

# 国网北京检修公司职工诉求服务中心多渠道解决职工诉求,职工满意度达99.2%—— 服务职工“零延时”“零距离”

本报记者 赖志凯 本报通讯员 王玮鹤

近日,国网北京检修公司职工诉求服务中心服务热线接到一通变电站检修中心班组职工的电话。职工反映,冬检工作期间,中午干完活,早上带来的饭菜已经凉了,希望公司能帮忙解决饭菜加热问题。随后,职工诉求服务中心根据工区实际为现场生产班组配备车载保温箱,确保检修人员工作完成后能吃上热乎的饭菜。这是该中心及时解决职工难事的一个案例。

该中心职工诉求服务中心自2020年4月成立以来,通过“领导接待日”“主席走访日”、诉求服务热线、掌上诉求小程序、工会主席信箱和诉求服务卡等多种渠道,收集职工诉求和建议,及时答复、解决职工诉求。截至目前,累计解决职工诉求132件,职工诉求办理满意度99.2%,架起企业与职工的“连心桥”。

## 走进基层听心声

2023年6月初,国网北京检修公司工会

主席汪洋来到变电运维东北中心开展“主席走访日”活动,现场了解并尽力帮助职工解决急难愁盼问题。

“我们工区有几名职工的孩子今年高考,填报志愿的事我们都不太了解。”一名职工现场说。随后,公司工会立即联系高考志愿辅导专家,在检修公司开展职工子女高考志愿填报专题辅导讲座,解答职工提出的问题。

据悉,国网北京检修公司工会开展的“主席走访日”活动,由公司工会主席带队,相关职能部门组成走访工作组,走进基层班组与职工面对面交流,听取职工的意见和建议。

“我们将收集来的诉求第一时间进行分类转办,限时由具体负责的职能部门进行答复处理。”汪洋说,所有诉求事项都有具体负责的部门和责任人,诉求答复后,工会对职工进行诉求处理满意度回访,将诉求事项归档留存。对于处理时间流程较长的事项,工会跟进督办,并向职工反馈信息,直到解决销项。

## 架起面对面沟通桥梁

在“领导接待日”活动中,国网北京检修公司一名变电站值班员反映,妻子在外地工作,父母年迈,孩子上初中课业压力大,自己因为工作性质常年三班倒,赶上保电或者重大操作可能几天回不了家,无法照顾老人和孩子,希望调整工作岗位。

接到诉求后,职工诉求服务中心负责职工诉求专工陈燕玲第一时间转办,积极和职能部门沟通协调,并向主管领导反映情况。最终,在国网北京检修公司安排下,该职工调整了工作岗位,既可以正常上班,又可以照顾老人和孩子。

“经过近4年的努力,‘领导接待日’已经成为检修公司职工反映诉求、提出建议的主渠道,架起面对面沟通桥梁。”陈燕玲告诉记者。

“2021年,因为疫情的原因,职工不方便来到‘领导接待日’现场,我们在活动中加入直播环节,邀请职能部门走进直播间,对职工关心的热点问题和关系职工切身利益的政策

进行讲解,在线解答职工问题,提高了职工的参与度。”汪洋说。

## 职工有诉求随手提

“大家只需要打开微信,登录掌上诉求小程序,一键操作就能发布诉求和建议,非常便捷。”2023年9月16日,国网北京检修公司工会工作人员通过“领导接待日”直播活动向职工介绍掌上诉求小程序的使用情况。

为了让职工更方便地提出诉求、发表意见,公司工会探索把传统的线下诉求服务模式升级到线上,进一步拓宽诉求渠道,为职工提供“指尖”上的服务。职工可以随时随地反映、提交诉求意见,实现职工诉求服务“随手化”“智能化”;诉求办理人员可及时分办、按时归档、实时统计,实现服务职工“零延时”“零距离”,切实提高诉求办理效率。

此外,国网北京检修公司还不断完善职工诉求服务体系管理机制,确保诉求解决更加精准高效。建立诉求管理台账、诉求事项看板,并加入职工满意度评价、公示、分析,同时优化诉求处理流程,增加诉求督办环节。

# 青海6项举措推动壮大拉面产业技能人才队伍

本报讯(记者邢生祥)近日,青海省人社厅、省总工会等部门联合印发《关于进一步加强全省拉面产业技能人才队伍建设的通知》,提出6项具体举措,推动拉面产业技能人才队伍持续壮大,促进拉面产业高质量发展。

