



# 如何打通工会维权服务“微循环”

□本报记者 白莹 孙艳 李婧/文 邵怡明/插图

主持人：本版编辑

嘉宾：中国劳动关系学院工会学院院长、教授 杨冬梅  
北京经济技术开发区总工会主席 张凤民  
大兴区总工会权益部部长 张苏

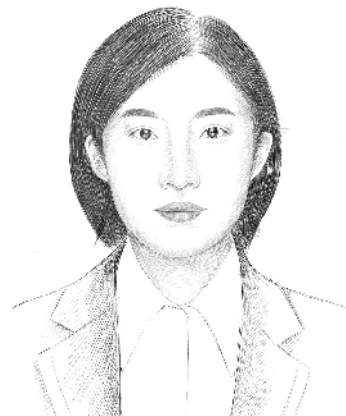
工会基层组织是工会全部工作和战斗力的基础，是直接面对职工的窗口和桥梁，是联系服务职工的“最后一公里”。近年来，本市各级工会着力开拓新领域建会，让工会组织的覆盖面不断扩大。同时，加强规范、补齐短板，大大提升了服务职工的能力和水平。如何打通工会维权服务“微循环”？近日，记者采访了相关专家和工会工作者。



杨冬梅



张凤民



张苏

## 1 打通工会联系服务职工“最后一公里”

杨冬梅：竭诚服务职工群众，是工会组织履行基本职责、深化改革创新的内在要求。中国工会十七大提出，中国工会的基本职责是维护职工合法权益、竭诚服务职工群众，首次从工会基本职责的高度定位服务职工工作。工会十七大审议通过了《中国工会章程（修正案）》，其中一项重要的修改内容就是将“竭诚服务职工群众”与“维护职工合法权益”并列作为中国工会的基本职责。这一重大修改，充分表明了服务职工工作是党政所需、职工所盼，也是当前工会工作的重点和难点所在。

能汽车、新一代信息技术、生物技术和大健康、机器人和智能制造四大主导产业集群化，是非公企业集中、“高精尖”产业集中、外商投资企业集中、世界500强企业集中、产业工人集中的特殊区域，也带来了经济结构、企业结构、职工结构和劳动关系多元化的区域特点，工会组织共覆盖职工近20万人。

针对基层工会组织活力不足、作用发挥不明显等问题，经开区坚持力量向基层投放、资源向基层汇集，着力补齐制约基层工会作用发挥的短板，使基层工会真正建起来、转起来、活起来，打通工会联系服务职工“最后一公里”。

张苏：维护职工合法权益是工会的天职，维权工作是工会的“魂”和“根”，做好职工维权工作也是维护职工队伍稳定、助力企业健康发展、构建和谐劳动关系的根本所在。作为党联系职工群众的桥梁纽带，大兴区总工会不断拓展加强和创新维权的内容和功能，形成了以发展和谐劳动关系为主线、以创新维权工作机制为重点，深入推进“三同时”工作，稳步推进集体协商、规范运行民主管理、依法开展法律服务，形成“职工得实惠、企业得效益、经济得发展、社会得稳定”的良好格局。

不断发展，劳动者诉求不断扩展，呈现多样化，由利益性诉求逐渐转向权利性诉求，由要求工资扩大到职业保障、福利待遇、休息休假、参与企业规章制度制定等方面。劳资关系形势更加复杂，企业管理层和特殊人才与企业之间的纠纷也时有发生。

张苏：近年来，随着经济结构调整和转型升级、疏解非首都功能及京津冀协同发展等工作的不断推进，大兴区劳动关系领域出现了一些新情况、新变化，工

会维权工作面临新的挑战，还存在着一些现实问题。例如，一些企业对集体协商的重要意义认识模糊。一些企业经营者担心开展协商会增加劳动成本，耽误时间，影响生产经营；职工代表和工会干部参与的热情也不高，认为谈不谈无所谓，对自己没有太多的直接利益关系。

当前，因为协商能力和水平有限，还存在着“不会谈”的问题。现有的关于集体协商工作的政策法规层次不高，对于企业的

约束力不强，企业不进行集体协商的所应承担的法律后果不明显，在某种程度上影响了集体协商工作的深入开展。

同时，一些企业厂务公开民主管理内容缺乏针对性，职工代表素质有待提高。一些企业工会干部、经营者认为厂务公开民主管理工作不太重要，召开职工代表大会（职工大会）走过场的情况较多，职工代表发挥的作用有限，职工的知情权、参与权、表达权、监督权难以得到维护。

## 2 补齐制约基层工会作用发挥的短板

杨冬梅：在工作思路，实现维权服务的辩证统一。维权和服务是内在统一、相辅相成的有机整体，不可分割和偏废。工会维权和服务工作相互联系、相互促进、有机统一。切实履行维权服务的基本职责，首先要正确处理二者关系，树立维权服务相统一的理念和认识，在做好维权工作基础上强化服务工作，通过服务工作更好地促进维权工作。

在工作重点上，实现更高层次更水平的维权。过去的基本职责侧重点在维权上，更多的是维护劳动经济权益。随着经济发展和主要矛盾变化，广大职工对美好生活的需要呈现多样化、多层次、多方面的特点，对工会组织提供服务的内容、方式等方面的要求越来越高。工会组织在维护职工合法权益的基础上，需要逐渐向维护物质利益和精神需求相统一的方向发展，探索新的工作载体和途径，创造新的经验，提高维权服务的质量。

