

# 畅通“前台”渠道 深化“后台”服务 广东工会实现信访与维权一体化

**本报讯**（记者何东霞 肖小钟 通讯员沈寒英 张嘉琪）近日，在东莞工作的湖南籍刘女士与工厂领班发生口角，被打伤头部。治疗期间，企业称她患有癫痫病，单方面解除了与她的劳动关系。刘女士感受到不公平对待，但又不知道如何维护自身合法权益，精神高度紧张甚至产生自杀的念头。在工友建议下，刘女士拨打了 12351“主席热线”向广东工会求助。热线工作人员得知情况后马上介入，不仅从法律援助的角度给予刘女士专业的维权意见，还适时开展心理帮扶，打消其轻生的念头。通过“维权”+“心理辅导”

的综合服务，最终稳定了刘女士情绪，化解了劳动纠纷。

这是广东工会畅通“前台”渠道，深化“后台”服务，实现信访与维权一体化的案例之一。据介绍，为了进一步引导职工“有话对主席说”，“有困难找工会”，拓宽工会与职工联系的渠道，今年以来，广东工会大力打造服务职工的多个“前台”——以网络为渠道的“主席信箱”，电话连线的“主席热线”和接待来访，在原有法律法规宣传、劳动纠纷投诉的基础上，引入工会法律援助服务、心理关爱援助服务等，利用工会职工服务中心平台把“后

台”的维权服务工作有机结合起来，实现信访维权工作无缝对接，形成“上下联动，分类处理”的运行模式。

记者了解到，登录广东省总的官方网站，可以通过“主席信箱”给主席写信，也可以拨打“主席热线”电话 12351 或 83828211，每周星期二下午还会有专业律师在省总工会当面提供法律服务。按照规定，从接到来信来电之日起，建议、咨询类的事项一般在 5 个工作日内回复，求助、申诉类的事项在 20 个工作日内办结并回复；需要调查处理的最多延长至 30 个工作日。事实上，工作人员接到职工的

紧急来信来电时，往往当天就给予回复。

据统计，今年三季度，广东省总“主席信箱”共收到 440 封来信，“主席热线”接到 284 个来电，来访 56 批 125 人次，基本全部答复并解决问题。有的来信来电，甚至是由省人大常委副主任、省总工会主席黄业斌直接过问或批示的。及时、畅通的“前台”，成为工会联系职工、服务职工的重要渠道。“工会要叫响做实‘职工有困难找工会’品牌，就要增强工作的主动性，不断丰富帮扶平台和载体，将职工之家、职工服务中心做实做好。”黄业斌说。

2152 人。

建立智能申报系统。对全市职工科技创新成果、合理化建议及职工创新工作室进行在线申报、审核和评比。申报评选流程分“市、镇、企”三级网络逐级开展，在每一级评奖的基础上向上一级推荐最优秀的项目。今年的职工小革新、小发明等“五小”活动成果申报评审中，职工科技创新成果获企业级一等奖的有 299 项，获镇级一等奖的有 68 项，获市级一等奖的有 10 项。

建立才智交流 QQ 群。由职工技协牵头，吸收各行各业优秀职工、技术骨干加入职工交流协作 QQ 群，通过网上专业技术交流、技术咨询、探讨技术攻关中的热点、难点问题，进行相互协作攻关，促进职工科技创新蓬勃发展。目前，群成员已达 200 多人，分类建立了 CAD 机械制图、电焊技术、化纤工艺、光电通讯、模具制造等讨论小组。

## 身边的榜样

日前，冀中能源邢东矿工会通过职工推荐、组织审核和评委会评选、综合评定，最终从 32 名候选人中评出 10 份“助人为乐”、“诚实守信”、“敬业奉献”、“孝老爱亲”4 个方面的“邢东好人”共 4 人。矿工会把这 4 个人的先进事迹做成宣传画，张贴在井口、食堂、职工活动室、职工宿舍等场所，引来矿工驻足观看，矿工们说：现在，矿上最抢眼的就是身边的榜样！

