

# 会员普惠制里的“奥妙”

## ——各地工会探索创新工会会员普惠制工作集锦

### 北京市总工会——

## 会员普惠制

近年来,北京市总工会以职工需求为导向,大力开展面向职工的会员实名制普惠制服务,使工会工作更加贴近职工、吸引职工、凝聚职工。

### 一、建立全覆盖组织体系,奠定普惠制服务的基础。

建立全覆盖的组织体系,做到职工有需求能找到工会、工会有服务能联系到职工,是开展普惠制服务的前提和基础。北京市总工会创新工会组织形式和工作方式,在推动企业单独建会基础上,建立了8个市级产业工会,积极开展涉及产业、行业职工共性的工作;在全市326个街道(乡镇)全部建立了总工会,组建区域行业工会联合会2651个;在全市5718个社区(村)全面建立社区(村)联合会,实现对小微企业职工和零散就业人员的全覆盖。

### 二、建设三级服务体系,搭建普惠制服务的平台。

北京市总工会以三级服务体系建设和作用发挥为抓手,着力打造会员普惠服务平台。一是建立了由市职工服务中心、17家区县职工服务中心、819家街乡和商务楼宇工会服务站组成的区域三级服务体系以及由市产业工会、局集团公司工会、企业职工之家组成的产业系统三级服务体系。二是实行会员实名制管理。利用全市统一开发的会员管理系统,积极开展工会信息和会员信息的实名制采集工作,基本实现了会员信息采集与建会同步,会籍信息动态更新。目前,已实名采集会员信息405.1万人,及时有效掌握工作进展和会员需求。三是提高服务体系信息化水平。建立由12351服务热线、职工服务网、微博和短信平台组成的职工服务信息平台,实现了24小时为会员发布各种普惠制服务信息。四是作为会员办理京卡·互助服务卡,已办理344万余张。服务卡既是会员身份识别的证明,也是实施服务项目的有效载体,会员可凭卡享受各类普惠制服务。



图为北京市总2013年第二期专职工会社会工作者心理辅导能力培训班。 侯志瑾 摄

### 天津市总工会——

## 四大保障让会员享受多元服务

天津市总工会认真贯彻落实全总第十六届第四次主席团会议精神,明确提出了“服务党的中心工作、服务职工群众需求、服务社会和谐稳定、加强基层工会建设”的总体工作要求,积极吸收兄弟省市先进经验,完善落实服务职工群众工作体系,推进基层工会活力建设,努力实现三个转变:即在服务对象上,由单纯服务困难职工向服务整体职工队伍转变;在服务内容上,由单一物质保障服务向全方位多元化服务转变;在服务方式上,由工会系统内循环服务向社会化开放型服务转变。

为此,市总工会积极推进“2221”四大保障举措,让会员享受多元化专业化社会化普惠服务,增强工会吸引力和凝聚力。一是建立工会会员服务卡和工会会员服务信息管理系统。通过采取会员实名制,实现会员会籍、普惠服务的动态管理,年内发放会员服务卡50万张,2015年发放150万张,2016年底实现全覆盖。二是建立全市市工会员大病医疗互助补充救助和家庭意外救助。市总工会每年直接投入3000万元以上,为持有会员服务卡的会员提供大病医疗互助补充救助和家庭意外救助,努力缓解会员因大病大灾致贫致困的问题。同时积极探索建立多层次会员医疗

### 上海市总工会——

## 动态实名管理强化会员意识

今年以来,上海市总工会围绕服务型工会建设,将推行工会会员服务卡作为服务职工、凝聚职工的有效途径,切实增强了各级工会组织的凝聚力。

建立健全工会组织和工会会员管理机

### 三、充实专业人员力量,建立普惠制服务的队伍。

一是建立了1400余人的社会化工会工作者队伍,充实到街道(乡镇)工会服务站,其工资福利待遇均参照北京市社区工作者标准,由市区两级工会分担,部分区县实现了由财政负担。二是按照“每个社区(村)联合工会至少配备1名专职工会干事;企业100家以上的社区,可申请增配1名的标准,配备了3000名专干。三是建立市区两级劳动争议调解中心、乡镇(街道)劳动争议调解室。工会和政府共同出资购买21家律师事务所、400余名律师的专业法律服务,为会员提供服务。

