虫香牌制作”等既简单又舒缓身心的DIY小制作。使职工能缓解疲劳，保持愉悦的心情投入到工作中。

建国门街道总工会委托微洞察市场咨询公司，投入资金77380元，进行问卷调查，涉及广告、餐饮、物业、金融、旅游、服务、教育、医疗等12个行业，覆盖辖区内76家企业，回收有效样本3000份。调查问卷以职工希望参与的工会活动以及希望获得的工会服务为核心，主要设置了本级和街道级工会组织的认知、街道总工会文体活动、12351APP及工会会员服务卡的参与使用等方面内容进行调查。分别通过调查对象的不同行业、不同年龄、不同性别三方面进行系统分析研究，以便全方位了解职工需要，更为精准地找到工会服务的着重点。

根据调查报告的结论，工会了解到便捷有效的沟通渠道是街工会首要解决的问题，为此建国门街道总工会着手升级官方网站，运用当下最为先进的H5技术，实现网站、微信一体化，实时信息同步化，职工浏览便捷化的有效沟通途径。

服务。做强做实东城区温暖基金，建立街道和机关企事业单位帮扶救助专项资金，构建完善多层次、全覆盖的帮扶体系，坚持精准脱贫，配合区政府相关部门为困难职工提供就业救助、医疗救助、助学救助和临时救助。

我们还围绕职工“生物钟”开展工作，创新基层工会工作运行方式，基层工会服务站、职工之家根据职工群众的实际需求和作息规律，使职工能够随时找到工会组织。

记者：在工会的改革创新中有哪些受到职工好评的项目？

王先勇：区工会的工人文化宫、职工服务中心和街道推出的不同服务，将服务送到一线，服务职工零距离。

比如24小时服务暖心驿站、劳动关系三方调解委员会、职工发展委员会等，满足了职工在下班后获得服务的需求，促进和谐的劳动关系，为他们提升技能素质助力，也为职工在工作中创新发展提供了保障。