王印河 杨 涛 摄

## 宜都农业劳模建创新工作室

**本报讯**（通讯员彭正元）杨承清是湖北省宜都市红花套镇高级农艺师，从事柑桔技术推广 30 多年，在宜都及周边县市开展柑桔技术服务，先后荣获各类科技奖励 50 多项，2010 年被评为全国劳动模范，宜昌市优秀专家，湖北省农业技术推广十大标兵。日前，宜都市总工会和红花套镇共同为“杨承清劳模创新工作室”揭牌。

目前，该工作室共有技术人员 7 名，其中高级农艺师 1 名，农艺师 3 名，农民技术员 3 名。主要进行技术培训、农产品质量监测、土壤养分速测、柑桔病虫害识别等。

## “王颖工作室”走俏青藏线

**本报讯**（特约记者那生祥 通讯员魏雪平）为迅速解决现场设备电器故障中的“疑难杂症”，青藏铁路公司西宁车辆段设备车间成立了以机电二班工长王颖为组长，8 名技术骨干为组员的“王颖工作室”。工作室至今共电话受理技术咨询、求助 100 余件，赴现场处理设备故障 50 余起，使设备故障率降到 4%以下。

工作室技术人员坚持“零故障，零漏洞，零缺陷”的服务宗旨，为一线车间班组提供全天候技术支持。

## 咸阳公安局有了“民警之家”

**本报讯**（记者毛浓曦）最近，陕西省咸阳市公安局工会成立并举行了首次会员代表大会，标志着该局千余干警从此有了自己的“民警之家”。咸阳市公安局工会由咸阳市总指导成立。当选工会主席王志学说：“工会将多做服务民警、凝聚警心的工作，扎扎实实为民警办实事、做好事、解难事。”咸阳市政协副主席、公安局长韩渭云要求“建设具有公安特色的工会组织，提高维护民警合法权益的实效性”。

## 中建三局计生关爱进工地

**本报讯**（记者何东霞 通讯员戴欢 向荣贝）日前，中建三局坊塔项目工地上，局工会主席带领员工深入一线为 100 余名育龄农民工免费发放计生用品，并进行防艾滋病知识普及。

针对农民工人员流动性大现状，中建三局坊塔项目联合广东省佛山市计生药具监管站共同筹办“爱在佛山”活动，定期为农民工提供计生服务，作为一项常态化工作持续推进。

## 吴忠利通区开展职工医疗互助

**本报讯**（记者马学礼 通讯员郑建平 邓力平）宁夏吴忠市利通区职工重病大病医疗互助活动将于 2014 年 1 月 1 日起正式实施。按照规定，在职职工住院时可享受互助活动补助，最高补助达到 20 万元。

职工重病大病医疗互助期限每期为 1 年，在一个互助期内，职工患重病大病可享受两次互助补偿，第一次医疗补助标准为：个人负担 2 万元至 5 万元的补助 30%，5 万元至 10 万元的补助 35%，10 万元以上至 10 万元的补助 40%，最高补助不超过 10 万元；第二次补助是在本互助年度末，两次补助最高可按 60% 的标准进行补助，最高补助不超过 20 万元。

# “家”和万事兴 ——武威供电公司文化阵地建设侧记

□本报通讯员 谢永梅 王霞 本报记者 康功

这是生产车间，还是居家客厅？走进国网甘肃电力武威供电公司输电运检工区，一进门，映入眼帘的是一张张温馨的婚纱照、亲子照、全家福，乍一看，仿佛到了谁的家里。

徜徉其中，企业远景、使命、服务宗旨，还有“三不伤害”、“三铁”、“反三违”等安全理念不再是空洞的口号，而是作为警句错落有致地穿插在图解中，引人入胜。

再看“企业精神”组图，一面是严冬里的施工，每个人穿着厚厚的棉衣，戴着皮帽子攀爬在塔尖上；一面是笑脸和坚起的拇指，我骄傲，我自豪，因为我是国家电网人。

走近安全生产“五关爱”图片，呈现在眼前的是一组带电作业人员互助图，表现的是一人穿上均压服时，另一位同事帮他检查并系上袖口的连接栓，举手投足间透着格外长般的关切。一张温馨的情侣照也格外抢眼。片中主人公孙逢江，因为是大学生，家不在武威，所以好多热心同事都帮他介绍对象。如今，看到这对“甜蜜情侣照”都会投去祝福的目光。

