

总啃“硬骨头”，职工满意我才开心

□本报记者 边磊 文/摄

黄可是东城区东四街道工会服务站的站长，主要负责组织建会、税务代征、劳动争议调解，可以说工会工作三大难啃硬骨头都由她负责，同时她还负责管理工会服务站、带新人的工作。2011年成为工会社会工作者，这个年纪轻轻的北京姑娘，便踏踏实实在工会最一线的岗位干了8年。

今年春节前夕，一名农民工找到街道劳动科，说工头拖欠自己的工资不给。那天赶巧劳动科的几名同志都安排了外出工作，可找上门寻求帮助的农民工兄弟也不能不管。“工会不是经常调解劳动争议吗”，这个工作就落在了黄可头上。而一个年轻女同志单独深入争议企业调解，还是头一遭。正值春节前一周，天气阴沉，空中还飘着零星的雪花，看着眼前被欠薪的求助者，黄可横了横心，跟他一起前往包工头所在地。

“当时心里也发怵。”黄可说。包工头的“办公室”在地下，手机完全没信号，对方看起来像个黑社会。“天寒地冻，当时特别能体会讨薪者的心情。”

包工头本来还想不认账，但黄可拿出掌握的证据，并沉着地解释清政策，最后跟工头说：“别让人家白辛苦那



么长时间，欠的钱不多，给结了吧。”1860元，当场微信结账之后，农民工兄弟就买票回老家了。

今年五一之前，13名园林绿化工人找到工会，说被拖欠工资5万余元。这其中既有只欠一天工资的，也有被欠20天工资的。黄可一个一个给要回。从开始处理到拿到钱，一共花费了5个工作日。但就是在这期间，其中一名被欠薪的农民工去世了。黄可把为他要回的3790元交到工头手上，带回村里，视频直播着交到去世农民工的爱人手上……

在劳动争议调解中，农民工一般都是散工，讨到薪水后就离开，后期案卷需要的签收材料、身份证复印件、笔录，因为各种各样的原因无法提供。对于工会工作者来说，这就相当于一



件没有业绩的工作。有的时候调解半天，都不能算做工作量。

“并不能因为没有业绩就不用心去做，就算献爱心吧。”黄可说，“作为党员，也要起到先锋模范带头作用。”

入伏前半个月，黄可带着服务站的同事，横到边，纵到底，进行了辖区的送清凉服务。这个年轻姑娘，骑着三轮车、忍着腰伤，一家一家为会员企业送去清凉饮品。

当时，一家建会企业老板找来进行咨询，职工钻企业管理制度不健全的空子，维权索赔40多万元。黄可抽空，帮企业建立健全了管理制度，并讲解了相关的法律法规。如果顺利，可以帮助企业减少一半的损失。获得帮助后，老板再见到工会的人，态度都不一样了。

身为工会服务站的站长，黄可还经常给同事讲解如何为职工和企业“服务”。“工会形象好，就在于服务这一大优势，只有靠服务，才能赢得企业和职工的信赖。咱们的服务做得跟海底捞服务一样，你看咱们工会在大家心里什么样！重要的是服务意识。”

在不利情况下，把事情做到最圆满。这个事更费点心。多一句嘴，多帮助下，让人感觉到人与人之间的温暖。黄可经常提到自己是党员，要起到先锋模范带头作用，她想，自己能影响周围一大片的时候，东四地区会员就能享有更优质的服务了。

“当初选择了干工会，就知道要将服务、维权结合在一起，做好本职工作，对得起工会工作者这个称号。”黄可说。

李润蕾

广内街道工会服务站站长

扎根服务站9年，仍觉“有滋有味”