### 四、实行社会化运作,丰富普惠制服务资源。

北京市总工会在加大投入、有效整合运用工会系统资源的同时,主动争取社会力量参与。一是资源整合,将工会经费主要用于会员普惠制项目。推动文化宫、俱乐部、疗养院等各级各类服务设施免费向会员开放。二是与人力社保、科委等部门合作建立技能人才培养工作体系,技能培训、职业资格一体化认证。三是开展北京市温暖基金会的社会化运作,建立区域、行业子基金21个,吸纳企业和社会资金1.16亿元。与265家职工服务类社会组织建立联系协作,购买服务项目。

### 五、实施项目制服务,增强普惠制服务的实效。

北京市总工会推出“在职职工医疗互助保障计划”,投入互助保障金3.74亿元,255万人次的职工医药费个人负担部分实现二次报销;投入1亿元推出“职工职业发展助推计划”,对获得相应职业资格证书的给予补助;启动“职工心理发展助推计划”和“职工医疗康复推进计划”。今年又投入2500万元推出“职工文化体育助推计划”。

目前,服务卡已搭载市级服务项目539个、区级项目920个。以项目制方式直接用于普惠服务职工的工会经费占比提高到近70%。

编者按

近年来,各级工会组织在服务职工传统做法的基础上,结合时代特点,探索创新工会会员普惠制工作,把服务职工的内容与载体制度化、机制化,努力把每一个基层工会都建设成为直接为职工群众提供服务的基地,成为体现工会服务职工工作风采和作用的窗口。各地工会的探索与实践

和信息化工作平台,实现资源共享、工作联动。同时从规范会员服务卡每个环节入手,建立了对工会组织和会员“登记——注册——转移——核对”的动态管理机制,实行工会组织和工会会员实名制登记,每年对组织和会员信息进行集体注册,未经注册的信息将自行失效。持卡会员流动,可通过下一年度集体注册将会员信息进行调整。同时,通过与市社保中心数据比对,及时剔除领取养老金、失业金的人员;通过与市人口办核对非户籍人员居住证等信息,帮助非本市户籍在职工工按规定办理居住证或进行信息登记,有效保证了会员信息管理的动态性、准确性。

建立健全会员普惠制服务机制。工会会员服务卡是工会组织打通服务职工“最后一公里”的创新举措,实现了工会服务会员的普惠性和全天候。市总工会通过整合各级工会资源,让工会会员全年享受市、区县两级职工援助服务中心和14家工会所属服务机构、服务设施提供的免费或优惠服务,如政策咨询、

### 吉林长春市总工会——

## 从救助到服务的转变

长春市总工会在学习兄弟单位经验基础上,从本地实际出发,以工会会员服务卡为载体,实现了工会服务从单一性帮扶救助向普惠制服务转变,从专注特殊职工群体到面向全体会员转变,从侧重生活救助到综合服务转变。

针对传统工会服务模式存在服务对象惠及面窄、社会影响力小等问题,长春市总工会在年初全委会上提出进一步增强工会服务普惠性,在全市推行集会员实名制管理、工会服务、消费优惠等功能于一体的会员服务卡,并将其确定为全会工作的“1号工程”,计划用3-5年时间实现全覆盖。为此,长春市总工会成立了由市委常委、总工会主席袁玉树为组长的工作领导小组,并抽调精干力量成立会员服务卡工作办公室,在赴北京、大连等先行地区考察学习的基础上,明确提出会员卡实行实名制管理,坚持普惠制、全覆盖的工作原则和量力而行、分步实施、逐步完善、渐进发展的工作思路,初步确定了会员服务卡功能设置、优惠服务项目以及信息平台建设等基础性工作框架。

