



# 热烈祝贺中华全国总工会成立90周年

## “我们的娘家人永远在身边”

### ——福建省泉州工会构建服务职工新体系

□陈清辉 李永江

“石狮真好,我长大后一定要来石狮工作”,来自湖北通州的二年级学生刘梓轩报名参加石狮市蚶江镇职工服务中心举办的“农民工子女暑期义务辅导班”时如是说。

2013年,福建昇邦电子科技有限公司职工刘勇到蚶江镇职工服务中心办理职工医疗互助业务时,偶然提起暑期职工孩子疏于管护,存在安全隐患的问题。针对每年近2000名儿童暑期从老家前来与父母团聚,但父母因上班无力陪护的情况,蚶江镇总工会立即利用镇职工服务中心场地成立“农民工子女暑期义务辅导班”,组织大学生志愿者免费提供作业辅导、名著阅读、自护教育、电脑指导、感受城市等活动,丰富孩子暑期生活,解决职工后顾之忧。蚶江镇总工会常务副主席钟凤明介绍道,辅导班成立以来已有400多名孩子参加,镇总工会将继续整合职工服务中心和当地流动人口服务所、边防警务室等资源,为广大职工子女提供更多实实在在的帮助。

泉州民营经济活跃,是福建省的经济大市、制造业大市,全市拥有工业企业7万多家,就业职工300多万人。由于当地八成以上的工业企业和职工集中在镇村一级,基层工会成为了职工服务的“桥头堡”,举足轻重。为增强镇村工会工作力量,“就近、就地、从快”服务职工,泉州市总工会投入3000多万元,在全市建起了超过350家基层职工服务站,职工在10分钟之内都可找到工会组织并得到工会的帮扶。这些服务站如星火般散落在刺桐大地上,形成了“10分钟职工服务圈”的燎原之势。

与职工空间距离缩短了,我们应怎样做得更好?泉州工会用职工服务新体系给予职工最有力的承诺和最给力的服务,让娘家人永远驻守在职工的身边,也驻进了职工的心坎里。



泉州市委常委、组织部部长、市总工会党组书记、常务副主席彭培育(右二)到鲤城区水门社区职工服务站调研并慰问困难职工。(李永江摄)

### 在工会工作的“洼地”上筑起职工服务的“高地”

“沿海乡镇下辖的基层工会数大多在200家以上,会员在1万人以上,但乡镇实际在编的专职工会干部最多仅为1名。不少乡镇、村级工会因无法适应新形势下工作环境的变化而面临“空心化”问题,乡镇、村这些以往工会工作的低洼地带,现在正成为多种用工形式的聚集地和劳动关系矛盾的交汇点……”

这是2010年11月,泉州市总工会开展的《工会工作和企业用工状况调研报告》中提出的问题。市总工会党组书记、常务副主席赖畅

水告诉记者,近年来泉州市总工会每年围绕“党政所需、职工所盼、工会所能”拟定调研课题,组成课题调研组分头赴基层开展“工会工作调研月”活动,工会干部“沉下去”,让更多破解基层工会发展难题的金点子“浮出水面”。

如何让工会工作的“洼地”,变成职工服务的“高地”?泉州市总工会提出了工会服务职工与服务阵地建设并重,为职工办实事与工会办事齐抓,促进工会服务职工工作可持续发展的理念。

这一次“浮出水面”的是一项“五年规划”,为这座城市的工运格局注入了前所未有的活力。

“全面推进基层职工服务中心(站)建设,拓展工作领域,延伸工会手臂,推动形成上下连通的职工服务网络。”在这短短的几行字中,透着闽南人“敢拼会赢”的闯劲与拼劲。

——2011年,各县级工会至少新建两个以上市级职工服务站示范点,涵盖主要社区、工业区,形成示范带动效应。

——2012年,各市级以上工业园区、沿海乡镇(街道)、山区县职工较集中的乡镇基本建立职工服务中心(站)。

——2013年,沿海县(市、区)的村(社区)、工业区逐步建立职工服务中心(站),并重点向职工数较多的山区县的村(社区)、工业区拓展。

——2015年,全市辖区内实现职工服务中心(站)全覆盖。

“实际、实用、实效,既不走低标准复制的弯路,更不走贪大求洋的斜路;既坚持因地制宜,因陋就简,又突出统一规范、配套完善。”在赖畅的眼里这份“五年规划”恰如其分、正当其时。

