以职工需求为导向 贴近职工精准服务

首都工会服务职工形成品牌体系

□本报记者 白莹

“叮铃铃，这里是12351职工服务热线，请问您有什么需要帮助的？”3月的一天，位于西城区虎坊路北京市职工服务中心一楼的12351职工服务热线大厅，接到了这样一通咨询电话。每天这里的电话铃声都会此起彼伏地响起，或法律求助，或政策咨询，或温暖帮扶等等这些涉及职工切身权益的内容，都会因为这一根小小的电话线连接起工会与职工，成为工会组织与广大职工的“贴心线”。

近年来，首都工会以职工需求为导向，贴近职工精准服务，创新工会服务品牌。2017年修订了《市总机关和直属事业单位开发会员服务项目暂行办法》，引导各级工会组织开展文体推介、技能助推、心理关爱、意外保障等工会特色“十大品牌”。截至目前，职工服务体系工作平台累计观影观演、亲子活动、旅游休闲、教育培训、医疗健康、生活服务、婚恋交友、文体活动等各类职工服务项目12527个，服务会员2561万人次，得到了职工的广泛认可。

服务阵地建设探索新路径

现如今，在像中关村智造大街这样的公共区域办公，下班了，想去公司职工之家或健身或休息，员工再也不用担心“吃闭门羹”了，因为这里有为员工提供24小时服务的公共区域职工之家。记者在中关村智造大街职工之家看到，自助餐饮、自助休闲、自助咨询、自助阅读，以及工会会员服务卡自助激活……这些都是为职工免费提供的工会服务。

去年以来，市总工会积极探索职工之家建设新路径，提出建设“公共区域职工之家”和“职工暖心驿站”，吸纳社会资源参与工会服务，让职工随时享受工会服务。在商圈、楼宇、车站等人员密集场所，建设公共区域职工之家，把原来单位内部的职工之家，扩展到社会、公共区域层面，为职工群众提供及时方便的工会服务。在便利店、加油站、银行网点、房屋中介等不同业态场所，推广建立职工暖心驿站，因地制宜地开展“小而精”的便利服务。

2018年，全市共建成公共区域职工之家14个、示范职工之家145个、百人以上新建会同步建家企业811个、职工暖心驿站9650个。

帮扶困难职工贵在“精准”

“提到帮扶职工就离不开一个词叫精准帮扶，而精准帮扶，贵在‘精’和‘准’。”这句话，已经成为了从事工会帮扶工作人员的共识。

近年来，北京市总工会成立困难职工解困脱困工作领导小组，研究出台《解困脱困工作实施办法》，目的都是为把“精准”贯穿职工帮扶的全过程。《实施办法》的出台，其主要目的有三点：一是生活底线基本兜住，确保困难职工家庭生活水平至少达到北京最低生活保障线；二是帮扶待遇逐步提高，根据北京经济社会发展水平、居民生活消费水平和本级工会筹资水平等情况，逐步提高帮扶待遇；三是帮扶对象适当拓展，在做好建档困难职工家庭帮扶救助的同时，适当拓展帮扶对象，扩大临时救助范围。

据统计，全市在档困难职工户数从2014年的7666户减少到692户；“两节”送温暖、金秋助学等方面累计投入资金4.67亿元，走访慰问3.5万户职工家庭，帮扶1.1万名困难职工子女，把党和政府的温暖送到职工身边。

建设“创新型”工会

首都工会除了“精准”帮扶困难职工之外，还在关爱女职工方面做了很多创新工作，让她们享受了来自工会的关爱。其中，北京市总工会开展的“母婴关爱室”“子女托管班”等创新举措让不少职工拍手称赞。

2014年初，“母婴关爱室”建设工作启动，在各级党政领导的高度重视和工会女职工组织的积极努力下，目前市总工会挂牌“母婴关爱室”达到了2020家，涵盖了各类企事业单位和包括大型商场、长途汽车站、公园、体育场馆、银行、医疗机构、工会服务站在内的公共场所，在社会上树立了良好的示范，被纳入北京市政府折子工程。