在企业文化墙的一角还公布了员工家属写给亲人的安全手机短信。“爸爸，你穿工作服的裤子好短！看你眼睛增加的皱纹，革命工作还要悠着干；另外，你脾气不好，说话不要总跟人吵架似的。”这是员工吴辉的儿子写的，老吴深情地说：“孩子真的长大了，挺欣慰

## 构建多层次、全方位、立体式帮扶网络

# 郑煤集团着力打造服务型工会

**本报讯**（记者余嘉熙 通讯员袁红伟）“真没想到是工会在关键时刻帮助了我们，太感谢了。”郑煤集团白坪煤矿工人程玉敏在下班途中不幸遭遇车祸，经抢救无效去世，谈起工会及时送来的 1.62 万元职工互助保障意外伤害保险赔付金，程玉敏的妻子岳晓楠感激不尽。而程玉敏的家庭只是郑煤集团“帮扶大网络”的受益者之一。

据了解，郑煤集团公司开展职工互助保障活动 3 年以来，各级工会在保证参加人数的基础上，确保一线职工全覆盖、女职工全覆盖，建档困难职工全覆盖，各级劳模先进人物全覆盖，并逐步形成了行政资助、工会出资等

多渠道筹资的长效机制。

与此同时，集团工会通过困难职工帮扶中心和职工维权服务站的升级改造，使每个矿区和基层单位都开设了“工会服务站”，站内包含员工书屋、活动中心、俱乐部等活动场所。同时，服务站还经常搜集职工的工作与生

活信息，确保需要帮扶的困难职工不遗漏。此外，集团工会还实行了多种员工权益保障措施，从日常困难救助到重大节日送温暖，从金秋助学到大病救助，从互助金到帮扶基金，从技能培训到小额贷款，从自主创业到结对帮扶，多层次、全方位、立体式的帮扶网络已覆盖困难职工生活、就业、医疗、就学等方方面面。“不搞花架子，不喊空口号，真心实意为职工办实事、解难事，让职工真正成为企业的主人。”集团公司工会主席严瑞表示，工会要积极协助党政解决好职工关心的热点难点问题，并逐步构建全方位服务职工体系，建立服务职工长效机制，努力打造服务型工会。

11 月 19 日，在南京供电公司职工服务中心内，由南京供电公司工会举办的“我的班组我的家”摄影展正式拉开帷幕，参展的 80 余幅摄影作品均来自该公司基层一线班组成员工，生动反映了南京供电公司开展班组建设工作 3 年以来的发展轨迹和丰硕成果。南京供电公司工会主席孙溯远介绍说：“今年，我们班组建设工作以抓“三基”（基础、基层、基本功），强化标杆班组建设，拉动薄弱班组提升为重点，启动了改善班组成员工生产生活条件规划，对公司 5 个基地的 13 个班组进行了综合环境提升，精选 10 个班组开展特色班组打造，大大改善了条件较差班组的工人生活环境，进一步提升了班组管理水平。”

**打基础 规范班组建设机制**

走进南京供电公司调度控制中心自动化运维一班的“职工小家”，只见班组园地内，宣传栏、员工风采、岗位“明星榜”、我的班组我的家等板块形式新颖，内容丰富。图书角的书柜里，除了各类书籍，还整齐排放着 10 余个文件夹。“这是公司工会统一要求的管理台帐，包括班组成员人力资源管理、班组思想文化建设管理、班组标准化管理、班组技术培训资料等。”班长朱红勤介绍道。

随手翻开一本班组思想文化建设管理台帐，上面记录着班组每周开展政治学习的时间、参加人姓名、学习内容以及讨论发言情况。“公司工会统一规定了所有班组纸质存档管理台帐的记录，不定期地抽查、通报。”

