

解决职工群众“急难愁盼”问题 打通服务职工“最后一公里”

市总工会推动工会服务“向前一步”

□本报记者 马骏

在服务理念上由“接诉即办”向“未诉先办”转变，在服务成效上由“要我入会”向“我要入会”转变，在服务机制上由工会“独唱”到集体“大合唱”转变。近日，《北京市总工会关于推动工会服务向前一步的工作措施》（以下简称《措施》）印发，推动构建形成“党政主导、工会运作、各方支持、职工参与、务实高效”的工作格局，解决职工群众“急难愁盼”问题，打通服务职工“最后一公里”。

从“接诉即办”到“未诉先办”

《措施》指出，按照《关于健全完善12351职工服务热线“接诉即办”工作机制的实施方案》要求，各级工会要紧紧围绕“七有”“五性”要求，坚持问题导向，从职工诉求出发，优化提升12351职工服务热线“接诉即办”工作，坚持7×24小时倾听职工诉求，实现问题识别、分类、派单、办理、考评、通报、预警等全过程闭环管理，确保职工诉求“事事有落实，件件有回音”。

在提升服务上，各级工会要

结合单位区域实际，针对高频高发问题统筹谋划、扎实推进，切实解决职工急难愁盼问题，实现服务、维权向前一步，推动“接诉即办”向“未诉先办”转变。

针对困难职工帮扶工作，《措施》要求，各级工会要依托北京市社会救助家庭经济状况核对信息系统，实现困难职工家庭数据信息定期比对核对。建立困难职工帮扶联系人工作制度，扎实开展在职职工医疗互助保障计划、非工伤意外伤害及家财损失综合互助保障计划、首都职工创业小额贷款、会费型职工互助保障项目等服务活动。充分发挥北京市温暖基金会作用，推进困难职工帮扶与政府救助体系、社会慈善公益力量有效衔接。

为了助力职工技能素质提升，《措施》指出，要广泛深入持久开展劳动和技能竞赛，建立市、区（集团、总公司）两级工匠人才培养选树联动工作机制，为工匠人才脱颖而出搭建平台。持续推进“五小”等群众性创新活动，深化职工创新工作室建设，实施职工职业发展、名师带徒、创新项目、发明专利等助推服务项目。

从“要我入会”到“我要入会”

如何推动职工由“要我入会”向“我要入会”转变？《措施》提出，要大力强化职工思想引领，广泛开展“寻足迹、听党话、跟党走”职工主题宣传教育、“十百千”劳模工匠宣讲、“颂歌献给党”首都职工文化艺术节等活动，以劳模精神劳动精神工匠精神打动人心、温暖人心、影响人心、凝聚人心。

《措施》提出，各级工会要加大建会宣传力度，有的放矢指导企业建会。开展新就业形态劳动者入会集中行动，集中攻关互联网头部企业建立工会组织。灵活运用好“单独建、联合建、行业建、区域建”等多种方式扩大工会组织覆盖面。同时，面对面开展职工沟通会，结合机关干部到基层蹲点调研工作，充分利用职工休息时间，在车间班组、园区楼宇、社区宿舍、街头路口、餐馆商超等职工集中区域摆摊设点，向职工发放《入会宝典》、工会卡宣传折页，播放入会宣传微视频，做到“职工在哪里，工会到哪里”。

《措施》指出，要优化升级北京市工会基层工会组织建设系统，实现工会组建全流程线上办理。由上级工会向新建企业发送工会工作包，指导新建工会组织规范化开展工作。依托“北京工会i会员”微信小程序、12351网站、12351热线等途径，大力推行网上入会、指尖入会，实现职工全域实时入会、会籍动态管理；改造升级12351职工服务网、12351手机APP，优化操作界面布局，强化技术支撑手段，推动“互联网+”工会普惠性服务工作向智慧化、个性化、精准化发展。

为最大限度地把新就业形态劳动者吸引过来、组织起来、稳固下来，市总工会聚焦新就业形态劳动者群体最关心最直接最现实问题，投入1500万元为这一群体开展免费健康体检服务，投入1000万元提供重大疾病、意外伤害、子女意外、身故、家财损失（火灾和水渍）等专项互助保障。积极与行业协会、头部企业等就劳动定额、工作时间、报酬规则、奖惩制度、劳动保护等开展集体协商。定期组织“劳模律师”在12351服务热线开设专线，提供法律咨询、诉讼代理等法律援助，做到应援尽援。

从工会“独唱”到集体“大合唱”