据悉,青海持续实施职业技能提升行动,开展创业培训和“拉面工+创业培训”,提升拉面产业从业人员创业能力,符合条件的给予培训补贴;根据企业发展需求,将行业发展、产品营销、法律法规等课程纳入培训内容,助力拉面产业提档升级。

青海省总、省人社厅等单位每两年举办一届全省拉面技能大赛,对省级大赛获得前3名的选手,指导相关行业协会分别授予青海金牌拉面师、特级拉面师、高级拉面师;面向拉面产业相关企业、职业院校、行业协会等单位做好政策宣传,授权具备条件的机构开展青海拉面制作专项职业能力考核,并颁发青海拉面制作专项职业能力证书。

与此同时,青海对参加失业保险并取得中式面点师等相关职业技能等级证书的人员,按照初级工1000元、中级工1500元、高级工2000元标准,采取“免申即享”模式兑现技能提升补贴;同步实施阶段性降低失业、工伤保险费率政策,落实失业保险稳岗返还等援企稳岗政策。

此外,针对拉面行业有雇工个体户,青海提供“网上办”服务,方便异地从事拉面产业人员办理社保参保登记、社保关系转移、社保待遇申领、社保缴费等业务;开展社保业务“就近办”,打造15分钟“社保服务圈”,满足拉面产业人员少跑腿、“就近办”的需求。

# 秦皇岛市总实施工会驿站建设攻坚行动 268家驿站传递城市温情

本报讯(记者朱润胜 通讯员孔莹莹)“自从工会驿站建起来后,我和工友们有了休息的好去处。”近日,秦皇岛市北戴河区环卫工张阿姨在离家作业区最近的环卫工间休息室对记者说。据悉,2023年8月以来,河北省秦皇岛市总工会实施攻坚行动,通过“自建+共建”的方式开展工会驿站建设工作。截至目前,全市新建驿站114家,已累计建成驿站268家。

据了解,秦皇岛市有快递员、环卫工、建筑工人等户外劳动者2.5万余人。为了更好地帮助他们解决实际问题,秦皇岛市总在保持原有银行、环卫、行业、系统工会驿站建设渠道的基础上,按照户外劳动者人员分布情况,推动市县(区)政务大厅、社保大厅、交通岗亭等场所建设工会驿站。同时,秦皇岛市还总计划指导各县区总工会和基层工会将268家驿站的信息录入网上地图,方便户外劳动者就近就便找到。

如今在秦皇岛,一间间功能齐全、布置温馨的小驿站串连成一道道彰显城市文明的风景区。除了能为户外劳动者提供歇脚、取暖、纳凉、就餐等基础服务外,各驿站还不断深化拓展服务功能,积极开展扫码入会、心理咨询、普法宣传等关爱户外劳动者的特色活动,让驿站成为提供关爱服务的前哨站,传递城市温情。

# 辽源市总丰富会员普惠服务活动内容 171个优惠项目为会员节省逾百万元

本报讯(记者彭彬 柳姗姗 通讯员曲思达)近日,吉林省辽源市总工会携手辽源农村商业银行共同主办“工会会员卡普惠异业联盟‘龙腾之夜’”演出活动。记者从活动现场获悉,2023年,辽源市总完成“普惠服务511工程”,即年内发放工会会员卡5万张,拓展普惠合作商户100户,实现会员职工消费补贴100万元。

当天的“龙腾之夜”演出活动在舞龙舞狮表演中拉开帷幕。歌舞《带着梦想去旅行》、乐器演奏《美丽的神话》、民乐歌曲《骏马谣》、大型舞蹈《我爱你中国》……晚会所有节目均由该市职工艺术团独立策划并编排完成,展现了职工昂扬向上的精神风貌。

据辽源市人大常委副主任、市总工会主席杜立智介绍,2023年,辽源市总通过开展“春暖惠职工一元观影”“四月普惠服务体验月”等10项主题普惠活动,为全市工会会员提供衣、食、住、行等各领域专属优惠项目171个,线上普惠活动参与人数达5.2万余人次。截至目前,辽源市总已发放消费补贴券110余万元,为会员节省支出约95万元;与中石油辽源公司合作,为工会会员办理电子加油优惠卡近1.2万张,为会员节约支出约30万元。