作为国家电网公司班组建设信息系统第二批试点应用单位，去年 3 月，南京供电公司还统一规范了 21 种电子台帐的记录格式，以制度约束、细化班组标准化工作，实现班组建设常态化、班组对标互动化。

固本强基好作为，近年来，南京供电公司从制度的统一、管理的规范以及职责的明晰三方面入手，督促指导班组达到基础制度化、内容规范化、任务责任化的“三化”要求，全面夯实班组建设基础，公司专门制定了《南京供电公司班组建设工作意见》、《班组建设工作

任务分解表》，坚持用指标评价班组、用业绩考核班组，将班组建设工作责任落实到岗、工作任务分解到人，将班组建设工作目标与公司业绩考核指标挂钩，形成人人有事干、事事有人干的良好局面。

在公司统一指导下，各基层单位均成立了党政主管为组长的班组建设领导小组，同时各基层单位均建立四个动态管控的检查机制，即区领导和专职对应与各班组挂钩、各片区设立兼职班组建设联络员、每月开展班组建设检查考评、每季度组织职工代表巡查。

## 树标杆 提高班组管理水平

“一花独放不是春，百花齐放春满园。”3 年前，南京供电公司率先在变电运维工区提出了“十个运维班同一声音”的建设目标，以国家电网公司优秀班组——变电运维一班的班组建设典型经验为模板，在变电运维工区内进行推广。工会协助工区完成了所有 10 个运维班《班组标准化建设工作手册》的编写，班组园地和班务公开的更换，并深入推进 5S 管理，促进班组规范化、标准化、整洁化。

公司下属集体企业华恒公司的班组，专门到运维一班进行互动学习，开展班组共建活动，针对存在的薄弱环节进行改进，班组建设取得明显成效。

为了强化班组管理，南京供电公司开展了职能部门与基层单位挂钩共创星级班组达标活动。每个班组对应一名机关管理专职，工作中，由挂钩管理专职深入基层班组，对班组

## 学习贯彻习总书记 10·23 讲话精神 努力实现工会十六大确定的目标任务

党的十八大以来，党中央提出了中华民族伟大复兴的中国梦这一重大战略思想。前不久，在同新一届领导集体谈话时，习近平总书记再次提出要团结职工群众为实现中国梦而奋斗。这既是党和国家赋予工人阶级的历史重托，也是我国工人运动的时代主题。工会组织要牢牢把握这个时代主题，把全部心思、全部力量都凝聚到实现中国梦上来，在团结广大职工共筑中国梦梦，推动共享中国梦中找到自己的历史定位，在组织职工、引导职工、服务职工、维护职工合法权益上，作出更大努力，发挥更大作用。

## 要坚定不移推动党的全心全意依靠工人阶级方针落实，用工人阶级先进性引领中国梦。

党中央对工人阶级在推进改革开放和社会主义现代化建设中所作出的积极贡献始终给予高度评价。在工会十六大上，党中央的祝词以三个“不愧为”充分肯定工人阶级的历史地位和作用，以四个“始终”要求工人阶级在实现中国梦伟大历史进程中充分发挥主力军作用，再次彰显工人阶级在党和国家的中流砥柱作用不可撼动。我们要坚定不移地推动党的全心全意依靠工人阶级方针的贯彻落实，通过各种途径和形式，保障和不断发展广大职工依法参与管理国家事务，管理经济和文化事业，管理社会事务的权利，推动实现工人阶级当家做主的政治地位和民主权利。要大张旗鼓地弘扬工人阶级伟大品格和劳模精神，大力宣传工人阶级的地位作用和巨大贡献，通过评选劳动模范、劳动奖状（奖章）、工人先锋号、杰出职工等，唱响“工人伟大、劳动光荣”主旋律，不断激发广大职工为实现中国梦而奋斗的责任感和使命感。

