

打造“家的 N 次方”

——中国航天科工集团职工之家建设掠影

□本报记者 徐新星

蚁群智能微团队管理、班组“微讲堂”、“室内小劳模”、“建家‘土专家’”……记者近日在中国航天科工集团采访时了解到，近年来，该集团工会系统在职工之家建设上不断创新、丰富建家内容方法，“逐级建家，规范升级”，“大家套餐着无数个小家”，有效提升了职工幸福指数，丰富了工会工作内容。

截至目前，该集团共有 16 个单位荣获“全国模范职工之家”称号，16 个分会荣获“全国模范职工小家”称号。

培养建家的“土专家”

建家，首先需要工会干部“到位”。

“我们自创一套‘建家自我管理提升法’，培育了一批建家方面的‘土专家’。”谈到建家经验，中国航天科工集团三院后勤集团工会负责人提出了“土专家”这样一个词汇。

三院后勤集团工会成立于 2002 年，2005 年建成“合格职工之家”，2011 年建成

“先进职工之家”，2012 年启动创建“模范职工之家”。

“经验相对不足，摊子大、办公场所分散，业务杂、区域广……”如何推动建家工作曾是摆在三院后勤集团工会面前的一道难题。对此，三院后勤集团工会开始了“互相取经”之路，“坚持每半年开展一次互查互检互评，这让每个分工会都尝到甜头。”

据该工会负责人介绍，“一方面，互查互评互评真格的。由各分工会主席和助理员组成的检查组，集中两天走进各分工会职工小家，听取建家工作阶段汇报、查阅建家工作资料、召开职工代表座谈会、与会人员逐项点评、提出整改建议等。另一方面，互查互评互评的成果与不足都成为工作经验，就地取材，资源共享，有效解决了发展不平衡问题。”通过不断融会贯通、总结实践，各分工会主席和助理员大多成了小家建设的“土专家”。经过 4 年 7 次互查互评互评，三院后勤集团 8 个分工会职工小家建设不断完善。

“在中国航天科工集团，如今每个院、厂、所、室都有一套适合自身特点的建家做法。”集团直属工会负责人表示。在推进建家过程中，该集团各级工会组织普遍采取帮推帮促、群建群验、互评互验等做法，结合自身特点培育建家理念。

让家庭成员满意

“测评不留死角，验收凸显特色，把建家的评判权真正交给职工。”据介绍，中国航天科工集团工会组织自建家活动开展以来，已经多次制定、修订建家办法、细化实施细则，不断建立健全会员评家的激励与约束机制，为“家”注入活力。

中国航天科工集团第二研究院第二总体设计部 2011 年获得“全国模范职工之家”称号。为了更好地了解和掌握员工满意的关键因素，及时发现并改进管理中存在的问题，2013 年，该部制定了《第二总体设计部员工满意度管理办法(试行)》。

“通过问卷设计、形成调查分析报告、责任部门对调查结果进行确认并对发现的问题

进行深入的原因分析，了解问题产生的根源并提出改进措施，这个流程切实提升了员工满意度。”该部工会负责人告诉记者，近两年，该部员工对职工之家的总体满意度从 87% (2012 年度) 提升到 93% (2013 年度)，员工对工作回报、工作环境、单位管理等 5 个维度的满意度提升 5%~8% 不等，员工诉求得到了一定程度的解决。

“将‘家庭成员’满意不满意作为评判建家成效的重要标准。”这是记者在该集团听到的最多的一句话。

为了实打实服务职工，提升职工满意度和幸福指数，目前，该集团公司工会工作已形成了“一三五七”的工作体系，即贯彻全心全意依靠工人阶级这一指导方针；着力开展学习型、服务型、创新型工会“三型组织”建设；努力推进创新创效、职工素质、民主管理、职工关爱、党群共建“五大工程”；全力打造劳动竞赛、班组建设、职业代建设、建家升级、帮扶困难职工、巾帼建功、职工文化等“七项品牌”活动的工会工作体系。

打造“家的 N 次方”

