

职工心灵驿站成为华夏银行客服中心关爱服务员工有效载体 员工的抱怨牢骚少了 欢声笑语多了

□本报记者 刘欣欣

配置学习、减压、健身等区域,供职工休息时放松身心;提供心理辅导,帮助职工在面对客户负面情绪时,疏解情绪压力;聘请专家一对一为员工进行心理咨询,并建立心理健康档案和员工画像,发现苗头性情况,及时进行干预和疏导……

记者了解到,职工心灵驿站已经成为华夏银行客户服务中心关爱服务员工的有效载体。如今,员工的抱怨牢骚少了,欢声笑语多了。在每年开展的员工满意度调查中,客服员工满意率达95.79%,离职率常年保持在10%以下,低于同业20%的平均水平。

华夏银行客户服务中心是解决客户问题、维护客户关系的重要窗口。华夏银行工会副主席黄

挺告诉记者,为保证7×24小时为客户提供服务,客服中心实行轮班制,员工需要上夜班。客服代表作息不规律,每人每天平均接听近200通电话,咽炎、颈椎疼痛成为员工的常见职业病。

“工作中会遇到各种各样的客户,客服代表需耐心、细致地提供专业解决方案,因此,他们的心理状况成为工会关注的重点。”黄挺说,为加强客服中心职工保障,增强团队凝聚力,客服中心于2019年在北京市总工会和华夏银行工会指导下,创建了职工心灵驿站,并在2020年底被市总工会授予“职工心灵驿站”挂牌单位。

职工心灵驿站在硬件设施上设置学习、理疗、减压、健身和交流五个区域。轮班的休息时间,员

工们都喜欢到驿站去放松一下,他们或翻翻杂志、或蹬几圈车,三五结对有说有笑。女员工专用冷藏和消毒设施设备,成为新妈妈们最爱,她们一边为宝宝备奶,一边交流育儿经验,让心灵驿站充满了“家味儿”。

心理辅导是职工心灵驿站的重头戏。“客服工作精神压力较大,如何管控情绪压力,如何应对复杂工作状况提升抵抗挫折的逆商,成为客服中心培训的重要组成部分。”客服中心职工心灵驿站负责人李楠介绍说。

职工心灵驿站多次邀请业内专家开展服务技能讲座,向一线员工传授自我心理调节和沟通技巧,提供共情支持与反思性视角,帮助客服代表树立正确的服务

观,以正向积极的心态和有效的服务技巧投入工作中。

此外,针对工作强度较大引发的职业压力和焦虑情绪,工会专门为客服代表组织心理减压沙龙、心理健康讲座、压力管理主题健康日、在线心理测评减压服务和SPCS生理相干与自主平衡系统检测等心理健康活动。

“我们聘请了国家二级心理咨询师在心灵驿站一对一为员工进行心理咨询及辅导,并建立心理健康档案和员工画像,发现苗头性情况,及时进行干预和疏导。”李楠说。

客服中心在心灵驿站开设心理咨询专线,并加强班组长对客服代表日常工作情况和家庭生活的关心,聆听员工心声、关注员工

情绪变化和家庭情况,协助协调家庭纠纷,让员工保持积极愉悦的心态面对工作和生活。

黄挺告诉记者,如今,年轻员工能够快速掌握沟通技巧、成熟稳健服务,工作压力得到有效纾解,每天面带微笑,用发自内心的真诚和热情迎接每一通客户来电。员工关注岗专员和特聘心理咨询师成为员工的“知心姐姐”和“娘家人”,大家工作生活出现问题时,都会跟“娘家人”谈一谈。渐渐地,化解消除的问题越来越多、存在的隔阂纠纷越来越少。“通过设置各项心理辅导措施,心灵驿站已经成为员工的‘心灵港湾’。”

走进职工心灵驿站

安全防疫做在前 快快乐乐过大年

德胜工会10万元暖心物资关爱抗疫人员

本报讯(记者 陈曦 通讯员 于兰)近日,西城区德胜街道总工会开展关心关爱疫情防控一线工作人员活动,购置10万元的暖心物资,慰问保洁、城管、物业、机关干部职工和社区工作者、协管员、流管员等,共计惠及1200余人。

面对依然严峻复杂的疫情防控形势,德胜街道总工会按照西城区总工会“对防疫一线工作人员长时间在室外工作,要做好防寒保暖,加强个人防护”的要求,对奋战在疫情防控

一线的干部职工开展形式多样的关爱活动,及时把党和工会的温暖送到职工身边。

活动现场,德胜街道总工会主席陈洪祥将一箱箱暖心物资送到一线抗疫工作人员手中,希望在抗疫最前线的一线人员可以及时补充营养,同时叮嘱大家要保重身体、增强体质、注意安全。

抗疫一线工作人员接过一箱箱的牛奶等物资,心里暖暖的,纷纷对街道工会的慰问表示感谢。“德胜街道总工会对我

们十分关照,夏天给我们送凉茶,冬天为我们送上手套以及日常防护用品,现在又为我们送上牛奶,让我们的心里暖暖的,切实感受到了工会大家庭的温暖。”保洁队员赵加全说。

据悉,德胜街道总工会还将继续对坚守在抗疫一线的户外劳动者和辛苦奋战在核酸检测、疫苗接种点的人员进行慰问,为大家送上保暖物资等慰问品,使广大疫情防控一线工作者们切实感受到党的温暖和工会组织的关怀。



