

■首都工会人

# 工会活动与时俱进,才能吸引更多职工参与

——访五矿发展股份有限公司工会主席龙郁

□本报记者 张晶

影棚灯、背景布……这里并不是一间摄影棚,而是五矿发展股份有限公司的职工书屋。记者采访时,这里正在开展“我为群众办实事”义务摄影活动,利用职工书屋的空间,为职工拍摄工装照。五矿发展股份有限公司党委副书记、工会主席龙郁说,工会活动只有与时俱进,才能吸引更多职工参与。

## 围绕中心工作 扎实推进党史学习教育

新形势下,如何更好地开展工会工作?龙郁把围绕中心工作扎实推进党史学习教育放在首位。2020年春节前,新冠肺炎疫情发生初期,公司非常重视职工安全,为此五矿发展工会充分发挥海内外网点优势,统筹安排防疫物资采购,不仅保障工会会员,还为武汉企业、对口帮扶地区第一时间捐赠了宝贵的防疫物资。随着疫情的扩散,更是精心组织安排,哪里疫情重就把服务送到哪里,同时配合社区组织职工积极参与驻地防疫值班工作。

龙郁介绍,结合党史学习教育,五矿发展工会组织开展了系列活动,通过“续写《雷锋日记》——我为群众办实事”活动,全年推动志愿服务活动常态化,引导越来越多的职工在身体力行中体会参与志愿服务的快乐。同时,以迎接建党100周年为契机,组织开展了“永远跟党走



龙郁(右一)参加调研工作

走好歌给党听”红歌大赛。此外,还以“重走长征路”为主题,开展了长达半年的线上健步走活动。“通过这一系列活动,我们吸引了越来越多的职工以喜闻乐见的方式积极参与到党史学习教育中。”

## 契合职工实际需求 让工会活动更有吸引力

龙郁说,相比以往,随着生活水平的提高,职工们对工会的期待也发生了变化,从“物质文

化需求”升级到了“对美好生活需要”,这也给工会工作提出了新要求。

对此,五矿发展工会给出的办法是“把握不同群体需求,提供专属服务”。比如2021年,工会、团委通过走访调研,有针对性地根据不同群体需求制定了职工心理疏导工作方案。“我们了解到海外职工长期远离祖国,又深受海外疫情影响等困扰,心理压力很大。于是,我们优选第三方公司,为海外职工及家属开通了一对一心理咨询长期服务,收获了良好效果。”龙郁介绍说。

不仅如此,了解到大量年轻职工平时工作繁忙,线下面对面的人际交流机会日趋减少等现实情况,五矿发展工会广开渠道,多次通过与其他单位合办相亲联谊活动等方式,拓展年轻职工的交友圈。2021年11月,牵头联合其他兄弟单位,组织了一场以“认识自我 从心开始”为主题的心理互动体验游戏活动,为年轻人创造打开心扉的机会。针对中青年职工关注身体健康的需求,公司还邀请了中医研究院医生为职工提供义诊服务,把优秀的中医请到公司来现场问诊。两周的时间里,有两百余人次问诊,获得了职工们的普遍好评。

“每一项活动开始前,我们都会进行需求调研并精心筹备,为的就是让工会活动更有吸引力,让职工能够主动参与进来。”龙郁说。

## 顺应新时代要求 用科技赋能工会工作

龙郁认为,开展工会工作,除了准确把握不同职工群体需求外,还要用科技赋能,顺应新时代要求。

“新冠肺炎疫情发生以来,线下很多活动都受到了影响,所以更需要善用数字化平台,提升职工参与度。”龙郁表示,去年,五矿发展工会了解到FESCO推出了智慧工会“工惠通”APP,首次实现了工会会员节庆福利的自主选择,十分便利,双方便开展了合作。通过“工惠通”APP,五矿发展工会面向准妈妈、准爸爸群体,有针对性地发起调查问卷,根据需求提供新生儿福利慰问。龙郁告诉记者,仅福利慰问一项活动,就获得了职工近百次点赞。

除了慰问等,还在“工惠通”APP搭载了“健步走”“光荣榜”“员工风采”等多个栏目。龙郁表示,在与FESCO合作过程中,五矿发展工会也借鉴了其他公司工会的先进经验、做法,从而不断探索、完善工作。此外,2021年,五矿发展工会还与中国银行合作,成为第一家通过中行“复兴壹号”APP实现工会会费在线收缴的单位。“这些有益尝试不仅提高了工会工作效率和规范性,更提升了职工满意度,为工会工作建设注入了强大的科技助力。”龙郁说。

北京住房公积金管理中心大兴管理部职工马晓甜:

