

蒋军

12351热线坐席

换位思考，真诚为职工答疑解惑

□本报记者 张晶 文/摄

12351职工服务热线客服人员蒋军在生活中是个不太擅言辞的男生，但是只要接通电话，他就像变了个人一样，口齿流利，娓娓道来。

蒋军说，刚来到12351热线接听电话时，他远没有现在健谈，“虽然经过培训，那些工会业务知识都烂熟于心，但是怎么把这些知识活学活用，变成‘大白话’，让那些即便对政策一窍不通的职工也能听明白，并不是件容易的事儿。”好在这时12351热线的老员工及时向他伸出了援手，告诉他接听电话的话术技巧，帮助他顺利度过了最初的磨合期。

蒋军说，在接听电话时，会遇到各种各样的情况，有时会碰见一些“不客气”的人，于是便把负面情绪都传递给坐席人员，“有的人会对我们发脾气，有的人在电话中长时间倾诉自己的不满。”蒋军说，接到这样的电话时，他们都会耐心倾听，尽力疏导，真诚安抚，“只要职工不挂断电话，我们就不会主动挂断，哪怕对方说话不客气了，我们也要耐心倾听，时常进行引导。”

遇到类似的情况，蒋军一开始心里也会有点不舒服，但是他转念一想，职工的权益受到侵害，又对维权的途径不了解，此时，着急生气都是正常的情绪，他们在自己遇到困难的时候，想到了来

找工会，想让“娘家人”帮助他们撑腰，这说明他们对工会组织充满信任。想到这里，在接听电话时，他就会对职工多一份理解、多一份耐心，多一份关爱，“虽然职工有时话说得很重，但如果在我的引导下，能让他们少走一些弯路，哪怕只是让他们心里好受一点儿，我就会感觉自己的工作是有价值的。”蒋军说道。

除了接听职工来电，12351热线还开展了基层工会会员满意度调查、法律援助案件回访、困难职工救助回访等外呼工作。

“您好，您的单位每年都会召开职代会吗？”“您更喜欢参加哪类工会活动？”……近年来，12351热线开展了“基层工会会员满意度调查”，通过外呼的方式，向职工询问对基层工会工作开展情况的意见和建议。蒋军说，对于这项工作的重要性，所有坐席人员都有深刻的认识，参与调查的12351热线坐席人员会加班加点，一个接一个地拨打电话。忙起来的时候，他们甚至一天都顾不上喝几口水，但是想到通过满意度调查，能为市总工会考评基层工会工作、了解职工动态提供第一手信息，推动改进基层工会工作做出一点贡献，他们就感觉很欣慰。

此外，12351热线还在确保首都职



工队伍稳定方面也发挥了积极作用，针对可能引发重大事件的预警性信息，热线都能够及时反映，推动诉求办理。蒋军向记者讲述了这样一件事：那是在2012年，12351热线曾接到某跨国企业职工的来电，该企业在未召开职工代表大会的情况下，签署了裁员申请书，并上交劳动保障部门备案，准备进行大范围经济性裁员，涉及职工达700余人。接到职工来电反映后，12351热线立即将此情况向市总工会汇报。对此，市总工会领导高度重视，责成相关部门迅速介入，配合企业工会维护职工合法权益。由于12351热线的迅速反应，工会组织及时介入，最终协调各方妥善处理了此次事件，使所有已协议离职的员工依法得到了赔偿，保障了他们的合法权益。

“我们的工作看起来很普通，但背后的责任却很重大。今后，我们会坚持苦练内功，不断提升服务水平，充分发挥工会窗口阵地的作用，更好地为全市职工服务。”蒋军语气坚定地说道。