市总工会重视做好建立信息平台这项基础工作,与有关方面合作开发投用了集工会会员、工会组织、工会办公、劳模管理、集体合

### 浙江宁波市总工会——

## 小小服务卡整合大资源

宁波市总工会创新工作理念,倾情打造了一张兼具工会服务、金融服务、市民卡功能和特约商户服务等功能的“5·1服务卡”,通过这张卡为工会会员提供多样化普惠服务,努力实现工会服务普惠化、社会化、市场化,提升了团结凝聚职工能力。目前,已采集会员信息近180万人,制卡135万余张,累计特约服务商户达到432家,服务点835个。

——坚持以会员需求为导向,把会员群众满意作为价值取向和工作标准。将服务项目锁定在与会员群众关系密切的交通出行、医疗互助、法律援助、日常生活等十个大类,借助医疗、公交等公共服务职能部门力量,并加大资金投入,让会员在出租车和公共交通服务上享受优惠,既扩大了工会影响又为会员提供看得见、摸得着的便捷服务。市总工会还推出年缴费10元的非工伤意外伤害和家财(火灾)损失保险,在会员遇到意外事故时,得到相应利益补偿。三年来,保险服务已结案78件,赔付金额达到50万余元。

——把整合资源、做好日常监管摆在重要位置。通过建立联席会议制度,定期与银行、市民卡、81890服务中心和特约商户代表沟通,延伸合作触角。调动各县(市、区)、

### 福建厦门市总工会——

## 服务卡架起“连心桥”

近年来,厦门市总工会坚持以服务发展、服务基层、服务职工为工会工作的出发点和落脚点,积极探索实践会员普惠活动项目,得到了广大职工群众的认可和拥护。

以会员服务卡为载体,架起工会和会员之间的“连心桥”。厦门市工会会员服务卡是由厦门市总工会联合厦门工商银行打造的会员专属服务卡,服务卡具有会员身份识别、银

业介绍、技能培训等优惠服务。同时广泛借助和吸纳社会资源,开发涉及会员衣食住行的团购优惠商户,使普惠职工的资源更加丰富和多元。依托上海市职工保障互助会,设计了工会会员专享基本保障。主要包括:由市总和各级工会按1:1比例出资,会员个人不出资;对工会会员在保障期内首次确诊恶性肿瘤等四类大病和因意外导致全残或身故,给予1-3万元的现金资助;建立协商共决机制,每一保障周期结束后公开资金使用情况,由参与办卡的区县、局(产业)工会共同商议处置结余的资金,实行保障资金封闭运作,真正让会员服务卡办起来、用起来、活起来。

推行会员服务卡坚持自下而上进行,会员自愿申请,组织统一办理。会员办卡、领卡、用卡的过程,也成为会员了解工会、感受工会、认同工会的过程,让会员一视同仁地享受到工会组织的关心,进一步提高了职工的会员意识,让职工时时感受到工会组织就在身边。

同,12351热线等多功能于一体的信息化平台软件系统。注重让会员群众享受实惠,确定了在职工住院医疗补贴、在职职工非工人身意外伤害和家庭火灾保障补贴等服务标准,并明确在职员会全覆盖全受益;重视工会实名信息的采集工作,印发了《长春市工会会员信息采集工作实施方案》,确定了15家试点单位,明确了年内采集会员信息50万人的目标任务,组建市、县(市、区)和基层三级工会管理员队伍;注重在开发利用好工会自身资源上用力,由长春职工网络学校完成网页栏目设置,并与中工网共同制定职工技能培训合作计划,与9家公益性文化休闲、体育健身单位合作洽谈,与市职工文体协会、文化宫、职工大学协商,确定了21项免费或优惠服务项目。

经各方共同努力,长春工会会员服务卡已于10月15日正式发放,1万名试点单位会员得到会员服务卡。会员持卡可享受到生活救助、法律援助、职业介绍、技能培训等工会组织提供的免费服务和观影、晨练健身、公园门票、购书等优惠服务以及在职工住院医疗补贴、非工伤意外伤害和家庭火灾保险等特色服务。

