

## 延庆区总工会专职工会工作者刘金键： 即时沟通热心服务赢得职工信任

□本报记者 马超

“您好，区总工会组工部。”他左手拿着电话与对方交谈，右手握着笔在纸上不断记录……每一次电话铃声响起，他都要重复这一套动作。

他叫刘金键，自2017年7月来到延庆区总工会组工部工作，主要负责指导基层工会组织建设和开展“双沟通”工作。在基层工会和职工心目中，他是工会政策讲解员、企业和职工接线员、八大群体服务员。

从不会讲不敢讲，到有信心有底气；从无从下手，到沟通能手……5年时间里，刘金键在“双沟通”工作中完成了蜕变。指导基层工会开展“双沟通会”是组工部的一项重要工作，刚参加工作时，他深知自己的工会理论基础薄弱，欠缺经验，为了提高自己的工作能力，他立足本职主动学习，虚心向同事请教，记录工作中遇到的问题难点。他还利用闲暇之余通过看书、上网来寻求破题。他不断地把所学应用到工作中去，在开展企业沟通会时，他会提前了解企业情况，深入分析找准企业的“痛点”，从工会方面解决问题推动企业建会；面对职工的咨询，他会精准把握职工身份，开好“精准方”，为职工答疑解惑；他还会将自己总结的工作经验和小技巧分享给基层工会干部。在“双沟通”巡查中，他会及时发现并纠正问题，遇到暂时无法解决的棘手问题，他便当场与北京市总工会专管员联系，力争第

一时间解决问题，避免因拖沓给职工带来不便。经过不懈的努力，他的工作越来越游刃有余，2018年被评为“延庆区优秀工会工作者”。

2020年，突如其来的疫情迫使“双沟通”工作按下暂停键，延庆区总工会及时调整沟通方式，将“线下”调整为“线上”。沟通方式变了，但是建会入会工作却不能耽误。刘金键每天都会接到几十通电话，有基层工会咨询选举流程的，有各行各业职工咨询入会条件和方法的，也有非公企业老板了解建会政策的。每一个电话，他都会认真记录、做出回应，对于暂时无法解决的问题，马上转交相关科室，并向来电人作出反馈。面对职工的问题，他从不急躁，总是微笑倾听，耐心细致讲解政策。他说：“工会工作就是全心全意服务职工群众，每一通电话的背后，都是为职工群众服务解难题的生动实践，如果把职工群众的问题解决了，那么工会的信赖度和知晓度也就提升了。”有时候，因为要参加社区疫情防控，他就利用休息和下班时间回复，他的手机总是24小时待机，确保随时能够为职工答疑解惑，这种全天无休的工作方式，受到了企业和职工的认可和好评。

“嘿，你们又来啦。”一名正在装车的快递员笑着说。为了吸纳快递小哥入会，刘金键经常同北京银行工作



人员一起出入于延庆区各大快递物流集散地。他说：“由于快递小哥工作的特殊性，每次来都有人员不在站上，所以每家站点都需要多次上门。为了节约快递小哥的时间，我们每次上门都是同北京银行约定好一起来，尽量做到现场入会，即时办理工会会员互助服务卡，为他们加入工会组织创造便利条件。”2021年，北京市总工会将吸纳新就业形态劳动者入会作为“双沟通”工作的重点。那段时间，他克服家中孩子尚小、爱人在市里上班等困难，加班加点，全程策划参与了全区及“三街一镇”的沟通会活动。两个月的时间里，他和同事带着宣传展板、折页，来往于快递外卖站点、房产中介公司、商场超市，面对不同行业的工作特点，他从市场规律、行业特色和基层意愿入手寻找创新突破点，走访了30余个单位、站点，上门开展

沟通会50余次，吸纳800余名快递员、网约送餐员、房产中介员、护工护理员、商场信息员加入工会，超额完成北京市总工会部署的“八大群体”职工吸纳任务。同年，他荣获“北京市优秀工会工作者”称号。