从2015年起，以职工单位（街道社区）工会运作、市总工会支持、社会组织参与的方式实施职工子女暑期托管服务。截至2018年，市总工会资助基层单位累计开办职工子女暑期托管班293个，服务职工子女10500余人次。

创新铸辉煌

东城区总工会实施精准帮扶为职工排忧解难

644个暖心驿站成为服务职工的“家

□本报记者 边磊

为一线劳动者服务，依托暖心驿站深入开展送温暖工作，仅2018年一年即建立暖心驿站644个，服务场所遍布全区大街小巷，为户外劳动者提供饮水小憩场地，冬天可取暖驱寒，夏季可空调纳凉……5年来，东城区总工会下大力实施精准帮扶工作，为职工排忧解难。

在东华门街道工会服务站，有一间不到8平方米的小屋，里面沙发、茶几、储屋柜、桌子、桶装水、微波炉、电烧水壶、暖壶、暖气、空调一应俱全。这里既是职工接待室，又是东城区暖心驿站最早的雏形之一。从2016年起，这里就面向户外工作者开放。环卫、保安、快递小哥在工作之余，多了一个落脚点。

一走进东华门街道工会服务站，就感受到热气腾腾的暖意。卫生间面向户外工作者开放，职工接待室同时是职工休息室。户外工作者都可随意进出，没有人阻拦。但实际上，最受欢迎的是免费WIFI，智能手机的时代，有网络，就可以收发信息，下载任何软件也方便多了。

“2016年6月，区里下发了《户外劳动者服务站点建设的通知》，我们就着手做了这项工作，根据现实情况，把职工接待室改造成驿站。周边一直有环卫工人，冬夏无处可去。有一次他们过来问能不能接杯水，我们觉得这也确实是户外工作者真正需要的。于是直接把房间改造成工会驿站，还进行了宣传，为扩大宣传面，我们做了展板在宣传栏展示。”东华门街道总工会主席张德廷说：“之后附近的环卫工人就偶尔过来喝杯水。”

朝阳门街道的暖心驿站同样受到了广大户外工作者的欢迎和认可。成立之初来的人不太多，慢慢口口相传，相继来的人越来越多。这里还曾照顾过身体虚弱的人员，帮他们倒水或买些生活日用品。水站志愿工作人员还经常与户外工作者聊天，了解他们的需求。

朝阳门街道总工会相关负责人表示，开展暖心驿站项目旨在充分发挥社区内外资源共享、政策宣传等服务，为户外职工提供缓解压力、提升能力和改善生活等精细化服务。从物质给予到救助服务、精神慰藉，从单一救助到综合施救的转变，确保户外职工的物质生活和精神生活共同提升。

最近，南锣鼓巷13号，一个50平方米的“暖·空间”也正式开放，划分出展览区、活动区、阅读区、议事区、保障区、办公区6大区域，提供给共青团、妇联、工会开展活动，提供给环卫、保安、快递小哥等户外工作者喝水、歇脚，也提供给游客参观、休息。而且，这个地方参照展馆的运营时间，早9点一直开到晚8点，除了周一休息，周六、周日都照常上班。

2018年一开年，东城区17个街道的工会服务站和182个社区联合工会就面向环卫职工、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。工会还充分利用劳模先进、社会资源，辖区内的非公企业也陆续面向户外作业人员开放了免费饮水和休息站点。

不仅如此，东城区总工会还在两节期间开展了以“一杯暖茶，温情暖冬”为主题的送温暖活动，投入30万元为2500名平房物业人员送上“暖手暖脚包”及鱼肉等节日慰问品，使他们感受到党和政府的关怀和工会家的温暖。暑期开展了针对旧城保护定向安置房建筑工人的慰问活动，送去清凉包和文艺演出，为他们加油鼓劲。持续开展“爱心理发 劳动最美”义务理发活动，将每月第一个周一定为全区户外工作者义务理发日，全年服务职工3000余人。精准实施物质、就业、医疗、助学帮扶，在档困难职工由36名减少到10名，脱困率达72%；推动43家直属基层工会制定应急救助办法，应急帮扶体系初步建立，促进了分级帮扶实化细化。