## 要千方百计汇集工人阶级正能量，用劳动成就中国梦。

实现中国梦是一项宏伟的系统工程，需要一代又一代中国人为之奋斗。习总书记指出，劳动是实现美好梦想、破解发展难题、铸就生命辉煌的源泉和动力。工会组织要积极倡导辛勤劳动、诚实劳动、创造性劳动，主动承担激发广大职工创造活力，为全面深化改革、推动科学发展、加快转变经济发展方式再立新功的重任。就当前来说，应着力从以下几个方面下功夫。一是要深化劳动竞赛活动，激发职工创造活力。围绕重点项目建设，传统工业企业和服务行业等，分主题、分层次开展劳动竞赛活动；围绕创新驱动发展战略，在新兴战略产业领域开展特色竞赛活动；围绕班组建设，深化“工人先锋号”创建等活动；围绕节能减排和生态建设目标，开展群众性节能减排竞赛活动；围绕安全生产零增长目标，深化“安康杯”竞赛活动。要完善劳动竞赛激励机制，不断提高劳动竞赛实效性。二是要加强职工技能培训，提升职工队伍整体素质。经济转型升级对职工队伍素质提升提出了新的要求。各级工会要充分发挥“大学校”作用，一方面做好思想政治工作，引导广大职工积极践行社会主义核心价值观，深入学习贯彻党的十八届三中全会精神，积极投身各项改革。另一方面要组织开展职工技能素质培训，用好工会内外部资源，按照产业发展和企业职工实际需要，有针对性地组织职业技能培训，提高职工技术素质和创新能力，为经济转型升级提供适用紧缺的技术人才。三是要加强技术交流与服务，推动企业科技创新。各级工会要充分利用组织网络优势，通过建立技术交流平台，开展职工技术成果展览、职工技能比武等，为企业和职工之间的技术交流和成果转化搭建服务平台，同时通过组建职工技术服务队等形式，深入企业特别是中小微企业，提供常态化、规范化的技术服务活动，不断提升企业生产技术水平 and 自主创新能力。

## 要不遗余力善护广大职工个人梦，让中国梦绽放公平正义的光华。

中国梦的本质是国家富强、民族振兴、人民幸福，是宏大国家梦与具体个人梦的融合升华。习总书记深刻指出，“生活在我们伟大祖国和伟大时代的中国人民，共同享有人生出彩的机会，共同享有梦想成真的机会，共同享有同祖国和时代一起成长与进步的机会。”工会组织作为工人信得过、能替工人说话办事的“职工之家”，工会干部作为广大职工的“娘家人”，在组织职工为实现中国梦而奋斗的同时，必须切实履行维权基本职责，代表好、维护好、发展好职工群众利益。要通过介绍就业、创建劳动关系和谐企业、开展工资集体协商、深化困难职工帮扶、实施医疗互助保障等办法，维护职工经济权益；通过改善职工文化设施，丰富职工生活等途径，保障职工文化权益；通过职工代表大会、职工民主恳谈会等制度，保障职工政治民主权益，真正让职工群众实现更高质量的就业，获得更加公平合理的收入，享有更加充分的社会保障，享有法律赋予的民主权利，享有丰富的精神文化生活和良好的生态环境，推动实现职工体面劳动、舒心工作、全面发展。

实现中国梦，让梦想成真，是每个工会人矢志不渝的共同追求，我们一定要最大限度地释放正能量，努力让职工个人梦融入中国梦，让中国梦承载起职工个人梦。

# 我的班组我的家 ——南京供电公司班组建设工作纪实

□本报记者 王伟 本报通讯员 赵伟 王慧

任务分解表》，坚持用指标评价班组、用业绩考核班组，将班组建设工作责任落实到岗、工作任务分解到人，将班组建设工作目标与公司业绩考核指标挂钩，形成人人有事干、事事有人干的良好局面。

在公司统一指导下，各基层单位均成立了党政主管为组长的班组建设领导小组，同时各基层单位均建立四个动态管控的检查机制，即区领导和专职对应与各班组挂钩、各片区设立兼职班组建设联络员、每月开展班组建设检查考评、每季度组织职工代表巡查。