在开展工会会员卡普惠服务活动中,辽源市总着力促成“职工享普惠、银行获效益、商户得实惠”的多赢局面,既提升了职工的生活品质,又助推了合作商户的健康发展。



## 分发腊八粥

“过了腊八就是年,一年一岁一团圆。”1月17日,中建政合华东区域开展腊八节送温暖活动,公司工会提前准备好糯米、黑豆、红枣、莲子等食材,精心熬制成香甜软糯的腊八粥,分发给一线职工。大家甜在嘴里、暖在心里,实实在在地感受到“娘家人”的关怀与温暖。

本报记者 裴龙翔 本报通讯员 杨方圆 摄

## 车间变课堂

1月17日,湖南省邵阳市洞口县雪峰博雅职业技术学校的学生在当地一家电子生产企业实践操作。

近年来,该校采取产教融合、校企合作、订单培训等办学模式,将课堂教学与实践操作相结合,针对性地培养职业技术人才,促进人才培养与市场需求有效衔接,拓宽学生就业渠道。

本报通讯员 滕治中 摄



## 新闻特写

# 工地上涌动阵阵暖流

本报记者 叶小钟 赵思远 本报通讯员 王雨

暖手的热饮、热腾腾的宵夜、厚实的棉袄……近日,中建铁投华南公司各处项目工地上涌动阵阵暖流,为一线职工准备的冬日献暖活动正在火热进行。

在广东省广州市,芳白城际项目的施工热火朝天进行着。为应对冬日寒冷天气,项目工会为夜班人员购买了40件军大衣,为建设者们送去了“贴心棉袄”,还送上热腾腾的宵夜,让建设者们吃下“暖胃饭”。值守夜班的职工文鑫说:“大衣裹身,宵夜入胃,我觉得自己全身都暖和了,谢谢工会的关爱!”

在珠海市,珠海金湾项目部组织开展“建证·冬日献暖”活动,志愿者给农民工送上自制冰糖葫芦、暖心茶饮等暖冬物资,为在寒冬中坚守岗位的工友送上冬日温暖。接过志愿者递来的茶饮,一位农民工说:“茶水暖,糖葫芦甜,工作更有力气了!”

记者了解到,一直以来,中建铁投华南公司工会把关爱职工、服务职工当成一项重点工作来抓,为职工提供多样化、多形式、多方面的服务,冬送温暖、夏送清凉,让职工切实感受到“娘家人”的关心。

## 本溪市总开展弘扬“三个精神”主题活动

# 劳模工匠走进一线传经送宝

## 弘扬“三个精神” 培育劳模工匠

本报讯(记者刘旭)近日,辽宁省本溪市总工会开展传承抗联精神、弘扬“三个精神”主题活动,组织7名劳模工匠走进学校、企业、机关、红色教育基地,传承东北抗联精神,弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。活动中,劳模工匠代表开展了主题宣讲、技术交流、技能培训等活动。

在本溪满族自治县中心小学,辽宁五一劳动奖章获得者、本溪工匠方春刚结合自身

成长经历,从学习成就更好人生和劳动创造美好未来两个方面为学生作了《劳动创造美好未来》的宣讲。在桓仁宏旭精密铸造有限公司,全国劳动模范、辽宁工匠罗佳全向职工详细介绍了自己创新工作室的创建、发展、基本经验和取得的成果,受到参加培训职工的欢迎。在小市镇城沟村药材基地,全国劳动模范、药材基地创始人杨清向劳模工匠详细介绍了药材基地的建设和发展,劳模工匠

们表示希望与药材基地建立联系,助力企业进一步发展壮大。在杨靖宇纪念馆,劳模工匠向杨靖宇塑像敬献花篮,本溪市劳动模范、原东北抗联史实陈列馆馆长张鹏一为劳模工匠讲解了杨靖宇的英雄事迹。

在本溪市召开的劳模工匠主题活动座谈会上,劳模工匠们谈感受、讲心得,表示收获满满。本溪市委宣传部长、市总工会主席陈曙光表示,希望劳模工匠立足自身工作岗位,积极发挥带头作用,引领身边的人共同传承东北抗联精神,弘扬“三个精神”,为建设美丽新本溪贡献力量。