《措施》提出，按照《关于加强面向新业态、新就业群体的服务阵地建设的通知》要求，本市要以全覆盖为目标，依托区级、街道乡镇、园区楼宇党群服务中心，分批建设面向新就业形态劳动者为主的公共区域职工之家和户外劳动者职工暖心驿站，2021年12月底前完成第一批共计150家的阶段性建设目标。同时，积极整合社会优质资源，在充分利用职工服务中心、公共区域职工之家、工会服务站的基础上，加大整合统筹力度，在全市银行网点、餐饮门店、连锁商超、物业中介、加油站等建设户外劳动者职工暖心驿站3920家，为户外劳动者提供暖心服务。

此外，巩固完善“市职工服务中心+区职工服务（帮扶）中心+街乡工会服务站”三级服务体系，探索构建“职工服务（帮扶）中心+服务职工社会基地+基层工会”三维服务模式，建成示范性好、辐射功能强的服务型、枢纽型、高质量服务职工综合体。

全国工会知识服务平台“学习强会”启动上线

本报讯（记者 马超）近日，服务千万工会干部的全国工会知识服务平台——“学习强会”正式发布。工会干部可登陆“学习强会”微信公众号和PC端，随时查看总工会知识服务。

“学习强会”聚焦工会干部日常工作中的焦点、难点、痛点问题，依托工会出版积淀的海量内

容资源，按照知识体系化、资源数据化、业务专题化、培训专业化的智慧平台建设路径，通过资讯信息、工会视角的内容板块、检验学习成效板块、快捷服务板块等四大内容板块，提供“知”“学”“考”“用”线上工会知识服务。

“学习强会”邀请工会与劳动关系领域的权威学者组成导师

库，分享学术成果、交流案例经验；联动各级工会组织共同开发利用学习资源；通过线上知识竞赛、网上练兵、直播交流等学习形式，提升工会干部主动学习的积极性；通过设置学习积分、学习排名、学习证书、学习福利等方式，营造工会干部投身网上岗位练兵的氛围，形成学习档案。



工会搭台宣传防诈骗知识

近日，北京公交集团客七分公司第十一车队工会举办以反假币、防诈骗为内容的宣讲活动。活动现场，工会邀请银行工作人员讲解假币危害、鉴别技巧等方面的知识，并宣传了如何防范电信网络诈骗等相关知识。

本报记者 盛丽 通讯员 吴双 摄影报道

大兴国际机场的士职工之家为司机提供核酸检测服务

本报讯（记者 孙艳）昨天，记者从大兴区总工会获悉，为实现疫情防控闭环管理，解决大兴国际机场的士司机核酸检测距离远、不方便等问题，大兴区总工会经过多方协调，在大兴国际机场的士职工之家设立核酸检测点，为的士司机提供核酸检测服务。

即日起，每周一13:00-16:30，的士司机可到核酸检测点进行核酸检测，活动预计持续2个月。昨天，司机师傅们听到消息后积

全国消防行业职业技能大赛启动

共设灭火战斗员、应急救援员、搜救犬训导员等6个竞赛项目

可报名参赛。

大赛分选拔赛和决赛两个阶段。选拔赛由各省级应急管理、人力资源社会保障部、中华全国总工会、共青团中央将共同举办2021年全国行业职业技能竞赛——全国消防行业职业技能大赛。昨天，记者从大赛媒体通气会上了解到，各竞赛项目的第一名有望在次年度被优先推荐评选“全国五一劳动奖章”。

此次比赛共设灭火战斗员、应急救援员、搜救犬训导员、消防装备维护员、消防设施操作员、消防通信员6个竞赛项目。国家综合性消防救援队伍消防员，政府（企业）专职消防队消防员，在民政部门注册登记的社会救援组织成员，在消防控制室从事消防设施操作的值班在岗人员，满足报名年龄的中国公民都

各竞赛项目的前五名报人力资源社会保障部核准后，授予“全国技术能手”称号，颁发奖章、奖牌和证书；各竞赛项目的前三名且年龄在35周岁以下的选手，符合申报条件的，按程序向共青团中央推荐授予“全国青年岗位能手”称号；各竞赛项目的



极参与，在工作人员的指引下，核酸检测活动高效有序进行。司机师傅们纷纷表示，核酸检测点的设立，既节省了时间又增强了安全性，切实为司机解决了实际问题。

记者了解到，今年以来大兴区总工会依托的士职工之家持续开展丰富多彩的服务活动，为的士司机解决急难愁盼问题，让的士司机切实感受到“娘家人”的温暖。