## 树标杆 提高班组管理水平

“一花独放不是春，百花齐放春满园。”3 年前，南京供电公司率先在变电运维工区提出了“十个运维班同一声音”的建设目标，以国家电网公司优秀班组——变电运维一班的班组建设典型经验为模板，在变电运维工区内进行推广。工会协助工区完成了所有 10 个运维班《班组标准化建设工作手册》的编写，班组园地和班务公开的更换，并深入推进 5S 管理，促进班组规范化、标准化、整洁化。

公司下属集体企业华恒公司的班组，专门到运维一班进行互动学习，开展班组共建活动，针对存在的薄弱环节进行改进，班组建设取得明显成效。

为了强化班组管理，南京供电公司开展了职能部门与基层单位挂钩共创星级班组达标活动。每个班组对应一名机关管理专职，工作中，由挂钩管理专职深入基层班组，对班组

工作进行指导、监督、检查、总结，帮助解决基层班组在创建星级班组建设过程中遇到的实际问题。

南京供电公司工会还注重推广班组特色文化建设，在江苏电力系统内首次发布“班组名片”。在公司工会的指导帮助下，变电运维工区将 10 个运维班组打造成有自己特色的“小家”，相继开展了“点燃激情、放飞梦想”班组建设系列活动，帮助每个运维班组设计并制作了班组文化手册。每个运维班组通过总结提炼自身建设管理思路、文化成果和创新亮点，将班组精神、价值取向及奋斗目标浓缩在一张“班组名片”上，将班组文化生动鲜活地呈现出来，出现了“管理之家”、“学习之家”、“创新之家”等各具特色的班组名片。

3 年来，仅变电运维工区就产生 1 个国家电网公司优秀班组，3 个江苏省电力公司标兵班组，4 个南京供电公司标杆班组，成为南京供电公司第一个挂牌的班组建设示范工区。

## 强素质 提升班组成员工技能

“电闸，拉开！没有问题！注意！刀闸上端带电……”一名班组成员手指刀闸，声音洪亮，简洁有力地說道。这是 11 月 8 日下午，南京供电公司石城供电抢修服务队每周班组安全学习活动中发生的一幕。

创新安全教育形式，抢修服务队总结提炼出 8 条“手指口唱”的顺口溜，以确保员工在工作现场的作业安全。

努力营造“终身学习、知识技能共享”的

# 挥洒工会正能量 广大职工为实现中国梦而奋斗

浙江省人大常委会副主任、省总工会主席

厉志海

学习氛围，南京供电公司不断提高班组成员工的技能水平。电力调度控制中心自动化运维班以调控专业实训室为平台，开展形式多样的调度、运方、保护、通信、自动化专业技师讲堂专项培训，促进专业技能提高；检修试验工区电器试验一班成立了基石学习室，让学习室成为班组成员工技能切磋“小基地”，技能学习“小课堂”，技能交流“小论坛”；溧水县城检修分公司二次系统检修班也开设了“人人做师傅”每周课堂，将工作中遇到的技术难题、心得体会进行交流共享。

南京供电公司工会制定了《职工技术创新成果奖励办法》。以“五小”项目、QC 活动、合理化建议征集等活动为载体，从硬件配置到经费资助，从项目推荐到成果推广，为班组创新活动提供一切方便，不断提高班组成员工创新能力和员工自主创新能力。今年，公司工会还首次在全公司范围内举办“分类培养——班组建设新高地”培训活动，分专业、设专题，组织生产、营销、农电、集体企业 4 个专业共计 120 名基层班组成员工参加培训，重点提高班组成员工的专业管理技能。

南京供电公司工会还注重劳模、技师创新工作室的带动作用。目前，公司已有劳模、技师等各类创新工作室 12 个。全国劳模陈德凤创新工作室研发的科技创新成果“高电压大截面电缆施工技术”及专用工具的研制“荣获了江苏省科学技术奖，累计创造经济效益 5.93 亿元。在陈德凤的带领下，这个团队 18 名员工中先后出了 5 名高级技师、8 名技师。