# 陕西泾阳县总探索“工会+协会”模式,整合资源,提升职工文体活动的专业性、吸引力——

# 关中小县文体活动这样“升温”

本报记者 毛浓曦 本报通讯员 祝盼

“上一次,40多名学员带动200多名爱好茶文化的职工加入微信群,大家希望尽快举办下一期培训活动。”近日,陕西省咸阳市泾阳县总工会职工茶艺协会会长张宇正忙着筹备新一期职工茶艺培训活动,“工会+协会”模式,既为茶艺协会提供大舞台,也让工会的职工文化活动更加丰富多彩。”

泾阳县地处关中平原中部,全县有基层工会组织358个、会员31763人,工会工作面临着“事多人少经费”的困境。作为全国总工会“县级工会加强年”专项工作在陕西省的对口联系县,如何“破局”并创新开展工作,成为全县工会干部的一道“必答题”。

2023年初,泾阳县总与县棋类协会共同举办象棋比赛。2天7轮比赛下来,该县职工服务中心主任王兰感慨:“专业的事要交给专业的人做,有了棋类协会的参与,产生了1+1>2的活动效果。”

象棋比赛结束后,泾阳县总循着这个思路开始探索“工会+协会”模式。经过不断地沟通协商,该县34个协会与县总建立合作模

## 阅读提示

人手有限、资金不足,职工文化活动如何高质量开展?陕西泾阳县总工会与34个协会建立合作模式,双方约定各协会每年至少承办一期职工文化活动,工会提供场地等支持并搭建线上文体阵地,让各类职工文化活动如雨后春笋,提升了工会的影响力、凝聚力。

式,双方约定各协会每年至少承办一期职工文化活动。泾阳县总为职工乒乓球协会、棋牌协会、书法红色文化研究会等提供6个功能场馆,满足职工日常活动需要。同时重点吸纳奇石、花卉、茶艺、篆刻、诗词、禅舞等18个职工协会入驻县总多功能服务室,设置办公场所和会议室。

“工会+协会”模式确立后,各协会争相承办组织活动。然而,王兰有了新的苦恼:如何把全县职工紧紧组织起来,高效开展丰富多彩、职工喜闻乐见的活动?

2023年5月18日,泾阳县总发布关于统计全县职工兴趣爱好的通知,详细摸底文艺类和文体类两大类50多项活动。之后,根据统计结果,工会干部集思广益,决定因地

制宜、因时制宜,搭建一个完善的线上文体阵地。

不久,泾阳县融媒体中心“中国泾阳”推送文章@泾阳职工,加入我们吧,工会34个兴趣爱好班,文章后面附上各个微信群的二维码。很快,工会干部们欣喜不已,全县职工踊跃参与,几天时间,34个职工爱好微信群吸引6000余名职工加入。

泾阳县总建立《泾阳县职工协会群管理制度》,由相应的工会、协会共同管理微信群,每一名社会化工会工作者负责两个群,各群再配一名协会会员共同管理。“如果有协会想承办活动,先在微信群里接龙,调查职工的参与度,再决定什么时候办、办几期,每期的规模多大。”王兰说。

2023年10月底,泾阳县职工乒乓球比赛开赛,消息一经发出,全县18个代表队、上百名职工报名参赛。县乒协协会会长张胜负责组织筹备,邀请了10多名专业裁判,比赛场地也选在县乒协俱乐部,工会与协会联系后,这个由老厂房改造的450多平方米的俱乐部便作为乒乓球培训、比赛基地被职工广泛使用。

据统计,“工会+协会”模式开展以来,泾阳县总开展职工大讲堂4期,聘请专业老师讲授泾阳文学、文物古迹等知识,600余名职工受益;开展职工摄影、手工艺、旗袍等公益培训班6期,参与职工2820人次;举办职工乒乓球比赛、工间操比赛、“最美劳动者笑脸”主题摄影大赛等6类文体比赛,覆盖职工4500人次,还代表咸阳市在陕西省职工文体活动中多次获奖。

“如今各协会争相承办职工文体活动,有专业的人负责实施,专业的场地供职工使用,工会投入活动的经费反而下降了。”泾阳县总工会主席李兵说,“活动持续‘升温’,受到职工好评,县级工会的影响力、凝聚力也提升了。”