“通往成功的道路从来不是一个人踽踽独行，而是团队协作的结果。”刘金键这样说道。近几年，延庆区总工会坚持“党建带工建”，突出工会组织规范化建设，以“双沟通”为依托，建会入会工作取得了良好的进展。今年，延庆区取得了完成13家百人以上单位建会的优异成绩，提前并超额完成了北京市总工会下达的相关年度目标任务。

作为一名专职工会工作者，刘金键朴实真诚，不讲条件，默默奉献，在平凡的岗位上，坚持把每一件“家务事”做细、做实、做好，努力扮演好职工“娘家人”的角色。

## 昌平区沙河地区总工会服务站副站长焦宝强： 提前备课并与企业、职工同频共振

□本报记者 周美玉

“开展‘双沟通’时，首先自身要把政策吃透，在走访企业前精准了解需求，对症下药，把好政策送到企业‘手心上’，建会率能提高很多。”在谈及“双沟通”经验时，昌平区沙河地区总工会服务站副站长焦宝强说起了自己的“宝典”。

讲起工会政策时，焦宝强能够信手拈来。工会经费、创新工作室建设、劳动争议调解、职工之家建设等相关条款，他都能解释得头头是道。其实，刚接触这项工作时，焦宝强也是一个“小白”。2018年，刚刚从事一年工会工作的焦宝强开始接触“双沟通”。“刚开始时十分迷茫，不知道从哪个方向下手，对于怎么跟企业谈，跟职工谈也是一头雾水。”焦宝强说。

由于从事工会工作时间短的原因，焦宝强对业务不够熟练，在为企业负责人普及工会政策时，面对对方提出的问题很难给出准确回答。“工会经费怎么收取，收取后如何花，能为职工发放哪些福利，工会经费抵企业所得税的比例是多少……很多政策我只

知道概念。张嘴就说建会好，但是好在哪儿却解释不清楚，这种情况很难让企业负责人产生信任。”焦宝强说。

找到自己的短板后，焦宝强开始啃政策、查资料，逐渐，职工创新工作室、职工之家建设、工会经费成本核算等方面的条款都像印在他脑子里一样，可以信手拈来。“只有提升自己，再跟企业方谈时，才会有信心、有底气，才能互动起来。”焦宝强说。

另外，焦宝强认为，在深入企业前，要提前用功“备课”，寻找沟通“痛点”。每次去企业前，他都会做一些背景调查，包括企业的类型、规模，在行业中知名度如何，竞争对手有哪些。焦宝强介绍说：“找到共同话题，跟企业负责人同频共振，从对方的角度切入，谈得才能更好。”

2019年，焦宝强在前往一家高新技术企业谈建会时，接待他的是企业人事经理。刚开始时，企业方态度比较冷淡，在了解到该企业在处理劳动争议时吃过亏，焦宝强随即从工会的劳动争议调解职能入手，深入解答建会能够享受的服务。果然，企业最终



顺利建会。

“通过建会，企业可以参加各级劳动模范、五一劳动奖状（章）、工人先锋号等荣誉评选，既能展示企业风采，又能提升社会美誉度，这一点对很多企业颇具吸引力。”焦宝强说，“此外，企业建会后如果与员工发生劳动争议，工会可以进行调解，让企业的凝聚力更强，这也是不少企业的真切体会。”

在开展职工沟通会方面，焦宝强

积极抓住集中宣传活动机会，在“春风送岗”“学雷锋志愿服务”“安全生产月”“组织法律宣传进企业”“女职工权益保护进企业”等活动中，向现场职工群众宣传加入工会能享受的服务，并帮助其扫码入会。

开展“双沟通”以来，在焦宝强和同事的努力下，沙河地区建会企业增幅不断提升，共建会27家，其中企业建会20家、百人以上企业8家，增加工会会员3300多人。