### 在工运事业的“蓝图”上拼出泉州工会的“实绩”

经费哪里出?人员哪里来?机制怎么建?蓝图已经绘就,事业如何兴起?在推进职工服务站建设的日子,一个个棘手的问题摆在了泉州工会人的面前。

“基层职工服务站建设纳入市政府为民办实事项目,市总工会‘一号文件’连续4年聚焦职工服务中心(站)建设。”赖畅说,在“职工服务圈”里,凝聚的不仅仅是工会的力量,也包括党委政府的正能量。在泉州市政府与市总工会第13次联席会议上,工会、人社局、经信委、工商联、企业家协会五部门携手,联合在职工服务站开展职工服务工作。今年以来,共联合举办现场接访活动14场,受理调处职工咨询投诉反映问题2500件,让“职工服务

圈”的实力更大,实效更强,实势更广。

——**专项行动重点推进。**2011年9月、2012年3月、2013年4月,泉州工会推进职工服务站建设的推进会从市区开进山区永春,又开到了沿海晋江。丰泽北峰职工服务站、华侨塑料厂职工服务站、德化县职工服务站等一批示范典型的成功“孵化”,为各地开展职工服务站建设提供了可复制、可推广的“模板”,让服务站不再是空中楼阁,落到了实处。

——**整合资源借力推进。**在丰泽区,区政府给力支持,街道、社区无偿提供场地,职工服务站用地得到全面保障;在晋江,职工服务站建设纳入社会管理创新总体框架,2013年起每年新增30个村级职工服务站,三年成

百,全面开花;在安溪,龙门、湖头两镇职工服务站列入该县“两翼新城建设”规划,新常态下,职工服务也有新面貌;在惠安,政府投入资金960万元在职工集聚、交通便利、市面繁华的“黄金”位置购置1650平方米场地,兴建5个职工服务站,让服务站里“人气高涨”;在石狮,职工服务站选址在镇政府附近或职工集聚的工业区、沿街,真正将服务站建在了职工身边……

——**拓展功能联动推进。**子女入学、教育培训、职工返乡、健康诊疗……服务站为职工提供全方位服务。在晋江,职工心理援助成为服务职工的品牌项目,职工心理健康服务中心、职工心理健康辅导师协会,依托职工

服务站,通过门诊式接待、电话热线、网络互动等形式为职工提供心理援助服务。在晋江市总工会党组书记、常务副主席彭培育看来,“职工服务站建设的关键是要‘落地’,要从‘小事情’入手,用职工喜欢的方式,在职工有空的时间,做职工需要的事情。”

——**创新载体强势推进。**为了让职工都能就近享受到工会的快捷服务,鲤城区工会建立“黑名单”制度和“星级服务站”考评机制,并立足中心城区区实际,在各服务站设立11处环卫工人爱心服务点,发放“职工服务联系卡”开展上门服务;石狮市将“工会会员服务卡”列为2013年“为民办实事项目”,推动职工服务实体化、长效化;丰泽区职工服务站则将工会职能前置,第一时间受理职工诉求,对每个职工服务站预拨扶持专项经费2万元,服务窗口可以直接受理职工医疗互助业务……

压等内容,服务内涵更加丰富立体……泉州工会的职工服务正逐步实现从“粗放式”向“精细化”发展。

人力、物力、财力重心不断向基层、企业和职工倾斜,让泉州“职工服务圈”建设迸发出更强劲的发展活力。为解决“人”的问题,打破原先乡镇(街道)一级工会无力、无心、无暇服务职工的窘境,市、县、乡三级工会联合向同级政府争取编制,并加快职业化、社会化的选聘步伐,推动职工服务工作职业化、社会化。截至目前,全市已建立一支212人的职业化工会工作者队伍,其中127名工作者已“持证上岗”,在一线窗口为职工服务。