李梦娇

北京市总工会职工服务部工作人员

通过12351热线逐一联系困难职工

□本报记者 张晶

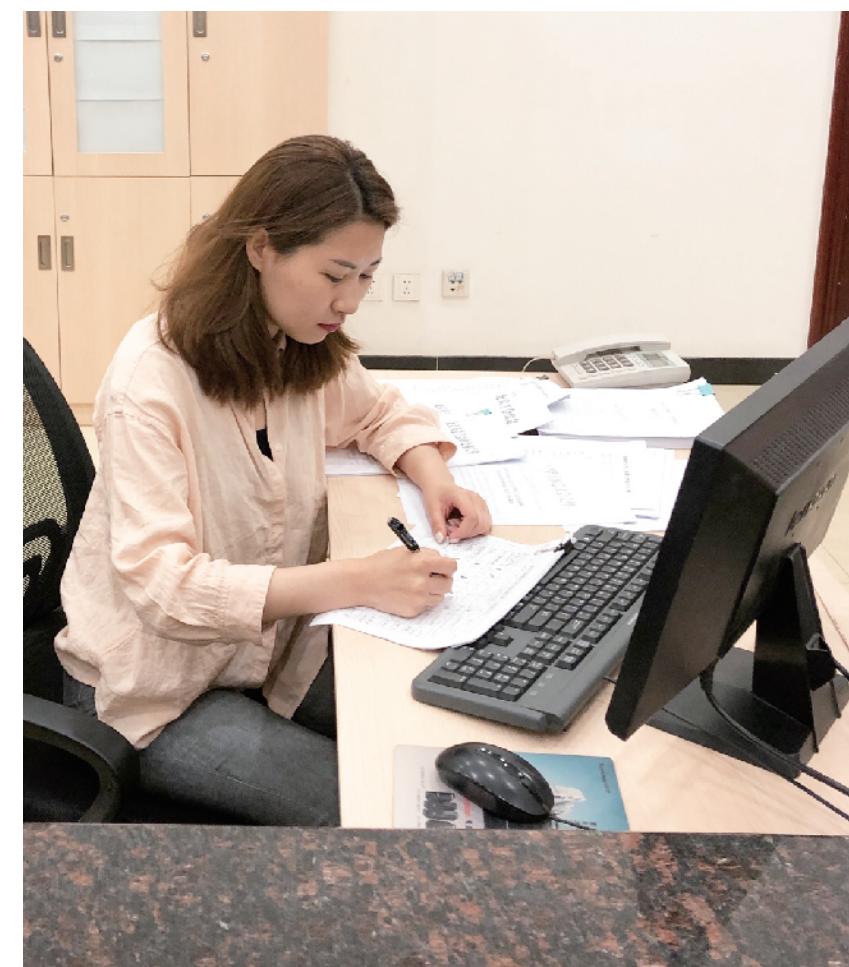
“您好，这里是12351职工服务热线，我们正在开展困难职工信息核查工作，需要您的配合。”5月23日至29日，全市638名工会在档困难职工陆续接到了12351热线打来的电话，这是市总工会职工服务部近期开展的一项重要工作，借助12351职工服务平台，全面掌握全市困难职工实际情况，为进一步做好困难职工解困脱困工作奠定了基础。

“我们会按月为北京市总会在档低保、低收入困难职工家庭发放生活补贴，每户每年发放标准为12个月低保标准之和。这笔钱，我们会发到困难职工的工会会员互助服务卡中，并通过12351职工服务平台，向每名困难职工的手机发送短信，告知他们补贴发放情况。”市总工会职工服务部工作人员李梦娇说，围绕全总制定的解困脱困目标，按照精准认定、精准施策、精准脱困的总体要求，近年来，市总工会根据职工不同致困原因分类施策，精准使用帮扶资金，困难职工解困脱困工作取得很大进展。

由于职工的致困原因不同，为了提供精准帮扶，去年，市总工会对《北京市总工会关于进一步做好困难职工解困脱困工作的实施办法》进行了

全面修订，进一步明确帮扶对象和认定程序，扩大帮扶覆盖面，加大帮扶力度，同时，严格建档程序，精准认定困难职工，进一步规范困难职工认定程序，即个人申报、专人核实、公开公示和会议审批等重点环节工作。此外，市总工会还持续加强与市民政局的工作对接和数据共享，通过市经信委信息交换平台，相互提供困难职工家庭数据并开展信息比对，做到精准识别困难职工。政策变化后，有不少困难职工对新修订的实施办法内容不了解，并拨打12351热线进行咨询，这类政策咨询都会通过派单的形式转到市总工会职工服务工作部。

接到派单后，李梦娇和她的同事会及时回复职工来电，告知他们市总工会在就业帮扶、医疗救助、子女助学、生活救助等方面的具体政策。李梦娇向记者详细介绍了相关情况，“根据政策，市总工会对困难职工家庭成员参加技能培训班、签订合同、实现稳定就业的，给予培训费补贴；市总工会还与苏宁小店等连锁零售服务企业联手，优先吸纳困难职工本人及其家庭成员就业，提高家庭收入；对纳入职工医疗互助保障范围的困难职工提高‘二次报销’比例；同时，开展医疗专项救助，对经各项保障帮扶



救助后仍产生自付医药费的困难职工家庭，给予自付部分50%的补贴，最高5万元；对在大学专科或本科阶段就读的困难职工子女每生每年补助提高到10000元，对全部困难单亲职工子女，从学前教育到本科阶段实行全程帮扶；再有就是前面提到的按月为在档低保、低收入困难职工家庭发放生活补贴，每户每年发放标准为12个月低保标准之和。”

李梦娇说，在开展困难职工帮扶工作的过程中，各级工会组织非常注重情感帮扶和人文关怀，除了电话沟通，还会通过定期入户走访的方式，加强与职工的情感沟通，做好职工本人及其家庭成员的心理疏解，通过实施应急救助、心理关爱、职业介绍、子女托管、母婴关怀等个性化帮扶，使困难职工切实感受到工会组织的关爱。