产业和园区工会的积极性,利用当地资源因地制宜地拓展特色优惠项目。制定了《“5·1服务卡”特约服务商户管理办法(试行)》,规定了拓展优惠项目的种类和范围,明确了优质商户的筛选、管理及退出制度,做好日常监督管理工作,确保会员能享受到最好的服务。2014年,宁波工会已组织各种优惠活动356个,超过125万名职工享受了会员优惠待遇。

——坚持完善服务功能,把工会各类服务在“5·1服务卡”中集中、完成。把工会帮扶、职业技能培训、困难救助、就业指导服务等工作融合起来,结合职工服务站点和“5·1服务驿站”建设,不断增加服务内容,扩张服务网络。把困难救助和帮扶工作中需要通过资金支付的环节,整合到“5·1服务卡”中,通过合作银行直接打入持卡会员账户,让会员不出门就能享受优惠和便民服务。同时,把职工服务卡中,12351服务热线、热线呼叫、工会网站、微信微博平台整合到“5·1服务卡”网络服务平台中,形成多级联动机制,缩短与职工之间的距离,让职工只要有网络,就可以随时随地了解工会工作情况和维权动态以及“5·1服务卡”的最新信息,享受到优惠服务。

### 福建厦门市总工会——

## 服务卡架起“连心桥”

近年来,厦门市总工会坚持以服务发展、服务基层、服务职工为工会工作的出发点和落脚点,积极探索实践会员普惠活动项目,得到了广大职工群众的认可和拥护。

作对象,让会员享有丰富实在的服务优惠,比如持卡会员可获赠20万元保额的交通意外伤害保险,意外伤害住院医疗补助金;持卡会员到特约医院看病免挂号费,到特约药店、书店买购书享特价优惠,在加盟商户可享受1元洗车、10元电影票特惠服务等。

以会员服务卡为依托,积极推动会员实名制管理系统的建立完善。市总工会专门成立了领导小组和办公室,负责会员信息采集工作的统一协调、指导。通过制定下发文件,下达任务,规范流程,明确责任,在全市范围内大力开展此项工作。同时,大力做好宣传引导,通过报纸网络、公交车身广告、手机微信等多种渠道广泛宣传,让职工了解、认识会员服务卡的功能、作用,鼓励职工踊跃办卡、用卡。

### 山东淄博市总工会——

## 长效化服务提供专享保障

淄博市总工会把推行工会会员服务卡、实施会员普惠服务作为密切与会员群众联系、增强工会活力的载体,走出了一条以普惠服务提升工会吸引力和凝聚力、推动工会工作创新发展的新路子。目前,全市已有30.5万名工会会员办理了服务卡,用卡28.32万人次,将用三年左右的时间基本实现对全市工会会员的“全覆盖”。

创新服务理念,服务对象由主要面向困难职工向全体工会会员拓展。通过推行工会服务卡实施会员普惠服务。服务卡采取会员卡与银行卡合二为一的形式,主要功能包括:工会会员身份识别,卡中含会员身份证、手机号码等信息,凭卡可以办理会员关系转接服务;享受工会自身服务机构、服务基地、服务设施的免费、优惠服务以及困难职工帮扶救助;专享保障服务;金融机构提供的免收年费、小额账户管理费等优惠服务。

建设服务基地,服务资源由主要靠工会一家之能向聚社会之力拓展。淄博市总工会采取分层分批建设的办法,一方面通过新闻媒体发布广告,广泛征集,并选择部分与职工生活密切相关、服务质量好、信誉度高的服务单位,主动上门,重点洽谈。在

### 广西柳州市总工会——

## 普惠会员职工

柳州市总工会从2013年开始推行工会会员贴心服务工程,经过一年来的探索实践,全市已有108家单位参与,其中签约服务单位89家;有13万名工会会员免费办理了“龙城工会卡”,累计用卡25万人次,优惠金额1500余万元,进一步增强了工会的吸引力、凝聚力和影响力。