“大家套餐着无数个小家。”中国航天科工集团工会负责人形象地给记者打了个比方。

在建家过程中，该集团工会十分重视职工小家的建设和普及，在深化职工之家建设的同时，把基层单位职工小家建设作为重点，实现以点带面，立体式推动全集团建家水平提升，打造“家的 N 次方”。

该集团二院二部以全国劳模张奕群名字命名的“张奕群研究室”，成立于 1958 年，50 多年来取得了令人瞩目的科技成果，并逐步打造出了具有航天新时代特色的研究室文化，先后获得全国国防邮电系统“学习型班组”、“全国模范职工小家”、“全国工人先锋号”等称号。

“为了营造比学赶超的氛围，我们还自创自设了评选‘室内小劳模’，推动研究室内优秀文化的沉淀积累。”张奕群研究室的一位负责人告诉记者，该研究室通过研究室、班组、型号团队、兴趣小组 4 级联动，“以劳模精神建树航天模范职工小家”，不断探索以劳模精神引领研究室文化发展。

记者在采访中了解到，在建家过程中，中国航天科工集团工会组织明确要求分工会无职工小家不能参评先进单位，强有力推进基层单位行政支持职工小家建设，助推分工会下决心建好“小家”。

“尝试在原有的管理体系中加入新的层级，进一步丰富工会工作内容。”为不断适应新形势要求，中国航天科工集团各级工会组织还结合自身特点，开展分工会主席公推直选、分工会的小职业代会制等新型管理工作。

山东举办首届职工摄影展评

本报讯 (记者丛民 通讯员刘晓林)为宣传工人阶级伟大品格和劳模精神，山东省总工会和山东省委宣传部日前联合举办“中国梦·劳动美·幸福路”首届全省职工摄影展评活动。

展评以“中国梦·劳动美·幸福路”为主题，力求通过摄影爱好者独特的视角，展示工人阶级主力军作用和各条战线劳动模范的时代风采，诠释劳动的美丽、劳动的价值，劳动者的自豪与光荣，赞美广大职工为实现中华民族伟大复兴的中国梦所做的突出贡献。据介绍，展评活动共有 1800 多幅作品参加，评出一等奖 10 幅，二等奖 20 幅，三等奖 30 幅，优秀奖若干。

深圳工会提出未来 5 年工作目标

本报讯 (特约通讯员黄颖 记者叶小钟 实习生罗仪霞)深圳市工会第六次代表大会日前召开。大会回顾了深圳工会过去 5 年的工作与成绩，提出了未来 5 年“建设成为有用工会、实力工会，办好源头治理劳资纠纷试验区”的工作目标。广东省委常委、深圳市委书记王荣等出席，各级工会代表和各行各业职工代表 1000 多人参加会议。

据悉，大会选举产生了深圳市总工会第六届委员会和深圳市总工会第六届经费审查委员会。当天下午召开的深圳市总工会第六届委员会第一次全体会议选举产生了新一届领导班子，高振怀当选为深圳市总工会第六届委员会主席。

中铁大桥局奖励优秀工会干部

本报讯 (记者邹明强 通讯员杨亮)日前，中铁大桥局集团公司首次表彰“十佳基层工会干部”，并给予每人 5000 元奖励。

大桥局工会副主席阳贤成用“苦”来评价基层的工会干部，他们身处项目部一线，工作在“艰苦”的环境，他们往往身兼数职，除工会工作外，往往还承担着沟通协调、党群协理、党风廉政建设等工作；他们长期离别家人，内心难免“痛苦”。据悉，“十佳基层工会干部”是通过基层申报、层层推荐，集团公司工会评比产生的。

南阳车务段成立“心理疏导站”

本报讯 今年以来，针对一线职工劳动强度大、心理负担重、安全压力大的实际情况，南阳车务段工会在管内各站成立了由专兼职工会主席具体负责的“心理疏导站”，重点关注家庭遇到困难、子女入学压力大，发生“两违”问题的职工，及时消除他们思想上的疙瘩，为安全生产提供坚固的思想保证。

“刚开始，很多职工不好意思来，基本上是工会主动去找他们谈心。”车站工会主席李永华说，经过大半年的运行，“心理疏导站”越来越受到职工们的欢迎，职工们从“被动来”变成了“主动来”。