在工作对象上，实现更广泛的覆盖。过去工会的基本职责从对象上主要包括困难职工、农民工、女职工等特殊群体。现在，维权服务的对象随着维权服务内容不断丰富而扩大。

在工作方式上，推动工会服务从“特惠”向“普惠”转变。推行工会服务职工工作项目清单制，根据行业、地域、职业等特性，结合不同职工群体特点，制定基础型、激励型、保障型、福利型、发展型等个性化服务项目，为职工提供多层次菜单式服务。

在工作手段上，顺应新技术发展的趋势，从线下为主到线上线下互动融合转变，使服务职工群众工作质量全面提升。一方

面，要发挥传统优势，做实送温暖、困难职工帮扶中心等工会传统服务品牌；另一方面，要大力推进“互联网+”工会建设。

张凤民：为了进一步增强工会依法维权的能力，经开区把工会维权工作纳入法治化轨道。同时，进一步做好协调劳动关系工作，坚持维权与维稳有机统一，积极参与劳动争议处理和“劳动关系和谐企业”创建活动。

以“双爱双评”为平台，创建和谐劳动关系企业。“双爱双评”活动已经开展了22年。目前，共有8237人获得“爱企业的好职工”称号，450人获得“爱职工的好经理”称号。

以集体协商为主导，维护职工劳动经济权益。经开区成立了“北京经济技术开发区厂务公开领导协调小组”，并建立了联席会议制度。

以劳动争议调解为抓手，维护职工队伍稳定。建立健全了“五个机制”：劳动关系三方协调机制、劳动争议三方调处机制、劳资矛盾预警机制、群体突发事件七方联动机制、双月沟通机制。这些机制，在维护职工权益中发挥了重要作用。

以法律服务为保障，提高依法维权能力。经开区总工会推动劳动争议调解中心在重点园区设立职工法律援助服务站，形成了普法宣传、风险监控、法律咨询、法律援助等全方位的法律援助服务机制。在285家重点企业建立了基层劳动争议调解组织，组建了劳动争议调解员队伍，在企业搭建了“瞭望哨”和“雷达站”，做到了早预防、早发现、早报告、早介入、早化解，形成了符合经开区实际、体现区域特

色的基层劳动争议预防、预警、预报、调解的工作品牌。

张苏：要进一步健全体制机制。完善政府、工会、企业共同参与的协商协调机制，带动各镇、街道、工业园区协调劳动关系三方机制建设，创新劳动关系基层治理模式，推进协调劳动关系三方机制向产业比较集中的楼宇、街区、园区延伸下沉，实施构建和谐劳动关系微循环工程，为企业和劳动者提供精准化、贴身式服务，预防和化解劳动关系风险。发挥六方多家联动机制作用，联合区人保局、工商联、法院、司法局、信访办积极参与与指导法律服务工作，与人保局仲裁院、法院开展转案工作，齐抓共推法律服务工作。加强集体协商指导员队伍建设，发挥集体协商指导员开展宣传指导、业务培训、技术支持等方面的积极作用。以集体协商宣讲活动为载体，加大职工方和企业方代表的培训力度，提高协商代表的能力和水平。加强律师调解员队伍建设，为开展法律服务和法律援助提供专业支持。

加强分类培训。对工会干部、工会专职社会工作者、集体协商代表、企业负责人、职工代表等人员进行培训。通过集中学习、经验交流、模拟协商等多种方式，提高工会维权队伍专业能力。

同时，还要强化宣传引导。通过培训讲座、要约行动月、“尊法守法·携手筑梦”系列活动、“一街一月两日”律师志愿服务等形式，充分借助社会新闻媒体，加大对工会集体协商、民主管理、法律服务的宣传力度，营造全社会关注、支持和推动工会维权工作全面铺开的良好氛围。

## 3 工会服务职工的内容和手段仍需加强

杨冬梅：长期以来，各级工会积极配合党政做好保障和改善民生工作，做了很多雪中送炭、纾解解困的工作，送温暖、职工之家、帮扶中心等工会工作品牌在社会上都很有影响力，得到了党政和广大职工的充分认可。但也要看到，工会服务职工工作距离基本职责的要求和职工群众的期待还存在一定差距。

其次，工会干部服务职工的能力水平还有待提升。目前基层工会主席76%是兼职，基层工会工作人员短缺的问题还很突出；一部分工会干部联系职工群众还不够密切，对职工群众的呼声和要求反应还不够敏感，一定程度存在不愿做、不会做服务职工工作的问题。

第三，工会服务主要还是采取传统的“线下”方式开展，在利用互联网开展服务上尚处于探索发展阶段，开展服务的载体、方法、措施还缺乏经验，职工网上活跃度还不高，网上覆盖群体还不足，网上服务成效与职工渴望享受到更加便捷、更多服务内容的需求之间存在较大差距。

张凤民：随着经开区经济的

首先，工会服务职工工作内容还有待加强。2017年第八次全国职工队伍状况调查显示，职工对本单位工会发挥作用情况进行评分时，评分最低的前三项是：“组织职工参与企业管理”“提高职工工资收入”“提高职工职业技能”，在职工心目中，工会服务职工工作的内容还存在较多“短板”。