

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,有的人会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工会在档低保、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了很大进展。

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、生活救助等方面的帮扶政策。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导,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。