

构建有温度、更全面的职工关爱体系

——中国职工保险互助会北京办事处工作纪实

□本报记者 杨琳琳

常态化精准化服务 提升职工获得感和幸福感

经过25年的发展，目前，北京办事处已在全市范围内开展年度会员二次救助慰问及非会员爱心活动；日常互助互济救助慰问；暑期“送清凉”、冬季“送温暖”和两节“送福字”活动；线下线上会员活动；公益健康大讲堂活动等五大类常态化、精准化服务，不断拓宽互助保障的服务范围和服务内容，不断提高职工对互助保障的认可度，增强职工的获得感和幸福感。

其中，年度会员二次救助慰问及非会员爱心活动自2013年起开展。自开展以来，办事处始终坚持“标准一致、困难优先、帮扶大病”的原则，每年第一季度，在市总工会三级服务体系平台上开展涉及会员二次救助与慰问、女职工三八节慰问，以及非会员爱心慰问三大类十余项互助互济慰问活动，逐步形成品牌化、实现常态化，彰显了互助互济中“助”字的含义，使出险会员及其家属感受到职工互助保障的温暖。2013年至2020年，受助职工共计65363人，受助金额共计5738.57万元。

日常互助互济救助慰问主要是针对大病和特殊困难群体职工开展的互助互济活动，也是职工互助保障活动的特色服务项目之一，得到了广大企事业单位和会员的广泛欢迎和高度评价，有效地缓解了会员因患重病或遭受重大意外伤害给家庭造成的经济负担，成为互助保障帮扶救助职工的一道屏障。

同时，北京办事处还长期开展暑期“送清凉”、冬季“送温暖”和两节“送福字”活动。这些活动的开展，不仅为高温作业、户外作业的职工送上关怀和健康，更使互助保障深入基层一线，直面企业职工，面对面、心贴心了解职工实际，倾听职工需求，解决职工实际困难，不断推动工作开展和提升服务水平。2020年，受新冠肺炎疫情影响，为让更多的一线职工第一时间感受到来自互助保障的关怀，办事处采用发送快递的方式，及时把互助保障的关怀送到职工手中，受到了职工的广泛好评。目前，送清凉、送温暖活动已成为北京办事处开展会员活动的品牌项目。2016年至2020年，惠及全市约9.8万名职工。

除了互助慰问等形式的活动，北京办事处还开展了多种形式的线下+线上会员活动。其中线下活动包括与北京职工体育服

务中心、北京市职工体协合作，开展职工体质监测活动、工间操比赛、游泳比赛、台球比赛、健步走等活动；线上活动包括开展免费观影、抢电影票活动，知识答题抢蛋糕券活动，亲子海底世界游抢票活动，送健康活动等。

2020年起，结合新冠肺炎疫情防控要求，北京办事处与市职工体协合作，充分利用“互联网+体育”的创新模式，打破地域和空间的限制，推广科学有效、适合居家练习的健身方法。通过开展不同形式的会员活动，对有效宣传职工互助保障知识，扩大互助保障影响力，提高知晓率、参与率，起到了积极有效的作用。

公益健康大讲堂活动是北京办事处充分发挥微信公众号服务会员的作用，帮助会员提高健康素养，进一步提高职工的健康意识，学习、了解、掌握有关疾病的预防、早期发现、及时就医等维护健康的知识与技能。互助保障联动知名医院专家，通过北京市职工互助保障微信公众号面向全市发布，专家讲解内容图文并茂、通俗易懂，受到了广大会员的欢迎。目前已开展5期，惠及全市约2.4万名职工。

2021年，为贯彻落实市总工会“维权服务主动向前一步”的工作要求，办事处以更加细致的工作作风，更加务实的工作举措，积极履行职工互助保障帮扶救助职责，全面推出日常互助互济救助慰问活动。

针对性开展系统培训 不断提高服务能力和水平

在推出常态化、精准化服务的同时，为提升职工互助保障服务水平，近年来，北京办事处坚持以基层单位和职工为中心的工作导向，每年举办多层次、全方位的业务培训，为全市经办人员补充知识、补强能力、补齐短板，进一步提高互助保障服务基层、服务职工的能力和水平。