“职工服务中心延伸了工会服务的手臂,同时也弥补了企业工会工作的短板,基层特别是企业工会作用得到了进一步发挥,工会组织服务职工的能力和水平得到极大的提高。”让赖畅水感到欣慰的是,工会干部作风明显转变,“职工之家”建在了职工身边,职工“娘家人”站在了离职工心里最近的位置……泉州工会人用“职工服务圈”圈出职工梦、工会梦、泉州梦的梦想共鸣,用爱拼会赢、敢闯敢拼的工会气魄为“职工有困难找工会”的承诺刻上“泉州符号”。

### 用空间上的“近距离”加成心灵上的“零距离”

空间上的距离缩短了,又如何缩短心灵上的距离?泉州工会用人性化的服务抵达每一个职工的心里。

走近宽敞整洁的服务大厅,接待室、会议室、职工书屋、调解室、文体活动室、心理咨询室等场地一应俱全,多媒体系统、办公自动化系统,让职工尽享工会服务“升级版”。这是记者在惠安县城南工业区职工服务中心看到的一幕,这同时也是泉州市众多职工服务中心

的缩影。

据悉,在泉州,职工服务中心(站)都设有信访室、调解室、图书室、卫生室、宣传公开栏,都必须备有详细的困难职工档案和职工来信来访记录。职工服务中心(站)在具备工会困难救助、法律援助、医疗互助、就业帮助和信访调解“4+1”功能的基础上,还要不断拓展服务内涵,尽工会所能,为职工提供“一站式”服务。

### 让娘家人的“温暖”驻进职工群众的“心里”

“感谢职工服务中心,让我找到一份理想的工作。”只身从四川绵阳来到石狮打工的刘双林,在石狮市鸿山镇职工服务中心帮助下,当上了车工,找到了一份心仪的工作。

来自鲤城区的王培莲在台商投资区的一家礼品公司上班,因患急性咽喉炎等病而住院治疗,花费2万多元,通过“10分钟职工服务圈”,小王在第一时间收到了市总工会送来的职工医疗互助补助金6668元。同样是在台商投资区工作的王吉才,没有办理医疗保险,因声带息肉住院治疗,花去了7000多元,从“职工服务圈”里送来的3077元互助金,让他长舒了一口气。

在职工服务圈里,还有着很多真金白银

的数字和例子……

4年多来,泉州工会凭借各级职工服务中心(站)的“一站式”服务,为职工提供就业岗位6.1万个,帮扶困难职工9.64万人次,发放慰问金达3000多万元,职工医疗互助的参与人数达382多万人次,共有7万多人获得补助,补助金近1.2亿元;“情系农民工,畅通返乡路”,“免费游泉州”、“四海一家”等关爱泉务工创业人员活动,实现常态化;工会组建工作取得突破性进展,全市基层工会达32282家,工会会员230万人,非公企业工会组建率和职工入会率分别达95.54%、92.39%;全市84%以上劳动纠纷在基层得到解决,职工的受益面和满意度逐步提高。

职工服务站直接推动工会工作接到了“地气”,成为工会组织触角的敏锐窗口,工会组织能第一时间处理法律援助、劳动争议等职工诉求,服务职工更加高效。2014年,仅市、县两级职工服务中心就受理职工信访1520件,涉及职工2496人次,基层职工服务中心(站)在维护职工队伍和社会稳定中发挥着越来越重要的作用。

“有了职工服务站,职工的困难就可以解决在基层,矛盾可以化解在基层,小事可以不出村,大事可以不出镇,村、镇都解决不了的难事还有县级、市级职工服务中心帮助解决,进一步扩大了工会组织的知晓度和影响力。”泉州市总工会法律保障部负责人告诉记者。



▲泉州市总工会党组书记、常务副主席赖畅水到石狮职工服务中心服装城工作站调研



▶石狮市蚶江镇职工服务中心工作人员热情为职工服务



泉州市总工会“12351”职工服务信息平台正式开通