

当好“娘家人”，用心用情为广大职工服务

——记第一届“全国和谐劳动关系创建工作先进个人”、海淀区总工会宣教部部长温远清

□本报记者 宗晓畅

念好“三字诀”，打造基层劳动关系服务样板站点；创新发展“三三制”工作法，探索新业态民主协商机制；充分发挥多方调解联动机制作用，形成工作合力……在从事职工权益保障工作的11年间，海淀区总工会宣教部部长温远清积极探索新时代劳动关系领域的“枫桥经验”，帮助企业与职工解决“急难愁盼”，推动构建和谐劳动关系，切实当好职工“娘家人”。2024年，她获评第一届“全国和谐劳动关系创建工作先进个人”。

打造基层劳动关系服务样板站点

走进温远清的办公室，张贴在墙面上的“海淀区总工会权益工作一张图”十分醒目。“地图上清晰地标注出三方工作站、集体协商工作室、调解中心、仲裁院工作站、法律服务窗口和法治公园所在的位置。”温远清说，这张工作图直观地展现了近年来海淀区总工会维护劳动者合法权益、持续丰富并发展和谐劳动关系创建实践的奋斗足迹和发展历程。

2019年，温远清推动建立了全市乃至全国首家三方工作站——中关村创业大街协调劳动关系三方工作站，随后又相继在曙光大街牛顿大厦、东升智造大街等地建立6个三方工作站。这些工作站是工会念好“联”“实”“深”三字诀，不断规范公共服务站点建设的具体体现，在园区、楼宇切实发挥了工会服务“前哨”和工作“探头”的作



温远清（左一）

用。其中，依托创业大街得天独厚的科技优势，中关村创业大街协调劳动关系三方工作站被打造为智能化工作站。温远清向记者介绍道，该工作站集宣传、展示、咨询于一体，主要围绕企业管理运营、人员选用、集体协商、竞业限制、劳动争议调解等劳动用工方面的现实需求，为企业和职工提供“一站式”指导和服务，助力企业发展，保障从业人员合法权益，着力构建和谐劳动关系，促进企业和职工共同成长、共享发展成果。温远清说：“想要切实发挥工作站作用，我们首先要对企业和职工的实际关切了如指掌，并通过‘菜单式服务’让他们自主选择个性

化、定制化的服务选项。”

据温远清介绍，海淀区总工会通过发放调查问卷等方式开展调研，根据企业职工的不同需求，提供多维度服务，力争实现“滴管式”精准服务、定制式深度服务和闭环式全程服务。

确定工作方向后，温远清联合各层级工会及相关单位形成合力，助推基层劳动关系公共服务站点落地见效。她充分发挥协调劳动关系三方的工作优势，通过“上级下派，本级常驻”的工作模式，引入民主管理、法律服务等多个功能模块，三方协调协商，合作共促，打造“一站式”多元化服务平台。同时，联合劳动争议调解联动机制各成员单位，构建社会矛

盾综合治理机制。

“我们从集体协商、法律服务、争议化解等多个层面入手，指导区域性集体合同的签订；整合调解员、律师等优势资源，开展定制化培训；安排独立工作空间，开展巡回调解，有效将劳动争议化解在早、在小；为企业提供‘一对一’法治体检工作，引导企业规范用工。”温远清介绍说，“依托各个工作站点，以点带面深入开展工会服务更方便了。”

探索新业态民主协商机制

2023年1月，滴滴（北京）网约车司机协商恳谈会召开，会上滴滴网约车司机与滴滴出行代表，就关系网约车司机切身利益的事项进行充分协商，并签署《2023年滴滴（北京）网约车司机协商恳谈会专项协议》。

据温远清介绍，前期，北京市总工会、海淀区总工会、上地街道总工会三级工会联动推进，多次前往滴滴总部，与平台企业党委、工会及相关部门负责人就企业生产经营、工会职能发挥、职工权益维护等问题进行深入座谈交流，引导形成“维护职工权益与促进企业发展是互利双赢”的共识，在企业内部形成管理层支持、各部门积极支持配合，共同推动协商协调机制建设的工作局面。同时，充分发挥三方协调机制的优势，联合海淀区人社局共同指导滴滴出行筹备建立企业劳动争议调解委员会。