贴心关爱送到站台

近日,轨道运营公司党委副书记、工会主席王宏生带队来到燕房线阎村东站、星城站及乘务派班室,将姜糖茶、暖身贴等慰问品送到站务员、乘务员、安保员和保洁员的手中,并叮嘱他们在寒冷天气下做好劳动保护和疫情防控期间的健康防护工作。

本报记者 白莹 摄影报道

市水务局工会暖心慰问信感谢一线职工

本报讯(记者 孙艳 通讯员 冯名娜 刘阳)日前,团城湖管理处海淀管理所泵站一线运行值守人员收到了一封特殊的慰问信,寄信人是北京市水务局工会。

“过去的2020年是极不寻常的一年,面对突如其来的新冠疫情,您跟数以千计的水务职工一起,充分发挥劳模精神、劳动精神和工匠精神,齐心协力,携手奋进,圆满完成了北京水务‘十三五’发展规划收官之年各项工作任务……”这封慰问信中真挚的话语饱含着水务局工会对过去一年辛勤工作在一线职工的肯定和赞扬,充满了对大家在新的一年里,不忘初心、锐意进取,为首



都水务发展继续努力奋斗的鼓励和期盼。

在疫情防控的特殊时期,市水务局工会用特殊的方式,慰问了坚守在水务一线的干部职工200人。慰问活动让一线职

工切身感受到了水务大家庭的温暖和工会组织的关怀、鼓励。职工们表示,一定会立足岗位、爱岗敬业,扎实做好运行值守各项工作,用实际行动为首都水务事业发展做出贡献。

房桥公司工会“三不让”救助困难职工

本报讯(记者 闫长禄 通讯员 郭静)“感谢工会的大爱无疆,救助我全家于危难之中……”前不久,一封感谢信在中铁十四局集团房桥有限公司流传,字里行间充满了职工王得红对公司工会的感激。记者了解到,多年来,公司工会秉承“不让一名职工家庭生活在贫困线以下,不让一名职工子女上不起学,不让一名职工看不起病”的“三不让”承诺,为职工排忧解难。

去年,该集团成都分公司职工王得红突发脑溢血,项目部及时发现并送到当地医院救治,后用急救车从华西医院转至北京燕化医院。王得红妻子无工作,孩子还在上学,母亲患有脑血管病需常年治疗。作为家中的顶梁柱,王得红的病情让本不富裕的家庭雪上加霜。得知此消息,公司工会第一时间向职工发出“爱心捐

款倡议书”,600多名干部职工积极响应号召,仅一天时间,共募集善款79170元。近日,公司工会副主席赵荫来到王得红家中,将职工的爱心捐款交到王得红妻子手中。

据统计,仅去年,公司工会用于春节、中秋节期间慰问职工、离退休职工145.8万元;走访慰问伤病职工、住院职工、亲属去世职工76人次,发放慰问金25万余元。

广告

燕京啤酒 YANJING BEER

中国探月工程官方合作伙伴
Official Partner of the China's Lunar Exploration Program

登报咨询电话:63522410

(上接第1版)

除此之外,市政协还将针对深入实施生活垃圾管理条例和物业管理条例、构建多层次基本养老服务体系、中轴线保护等开展协商式民主监督,围绕优化营商环境、城乡要素融合、未来科学城市建设、停车问题、绿色循环低碳发展、完善集团化办学体制机制等议题,开展协商恳谈和提案办理协商。

常委会工作报告继续对委员履职作出规范,要求各界委员坚持为国履职、为民尽责要求,以强化政治责任为根本,切实提高政治判断力和政治把握力,政治立场不含糊、政治原则不动摇,关键时刻站得出、敢发声;牢固树立“一线”思维,增强协商意识,提升建言水平,引导界别群众,创造一流业绩,当好人民政协制度的参与者、实践者、推动者。

大会审议《中国人民政治协商会议北京市第十三届委员会第四次会议议程》。

北京市政协副主席程红受政协北京市第十三届委员会常务委员会委托,向大

会报告政协十三届三次会议以来的提案工作情况。报告指出,各界委员、政协各参加单位和各专门委员会,聚焦加强“四个中心”功能建设、提高“四个服务”水平、紧扣扎实推动高质量发展、切实保障和改善民生、全力维护首都安全稳定,提交提案1413件,其中涉及疫情防控的“六稳”“六保”的提案63件。经审查,全年立案1356件。界别提案覆盖率达到新高。截至2020年底,全部提案均已办结,所提意见解决采纳的占办理总数的82.44%。

北京市政协副主席刘忠范受政协北京市第十三届委员会常务委员会委托,表彰了2020年度优秀提案。值得注意的是,北京市总工会提出的《关于加强劳动争议调解员队伍建设的提案》,工会界别提出的《关于加快推进市属国有企业退休人员社会化管理服务再提的提案》和工会界周玉忠委员、邵明艳委员、关秀来委员的个人提案,获得2020年度优秀提案。

本报记者 孙妍 摄