同时，东城区的工人文化宫还面向全区职工开设了书法、绘画、摄影、舞蹈、瑜伽、戏曲、健身操等兴趣班，为方便职工参加，全部安排在职工的休息时间，方便职工午休及下班后参加。

今年五一国际劳动节期间，东城区总工会推出了5元看大片、欢乐亲子儿童剧、“春日养生祛湿”杂粮组合、“快乐合家欢”个性化邮票定制、劳动快乐鸭、免费领取洗衣液等工会卡活动，将实惠送到职工手中。

东城区总工会相关负责人表示，通过入户走访慰问，切实解决困难职工的实际问题。从“精准度”上下功夫，了解职工缺什么、急什么，进而做到“点对点”式慰问，确保职工群众有真切的“获得感”。如今，东城644个暖心驿站已经成为服务和凝聚职工的温暖之家。

工会行动

把企业和职工群众装在心里

——记延庆区总工会组工部负责人李小琴

□本报记者 马超 文/摄

“龚总，美正生物这块业务您做得风声水起，您近期又拓展了美正检测食品工作，这块业务经济效益怎么样？我们这次过来，想在了解业务的基础上，看看工会在企业发展过程中有什么能帮得上忙的？”这是延庆区总工会组工部负责人李小琴在辅导中关村科技园区工会联合会积极开展“一对一”企业沟通见面会的基础上，首次与美正生物技术有限公司总经理正面接触的开场白。

“今天把大家聚在这里，就是想听听大家对入会的看法，了解大家的需求和困难。”“我们今天在这边干活儿，明天可能又挪地方了，工会卡能用吗？”“我是外地人，看病挂号能免交费吗？”“我家孩子是辅警，能入会吗？”在百泉街道组织的小微企业职工沟通见面会现场，来自面馆、超市、早点摊、宠物店等小铺的职工群众积极咨询入会的问题。李小琴诚恳地听取大家想法，并一一作答。

“康姐，像这样的沟通会以后应该分类分时间段继续组织，把职工的意见建议梳理出来，跟其他乡镇街道联动，及时调整入会和会籍关系。”临行前，李小琴不忘跟街道工会干部交代后续工作安排。李小琴说，一次小小的沟通会可以把企业、职工和基层工会很好地链接起来，链条上要情“暖”人心，以此提高工会组建、会员吸纳效率。

像这样与企业、职工见面或不见面的沟通几乎成了李小琴每天的必修课。电话、微信、QQ成了她与基层工会干部、企业、职工沟通的常见方式，大家咨询、交流不分时间、地点，都成了24小时的事情。李小琴也乐此不疲，她说，大家信任她才会与她交心，为大家服务的过程历练了自己、充实了自己，很有意义。

李小琴自负责基层工会组织建设五年以来，不断探索适合延庆特色的建会经验，打造了“发挥社会名人作用引领建会”模式，探索建立了“乡镇街道划片包干1+X建会工作机制”，发挥各部门联动效应，改变工会单打独斗局面，实现相关部门业务联动。李小琴还成立了四个“党工共建活动室”，打造了一批“五好基层工会”典型。她倾心调研推动“编外职工入会”工作，最终实现了8000余名编外职工工会经费的解决，畅通了编外职工入会障碍。

为了提高基层工会干部队伍素质，她每年都对全区直属基层工会以及事业单位、机关、非公企业工会干部进行分层分级培训，同时组织基层工会开展“职工满意度测评”，真正实现会员评家，让职工群众满意，让工会干部得以历练、成长。

我和工会的故事