坚持群众化的普惠方向,下接地气、聚拢人气。柳州市总工会准确把握当前职工群众和广大会员对工会组织的企盼和要求,通过工会搭台、企业参与、服务为先,大力实施“工会会员贴心服务工程”,实现工会服务“普惠化、多元化”,社会化、实体化。

精心打造工会服务会员的新品牌——龙城工会卡,赋予其工会会员身份识别、会员管理、金融服务、优惠凭证及维权帮扶等五大功能,满足工会服务会员“一卡在手,服务万家”的有效承诺。

坚持社会化的普惠方式,整合资源、做大做强、着眼长远,从单纯依赖工会资源向主动借助社会资源转变,主动积极地参与到创新社会管理当中,坚持定好准入标准,先后5个批次选择确定服务单位,签订惠民服务协议,

### 大连高新区总工会——

## “三高”会员点赞普惠服务

自2009年起,大连高新区总工会立足高学历、高职称、高收入职工群体实际,确立了“关爱每一个群体、关怀每一名员工、关切每一项权益、关心每一种需求”的工作理念,整合工会自身资源,借助好政府和社会资源的基础上,重点推进一项全方位服务会员群众的服务载体——工会会员服务卡,形成了工会服务“全员化、人性化、社会化、长效化”服务模式。

为提高会员服务卡的含金量,高新区总工会积极适应“三高”人员对耐用消费品需求大、品位高的需要,把第一个普惠项目锁定在移动通讯消费上,经与区内移动通讯业务相关负责人进行反复沟通协商,专门为高新工会使用移动通讯业务拟定了实施方案,只要是在网内的会员相互通话,信息流量免费,这个方案,每名手机用户每年就可节省近千元话费,高新区总工会乘势而为,先后与普罗旺斯、万科溪之谷、万达海公馆、大华锦绣华城等近20个名优楼盘联合开展工会会员专享团购,会员购买一套100平方米左右的住宅,最高可优惠20多万元。仅此一项服务,2013年间有近千名会员踊跃参与,实际成交300套,平均优惠4至23万元,总计达到3000余万元。不止于此,只要会员有需求、有呼声的

以会员服务卡为动力,充分利用社会资源,切实增强工会的影响力。一是积极争取政府支持。通过工会与政府联席会议,争取到凭卡进全市公园景点门票享5折优惠等公共资源方面的支持。工会建立会员信息采集系统所需硬件设施都由市政府免费提供。二是努力争取社会资源。争取合作银行全部承担制卡发卡和开发系统的费用,并免费赠送保险;争取新闻媒体支持,向社会广泛征集优惠商户,得到了许多商家的积极响应,主动上门无偿提供优惠。三是强化联系基层工作。服务卡发卡的对象是全市市工会员,借此机会厦门市总工会进一步健全完善了联系基层工作机制,也有力促进了企业建会和职工入会工作,进一步提升了工会组织的吸引力凝聚力。

### 山东淄博市总工会——

## 长效化服务提供专享保障

报纸和电视台“工会之窗”栏目进行集中宣传。另一方面严格考察认证,对申请加入服务基地的单位,落实严格准入标准,实行统一认证,统一挂牌,统一管理。目前,全市已建立会员服务基地1065家。同时,开发普惠服务管理系统,对服务情况及时统计和监督;通过网络、微信、微博、短信等渠道,及时发布服务信息。此外,完善监督考核机制,依托“12351”热线建立了会员投诉受理平台,同时每年拿出100万元设立会员服务基地专项奖励基金。

健全服务体系,普惠服务由优惠型向多元化、长效化拓展。淄博市总工会以会员服务卡普惠服务为突破口,进一步健全职工服务体系,推动普惠服务长效化、系列化、规范化。一是发放会员卡与延伸服务网络相结合。推动职工服务中心向村居、社区延伸,并将会员服务卡的发放管理纳入职工服务中心的工作考核。二是免费提供专享保障服务。每年从经费中拿出800万元,设立工会会员普惠服务专享保障金,最高可获得2万元救助。三是不断搭载会员服务项目。积极在乡镇(街道)和企业两个层面推行职工爱心互助基金。目前,全市已建立职工爱心互助基金839家,基金规模2350余万元。