(邹迪 赵向阳)

香河县总用诚心与细心争取支持

职工服务中心落实编制开门服务

本报讯 (记者李显霖 通讯员郭成)“能得到县委、县政府的支持，靠的是工作方案的细致和为职工办实事的诚心。”日前，河北省香河县总工会负责人在电话里，向邻县的工会主席介绍县总成立职工服务中心，成功落实机构和人员编制的做法。

编制问题一直是困扰县(区)级总工会组织建设和工会工作的瓶颈。县(区)级总工会人少事多，很多时候是哪项工作上级催得急，就集中精力先做哪项工作。去年 7 月，香河县编委下发文件，批准香河县职工服务中心为县总工会管理的具有独立法人资格的自收自支股级事业单位，核定事业编制 2 人，设主任 1 名，工作人员 1 名，其他工作人员由单位招聘。这在当地工会系统引起较大反响。

2012 年，河北省总和廊坊市总先后发文，要求 2012 年完成县级帮扶中心向职工服务中心升级转型，力争将服务中心列入

政府批编的事业单位。为此，香河县总向县编委提交《关于建立香河县职工服务中心的请示》。但未获有关部门支持。“职工服务中心是服务职工的重要平台，不能是空架子，没有人具体干工作不行。”县总再次提交了《关于设立香河县职工服务中心的意见》，同时，积极向县党政领导陈述职工服务中心对于服务职工的重要意义和工作职能、人员需求情况以及工作方案等。县总的诚心与细心终于获得了县委、政府领导的理解和支持。县委、政府专门听取县总关于成立县职工服务中心的汇报，并形成决议：大力支持职工服务中心建设，在县内调剂编制，为县职工服务中心确立机构规格和员额编制。

目前，为职工提供一站式、全方位帮扶服务的香河县职工服务中心已经落成，爱心超市也已开业，综合服务大厅、职工培训中心、职工图书馆已开始为职工服务。



贴心服务接地气 劳动关系筑和谐

——深圳龙岗区总工会探索社会组织联合会服务职工新途径

□本报通讯员 邵彦茗 本报记者 叶小钟 本报实习生 罗仪霞

成立服务职工社会组织联合会，整合社会资源为全区 200 万名职工提供贴心服务；一年探视慰问工伤职工 700 余人，为工伤职工送去了工会大家庭的温暖；派驻专职工会干部扎根社区服务职工，多措并举从源头解决职工“薪”事问题……近年来，深圳龙岗区总工会将改革作为原动力，不断探索服务职工新方法、新途径，有效化解了矛盾纠纷，促进全区和谐稳定。

欠薪举报等多种机制并行 化解劳资矛盾隐患

近年来，龙岗区总工会着力从源头化解劳资矛盾，紧扣职工“薪”事问题，切实维护广大职工的工资报酬权益，有力地促进了龙岗区的和谐稳定。

“我们工会坚持从实际出发，以职工收入情况为切入点，创新维权机制，通过社会监督，努力当好维护职工权益的第一知情和第一协调人。”龙岗区总有关负责人说。

记者了解到，为了更好地服务职工，龙岗区总在一派驻不少专职工会干部。2009

社会化副主席在社区第一道防线上承担了龙岗 35% 以上劳资纠纷的协调工作。

涉及职工薪酬利益的劳资纠纷案件是威胁职工权益，影响龙岗社会稳定的重要因素之一。龙岗区总工会推进企业工资集体协商，目前全区有 195 家重点企业、6 家世界 500 强企业、7 个行业及 1.5 万家其他企业与职工签订工资集体合同，覆盖职工 86.7 万人。同时，区总工会还建立实施企业职工工资支付月报告制度，对发现存在劳资矛盾隐患的企业及时介入，将劳资矛盾化解在萌芽状态。此外，龙岗区总工会每年不定期在全区范围内开展农民工工资支付情况专项检查工作，深入企业全面了解职工工资发放情况，对存在欠薪行为或隐患的企业及时介入处理。