# 用服务帮群众解难 用微笑传递真情

□本报记者 盛丽

## 职工故事

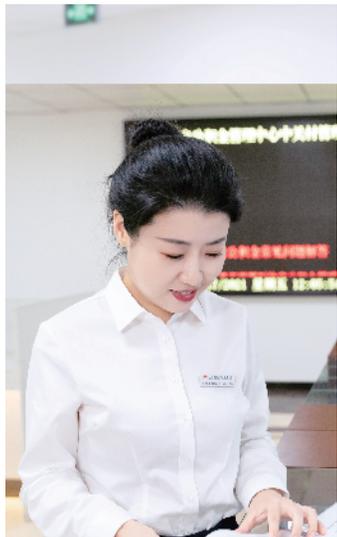
线索征集邮箱: ldwbgh@126.com

马晓甜是北京住房公积金管理中心大兴管理部的一名职员。到公积金中心工作三年来,她先后从事材料审核、窗口服务、大厅引导、电话咨询等多个岗位。无论在哪个岗位,她都一直保持微笑,同事有困难时,她主动伸出援手;群众有需要时,她主动提供帮助。她每天坚持提前到岗,在上班前做好所有准备工作;她坚守一线窗口服务,时刻提醒自己要脚踏实地。凭借精湛的业务能力和温暖的服务,马晓甜赢得了办事群众的一致好评,也获评为第三届“北京榜样·政务服务之星”。

## 狠下苦功 提升业务技能

公积金中心是面向办事群众的窗口单位,业务类别多、专业性强。而马晓甜属于“半路出家”,之前工作岗位的经验和业务技能无法借鉴,需要重新学习。

来到新岗位后,马晓甜给自己定下了“我付出十分,群众便捷一分”的目标,狠下苦功提升业务能力。别人工作的时候,她在旁边学习系统操作;别人休息的时候,她独自学习政策规定。她向身边同事学习业务技能,向



业务主管学习交流和沟通方法,向管理部领导学习政治理论和工作经验。仅利用一个月时间,她就具备了独立上岗工作能力。

一次,马晓甜正在住房公积金个人贷款窗口工作,看见一名办事群众满头大汗,她便主动询问原因,得知这名群众正因为找不到贷款逾期的原因而着急。了解到情况后,马晓甜耐心向办事

群众解释了可能产生贷款逾期的原因,还向他讲解了通过手机APP、个人网上业务平台、12329住房公积金热线等方式自行预约偿还逾期贷款的操作。她还利用管理部自助区电脑,手把手带着办事群众一步步操作途径,并告知今后出现类似问题的解决办法。看到业务提交成功的那一刻,办事群众向马晓甜露出了感激的笑容。

## 真心为民 帮群众解难

办事群众来业务大厅办理业务,怕的就是脸难看、事难办、多跑路。对此,马晓甜有着自己的小诀窍。从开始接待到将办事群众送离窗口,她不会因为群众诉求合理程度和业务办理难度影响自己的情绪,始终保持微笑,认真倾听群众把诉求说完,然后再用自己的专业知识做出解答。即使遇到群众的抱怨和牢骚,她也始终微笑、耐心解答,用自己的真诚换来群众的满意。

2021年10月底,管理部大厅来了一名满脸通红的办事群众,一进门就大声嚷嚷。见此情况,大厅带班人员立即上前询问。走近这名办事群众身边,立刻就能

闻到浓浓的酒气。

此时,大厅里只有这一名等候人员。马晓甜的对桌同事办完上笔业务,在准备按叫号机时露出了为难的表情。见状,马晓甜赶紧说:“你先别叫号,我的业务马上办完,一会儿我给他办理业务吧。”将满身酒气的办事群众叫到自己窗口后,马晓甜先是露出微笑,然后轻声问道:“您好,有什么我可以帮您的吗?需要给您倒杯温水吗?”办事群众先是一愣,随即说道:“我来拿公积金的钱。”

经过耐心询问得知,这名男子刚退休。在中午就餐时喝了不少白酒,然后接到原单位电话,因退休手续问题与单位经办人发生争执。了解情况后,马晓甜先是他聊了几句家常,一边缓解办事群众的情绪,一边为其成功办理业务。整个过程中,马晓甜始终保持着微笑和办事群众沟通。

## 视频宣讲 让政策“活”起来

2021年,马晓甜成为公积金中心“两微一抖”团队主要成员之一。她先后多次参与抖音宣传视频的拍摄,参与制作的作品累计点击量超过20万次,获得点赞

1500余次。她通过专业的业务知识、微笑的讲解,把办事群众不明白的地方,用直观生动、通俗易懂的形式表现出来,把住房公积金优化营商环境、简化办事材料的多项举措直观展示给大众。

每次拍摄视频前,马晓甜都会充分准备拍摄内容。她站在办事群众的视角上,反复与拍摄人员沟通,一站就是几个小时,不断重复、精益求精,以达到更好的效果。

办事群众看到了拍摄过程,好奇地走上前去。马晓甜便耐心地向办事群众解释她们是在拍摄公积金小常识相关视频,把群众想了解、想知道的信息全部直观呈现出来。“如果您方便的话,可以关注抖音账号,打开手机搜索‘北京公积金’,就能找到北京公积金的官方抖音账号了。”“这个好,我这就关注。”说话间,这位办事群众就关注了北京公积金的官方抖音账号。“真方便,一看就明白我要办什么、怎么办、如何办。”听到办事群众的夸奖,马晓甜笑着对群众说:“以后您想看什么我们就拍什么,想了解哪方面可以直接为我们留言,我们会第一时间回复您。”