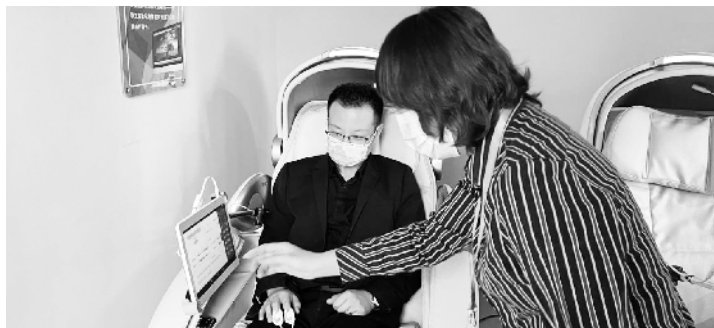
面向已建立代办组织的单位，年初，召开全市职工互助保障新业务推进培训会。年终，召开业务、财务考核培训会。

面向重点产业工会，每年定期举办专题业务培训，为产业工会系统各基层单位做好保障服务提供了实务指引。

面向骨干经办人员，一方面定期举办专题培训班，除了讲授互助保障知识外，通过外聘教师丰富课程内容，拓展经办人员工作视野，提高工作能力。另外，定期组织参加全国范围内的业务研讨班，与全国各地的互助保障工作人员互相学习、交流，开阔



“三八”妇女节，中国职工保险互助会北京办事处慰问一线女职工



中国职工保险互助会北京办事处开展心理体验活动



市交通运输工会、怀柔区总工会职工互助保障代办处联合开展“送清凉”活动



东城区总工会职工互助保障代办处“送温暖”活动

眼界、更新观念，做到互通有无共提升，交流经验同进步。

面向新建代办组织的单位，每年定期举办公开培训班。对有意愿了解、参加互助保障活动的

单位，起到了较好的动员、推动作用。同时，有效解决了各基层单位工会经办人员变更导致业务中断的问题，在促进业务连续性、提高工作效率方面发挥了积

极的作用。

结合各单位实际工作需求，北京办事处还以“走出去”的形式有的放矢地开展业务培训，让越来越多的企事业单位和职工了解到职工互助保障的特点与优势。

针对基层单位经办人员变更较为频繁，无法确保互助保障工作持续开展，或是基层单位工会有意愿了解和组织职工参加互助保障活动的情况，北京办事处每年4-11月每月第三周的周四下午，定期举办业务培训，全年共八期。培训内容包括互助保障介绍、参保与给付信息查询流程介绍、暖互助二次报销信息核实讲解以及业务操作讲解。这些培训能够切实有效地解决经办人员变更所导致的业务中断问题。

调动基层工会组织积极性 不断扩大互助保障关爱范围

一直以来，北京职工互助保障紧紧围绕工会工作大局，围绕基层和职工需求服务，逐步将传统型的工作模式向精准化、精细化转变，不断提升推动互助保障健康可持续发展的本领和水平。

国防工会代办处高质量开展救助慰问活动 为了充分体现职工互助保障的互助互济精神，北京办事处下属国防工会代办处对2019年因疾病或重大意外事故等原因造成生活困难的会员给予慰问，慰问职工500人，发放慰问金共计100万元，发放慰问品500份。

北京市卫生健康委员会工会代办处积极开展慰问活动 为进一步加大对困难职工帮扶慰问工作力度，让困难职工感受到温暖和关怀，北京市卫健委工会工作人员来到安贞医院，慰问了该院2020年患重大疾病的职工，为他们送上了互助互济慰问金，也送去了北京市卫健委和工会组织的关心和问候。

首钢工会代办处开展“送温暖”慰问和专项爱心救助服务活动 2021年两节送温暖活动期间，结合疫情防控要求，首钢工会代办处在避免群体聚集的基础上，创新活动方式，扩大送温暖覆盖面，做到防控有距离、温暖贴心，使送温暖活动更有温度、更具力度。送温暖慰问对象包括劳模先进、生产技术骨干，长期在异地和艰苦环境工作的职工和家属、困难职工等人群。一是首钢集团公司领导对困难职工、老军人、军烈属、劳动模范、生产经营骨干等进行入户慰问；二是为全国和市级劳模发放慰问金，其中，对生活有困难60名市级以上劳模家庭给予每人1000元困难补助；三是对住院或病休在家的职工进行走访慰问；四是针对生活有困难的内退、单亲职工，由各级工会给予一次性困难补助；五是开展专项爱心救助活动，对在2019年11月至2020年11月期间因重大疾病、意外伤害、因病住院达到符合互助保险理赔条件的在职职工，在自付医疗费经互助保险理赔的基础上，根据职工自付额度再分档进行医疗补助金帮扶。