值得一提的是，龙岗区总工会创新制订实施了企业欠薪举报奖励制度，鼓励和动员社会力量参与劳动关系治理工作。为了欠薪举报工作的顺利展开，工会还配备了专门工作人员、办公场所、受理举报的设备、奖励专项资金等。

据统计，去年以来，龙岗区总工会通过该项制度及时介入处理了欠薪劳资纠纷 12 宗，涉及职工 556 人，帮助职工追回欠薪 412.17 万元。

据了解，去年以来，龙岗区总工会通过该项制度及时介入处理了欠薪劳资纠纷 12 宗，涉及职工 556 人，帮助职工追回欠薪 412.17 万元。

职工有什么需求，联合会就去找什么资源。现在，在龙岗区一提起服务职工社会组织联合会，广大职工都会竖起大拇指：“联合会就是我们的贴心娘家人！”

据了解，龙岗区有 200 万名职工，而龙岗区机关工会加上街道、社区的工会工作人员，总数不足 200 人，这使得工会工作力量显得薄弱。去年 8 月 8 日，由龙岗区总工会牵头筹办，经龙岗区民政局核准登记的首家枢纽型社会组织——龙岗区服务职工社会组织联合会正式揭牌成立。这个由服务职工类的社会组织和个人联合组成的社会团体，下设职工心理关爱、职工帮扶、职工法律维权、职工创业就业、枢纽型社会组织孵化室等工作室，拥有职工创意、学习、休闲、交友、情绪宣泄等多种功能。

目前，联合会已联系和聚集了 34 家服务职工类社会组织，对 9 家社会组织进行了备案，孵化了职工互助会和企业职工艺术团等

元，用实际行动服务职工，维护了职工的权益。

开展工伤慰问 让职工感受温暖

去年 7 月上旬，按照深圳市总工会统一安排，龙岗区总工会结合医院数量多、工伤职工数量大的实际情况，选取龙岗区覆盖企业多、职工比较集中、具有代表性的龙岗中心医

院(含手外科医院)、布吉人民医院、横岗人民医院开展工伤探视试点工作，原则上对住院一周以上工伤职工进行探视慰问。这是深圳龙岗区总工会化解劳资纠纷、服务困难职工方面的一项创新和尝试。

为了试点工作顺利开展，龙岗区总工会在原有《龙岗区总工会工伤探视慰问制度》基础上，重新制定了《工伤探访慰问工作制度》《工伤探视慰问资金使用管理办法》等，通过各项制度的健全完善来规范工伤探视慰问工作。同时，区总工会在工伤探视工作中引入社工服务，实行工会干部和专职社工联合开展工伤探视的工作模式，专职社工每周安排 3 到 4 个工作日到试点医院收集工伤职工信息，将工伤职工信息进行建档，一人一档，实行动态管理。

截至目前，开展探访 3084 人次，组织探访活动 63 次，慰问伤病员 747 人次，共发放慰问金 37.35 万元。探视慰问让工伤职工感受到了工会大家庭的温暖，也让部分企业主感受到企业方在关爱职工方面的缺位，主动到医院探视慰问各自企业的工伤职工，自觉履行社会责任。在工伤探视工作期间，区总工会顺利化解了 6 宗劳资纠纷隐患，涉及 20 多名工伤职工的诉求。一名工伤职工告诉记者，经过区总工会的探视慰问，自己不仅加强了安全生产意识，而且能面对现实、积极生活，“心情开朗了很多”。

截至目前，开展探访 3084 人次，组织探访活动 63 次，慰问伤病员 747 人次，共发放慰问金 37.35 万元。探视慰问让工伤职工感受到了工会大家庭的温暖，也让部分企业主感受到企业方在关爱职工方面的缺位，主动到医院探视慰问各自企业的工伤职工，自觉履行社会责任。在工伤探视工作期间，区总工会顺利化解了 6 宗劳资纠纷隐患，涉及 20 多名工伤职工的诉求。一名工伤职工告诉记者，经过区总工会的探视慰问，自己不仅加强了安全生产意识，而且能面对现实、积极生活，“心情开朗了很多”。