### 广西柳州市总工会——

## 普惠会员职工

柳州市总工会从2013年开始推行工会会员贴心服务工程,经过一年来的探索实践,全市已有108家单位参与,其中签约服务单位89家;有13万名工会会员免费办理了“龙城工会卡”,累计用卡25万人次,优惠金额1500余万元,进一步增强了工会的吸引力、凝聚力和影响力。

坚持群众化的普惠方向,下接地气、聚拢人气。柳州市总工会准确把握当前职工群众和广大会员对工会组织的企盼和要求,通过工会搭台、企业参与、服务为先,大力实施“工会会员贴心服务工程”,实现工会服务“普惠化、多元化”,社会化、实体化。

精心打造工会服务会员的新品牌——龙城工会卡,赋予其工会会员身份识别、会员管理、金融服务、优惠凭证及维权帮扶等五大功能,满足工会服务会员“一卡在手,服务万家”的有效承诺。

坚持社会化的普惠方式,整合资源、做大做强、着眼长远,从单纯依赖工会资源向主动借助社会资源转变,主动积极地参与到创新社会管理当中,坚持定好准入标准,先后5个批次选择确定服务单位,签订惠民服务协议,

### 大连高新区总工会——

## “三高”会员点赞普惠服务

自2009年起,大连高新区总工会立足高学历、高职称、高收入职工群体实际,确立了“关爱每一个群体、关怀每一名员工、关切每一项权益、关心每一种需求”的工作理念,整合工会自身资源,借助好政府和社会资源的基础上,重点推进一项全方位服务会员群众的服务载体——工会会员服务卡,形成了工会服务“全员化、人性化、社会化、长效化”服务模式。

为提高会员服务卡的含金量,高新区总工会积极适应“三高”人员对耐用消费品需求大、品位高的需要,把第一个普惠项目锁定在移动通讯消费上,经与区内移动通讯业务相关负责人进行反复沟通协商,专门为高新工会使用移动通讯业务拟定了实施方案,只要是在网内的会员相互通话,信息流量免费,这个方案,每名手机用户每年就可节省近千元话费,高新区总工会乘势而为,先后与普罗旺斯、万科溪之谷、万达海公馆、大华锦绣华城等近20个名优楼盘联合开展工会会员专享团购,会员购买一套100平方米左右的住宅,最高可优惠20多万元。仅此一项服务,2013年间有近千名会员踊跃参与,实际成交300套,平均优惠4至23万元,总计达到3000余万元。不止于此,只要会员有需求、有呼声的

事,高新区总工会都千方百计认真去做。与有关部门协商,开通线路45条,让3000多名职工不再遭受等车之苦,为方便职工体检,工会联系部队医院进企业。

高新区总工会想方设法满足“三高”群体对精神文化生活、个人全面发展的利益诉求。发会员服务卡,广大“三高”会员可在建起的700多家职工书屋,基层工会建立的2000个兴趣小组,4000多个特色俱乐部参加学习、交友等活动。同时,还请来专业人员,指导成立企业工会职工小剧团上百家,创作节目200多个,组织演出300多场,积极打造了工会文化“十项品牌”。高新区总工会设立高端科技创业基金,加大对海外归国人员的创业扶持力度;大力推进“劳模创新工作室”建设;举办工业设计大赛、动漫游戏设计大赛、网络精英赛等高端职业赛事;积极评选表彰建功标兵、创新能手,帮助“三高”会员搭建事业出彩平台。

5年来,高新区先后为10万余名会员办理了服务卡,服务项目达到500多项,签约商户700多家,会员持卡享受服务60多万人次。仅购房、购车、通讯费等三大项,就为会员提供优惠额度3亿多元,赢得众多“三高”会员点赞。