温远清介绍说，专项协议围

绕协商机构与机制建设、职业伤害与安全保障、收入与奖励补偿、福利与关怀、公益帮扶与奖励、专属商业保险等6方面制定了23条具体措施，惠及目前本市在滴滴平台获取收入的网约车司机。

当好职工合法权益“代言人”

“温部长锁定明确目标后，便会立刻脚踏实地付诸行动。在她的带领下工作，让我感到底气十足。”在海淀区总工会权益工作部四级主任科员程成眼中，温远清最大的特点是不畏难。

“我记得在刚开展企业法治体检工作的阶段，很多企业对此项工作持怀疑态度。温部长便带着我们不厌其烦地打电话，逐家企业去沟通和讲解，并站在企业和职工的维度思考问题，开出‘法治良方’。”程成说，这项工作帮助很多企业及时弥补了管理制度短板，有效预防了潜在的法律风险，更好地维护职工合法权益，护航企业依法依规发展。

对职工开诚相见、竭诚相待是温远清一以贯之的工作准则。程成说，很多时候职工打来咨询电话可能没有明确的诉求，只是为了得到情绪释放和心理疏导。温远清总能真诚地与职工沟通，帮助他们解开心结。

“我们将在实践中不断总结，探索为企业和职工排忧解难的新思路、新举措，通过暖心服务传递‘工会温度’。”温远清说。

昌平北七家社区卫生服务中心党支部书记、主任翁乃杰：

让居民在“家门口”享受优质医疗服务

□本报记者 周美玉

近日，有着20多年糖尿病史的患者吴瑞友给昌平北七家社区卫生服务中心写了一封感谢信，经过医院的治疗，他的血糖已经稳定。记者了解到，在北七家社区卫生服务中心党支部书记、主任翁乃杰的带领下，该中心医疗团队不断探索家医诊疗服务新模式，使得患者通过慢病健康管理，不仅能够有效控制病情，还能延缓并发症的发生。

吴瑞友告诉记者，多年来，他辗转各大医院求医问诊，糖尿病却始终没有得到有效控制。今年初，他来到北七家社区卫生服务中心治疗，半年来，他的糖尿病病情得到很大改善。“通过科学指导和专业治疗，我的血糖从开始的18-22mmol/L，现在已经稳定在6-8mmol/L了。”

从医多年来，翁乃杰始终不断探索家医诊疗服务新模式，为



居民提供舒心的就医环境，用实际行动做好居民的“健康守门人”。去年，在她的统筹规划下，北七家社区卫生服务中心开设了

糖尿病共同照护门诊，并专门成立一支由医师、营养师、护师等组成的专业团队，共同管理糖尿病患者治疗方案，让治疗方案更

精细化、专业化、个体化，提高了患者的自我管理能力和。

“慢病健康管理不仅是社区卫生服务中心基本医疗服务的主要职责，也是基本公共卫生服务的重要项目。我们通过建立‘全+专’、医护防+‘X’、分级协作、多方协作和多学科诊疗思维的新型服务模式，为辖区居民提供生命全周期健康管理及健康干预服务。”翁乃杰告诉记者。

目前，昌平北七家社区卫生服务中心引入共同照护、医务社工、家医助手，构建起医防融合的医疗健康服务新体系，让医疗团队发挥更大的协同作用。通过这种方式实现有效控制病情、延缓并发症发生的慢病健康管理。

昌平北七家社区卫生服务中心糖尿病共同照护门诊开设一年来，接收患者达到1200余人。“我们在日常门诊的基础上增加

了线上管理，通过定期随访，从患者的日常饮食、运动、药物指导等方面为患者提供全病程规范化健康管理。”糖尿病共同照护门诊中心负责人杜赛告诉记者。翁乃杰对于慢病健康管理非常重视，每天都会细致分析案例汇报结果，每月组织汇报指导，为糖尿病共同照护门诊的工作提供大力支持。

糖尿病共同照护门诊只是北七家社区卫生服务中心工作的其中一项，像吴瑞友这样受益的患者还有很多。在翁乃杰的指导下，该中心以全科诊疗思维为基础，增加特色专科建设，并在此基础上聘请三级医院专家做专科的全流程服务，为居民提供糖尿病、慢阻肺、疼痛、儿科、眼科等专病特色服务，让居民在“家门口”就能享受到优质的医疗服务。