小萍是一名大学本科毕业生，参加工作已经两年多了，一直在做基层的事务性工作，她最近经常感到焦虑，工作上提不起精神还很烦躁，想辞职但又不知道做什么工作，对未来感到很迷茫。

小萍大学报考的是旅游管理专业，但限于分数，最终被调剂到汉语言文学专业。由于不是自己喜欢的专业，小萍上大学并没有付出太多精力，成绩也不突出。毕业以后对于职业的选择小萍表示很迷茫，她在广告公司做过文案，也在另一家公司做过行政工作，但都因为工作不合心意，不久便辞职了。后在朋友的推荐下，她进入了一家电子公司做销售工作，接触了一段时间，发现自己不喜欢也不适合做销售，每个月的任务指标让她倍感压力巨大，强势的主管也经常对她表示不满，这让她感到心情低落，十分迷茫。

龙岗区总工会“心灵驿站项目”的心理咨询师与小萍进行了一次深入的交谈，并对她的工作情况进行了梳理。心理咨询师借助霍兰德职业兴趣量表和 MBTI 职业性格量表，帮助小萍了解自己的职业兴趣、性格和个人动机，通过自我价值探索，协助小萍加深对自己的认识，认识自己的优势和不足，探索符合自身特点的职业。通过职业生涯三叶草理论的讲解，帮助小萍更深刻地了解职业生涯的发展和规划。最后，心理咨询师通过情景想象，帮助小萍进一步明确了自己工作的和生活目标，针对小萍的不良压力反应和与领导的相处困境，心理咨询师提供了实用的压力管理策略和沟通技巧，帮助小萍增强了适应能力。

通过三次的心理咨询，小萍的焦虑情绪得到了明显的缓解，对未来也更加清晰、更有信心。

深圳龙岗区总、龙岗区服务职工社会组织联合会服务职工之典型案例

之一

做职工的“良师益友”：聆听职场小鸟的心理困惑

小萍是一名大学本科毕业生，参加工作已经两年多了，一直在做基层的事务性工作，她最近经常感到焦虑，工作上提不起精神，还很烦躁，想辞职但又不知道做什么工作，对未来感到很迷茫。

小萍大学报考的是旅游管理专业，但限于分数，最终被调剂到汉语言文学专业。由于不是自己喜欢的专业，小萍上大学并没有付出太多精力，成绩也不突出。毕业以后对于职业的选择小萍表示很迷茫，她在广告公司做过文案，也在另一家公司做过行政工作，但都因为工作不合心意，不久便辞职了。

后在朋友的推荐下，她进入了一家电子公司做销售工作，接触了一段时间，发现自己不喜欢也不适合做销售，每个月的任务指标让她倍感压力巨大，强势的主管也经常对她表示不满，这让她感到心情低落，十分迷茫。

龙岗区总工会“心灵驿站项目”的心理咨询师与小萍进行了一次深入的交谈，并对她的工作情况进行了梳理。心理咨询师借助霍兰德职业兴趣量表和 MBTI 职业性格量表，帮助小萍了解自己的职业兴趣、性格和个人动机，通过自我价值探索，协助小萍加深对自己的认识，认识自己的优势和不足，探索符合自身特点的职业。通过职业生涯三叶草理论的讲解，帮助小萍更深刻地了解职业生涯的发展和规划。最后，心理咨询师通过情景想象，帮助小萍进一步明确了自己工作的和生活目标，针对小萍的不良压力反应和与领导的相处困境，心理咨询师提供了实用的压力管理策略和沟通技巧，帮助小萍增强了适应能力。

通过三次的心理咨询，小萍的焦虑情绪得到了明显的缓解，对未来也更加清晰、更有信心。

之二

也做职工的“医护天使”：联合会企业邀请开展员工心理危机干预

2014 年 5 月 14 日下午，龙岗区服务职工社会组织联合会接到来自某大型企业事业部王先生的电话，王先生反映他们的厂区发生了因职工突发精神分裂而导致的伤人事件，个别职工在事件中受到了较为严重的伤害。

小萍大学报考的是旅游管理专业，但限于分数，最终被调剂到汉语言文学专业。由于不是自己喜欢的专业，小