□本报记者 陈曦 文/摄

“我觉得我挺幸运的，大学一毕业就找到了这份工作，然后一直干到现在。”广内街道工会服务站站长李润蕾开心地说。

2010年，李润蕾从大学毕业了。因为原本在学校学的是人力资源管理，最初，她想找一份跟所学专业相关的工作，但一直没找到合适的。大学期间，李润蕾已经入党，毕业时，没有找到工作，就需要暂时将党关系转到居住地。就在她到社区转党关系的时候，社区书记听说她还在找工作，于是对她说：工会在招人，去试试吧。

“在那之前，我一直在学校上学。每天接触的就是老师、同学和课本。刚工作的时候，工会在开展全面建会工作，我每天接触的是企业、职工。这跟我以往的经历很不一样，所以感觉还挺有意思。”李润蕾回忆说，几个月之后，她就参加了考试，正式成为了一名工会社会工作者。

那时，社会大众普遍对工会组织的认识不足，所以开展建会工作，普遍面临的都是“门难进、脸难看、话难听、事难办”，往往一个企业跑了四五趟，都见不到负责人。

李润蕾介绍，刚工作时，她接触过一家非公企业。那家企业虽然早已建会，而且进行了信息采集，但却一直拒绝缴纳工会经费。这些年，他们

每年都会与这家企业沟通，试图说服他们正常缴纳工会经费。

“每次都是工会负责人接待我们，等我们介绍完相关情况，他就说会跟老板汇报。之后，就会告诉我们，老板觉得企业经营有困难，不同意交费。”李润蕾说，“每年、每次都是这样。后来，就连他们的工会负责人都已经陆续换了两任了，还一直是这个态度。”

去年，这家企业的老板得了急性白血病，求医问药，花费不菲。因为早年进行过信息采集，所以暖·互助“二次报销”的钱自动被打入了他的工会会员互助服务卡。而且由于看病费用超过了封顶线，工会又以互助互济的形式，按照相关规定给他的家属发放了18万元的互助金。

“据我们所知，这是西城区发放的单笔金额最大的互助金了。这笔钱并不能直接打到他的工会会员互助服务卡里，想要领取的话，必须要加盖企业行政公章。于是，我们以此为契机，终于见到了企业新的负责人。我们把事情的前因后果跟他介绍了一遍，他确实非常感动。我们又趁机跟他约谈了几次，介绍了企业正常缴纳经费后，能够享受到的服务。企业新的负责人终于表示，今后要支持工会工作，并且同意从今年开始正常缴纳经费。”



李润蕾说。

李润蕾今年虽然只有30岁，可已经是服务站里的“老人”了。工会近两年出台了許多新的工作要求，每次都是她带领大家冲锋在前。

2018年，北京市总工会从规范化基层组织建设入手，摸索出了一套采用职工沟通会、企业沟通会“双沟通”的模式，来推动工会组建、发展会员的创新方式。广内街道总工会也成为了“双沟通”的试点。李润蕾表示，通过开展“双沟通”，去年，他们新建了4家百人以上企业工会。3家百人以下的企业工会。今年，新建了4家百人以下企业工会，两家要建独立工会。

李润蕾告诉记者，除了建会，她们现在最多的工作就是为职工办理工会会员互助服务卡，并开展服务性活动。“为了方便企业和职工，从建会

开始，我们全程都是‘上门服务’。我们上门领取职工的身份证复印件为大家办卡，办完卡也联合银行工作人员上门为会员激活，都不用企业职工自己跑，也不用他们去银行排队。此外，我们有30%到40%的企业，实际办公地并不在辖区范围内，所以在开展活动的时候，也想法设法地为他们提供便利。比如我们的传统活动项目‘送清凉’，就会为这些企业单独邮寄，我们的清凉包最远的一次寄到了山西。”

虽然，李润蕾已经在工会工作者的岗位上干了9年，但她依然觉得，这份工作“有滋有味”。“我经历过一次区域性的改革，当时，一同到工会服务站的同事都被调去社区工作了，就剩了我一个人。所以，我希望我们这支队伍能被重视起来，能够在稳定的基础上，有所发展。”她说。