

精诚服务之道

——写在福建省工会第十三次代表大会召开之际

文/问津 永边

从2010年到2015年,福建工会循着“落小、落细、落地”的思路,向着“温暖、温情、温馨”的目标,倾力了一程又一程步步相向的行履,见证了一次又一次心心相映的追求,与时代、与职工一道爬山涉水、同频共振……

让劳动更富激情

2012年4月10日,中华全国总工会给福建省总工会一个特殊的批复,内容与平潭综合实验区密切相关,从这一天起,这个美丽的东南海岛,成为全国示范性劳动竞赛区。

此后,一个叫做“平潭速度”的“神话”,印证了实验区的成长。这个继上海浦东新区、天津滨海新区、浙江舟山群岛新区、重庆两江新区劳动竞赛区之后,海峡西岸,距离宝岛台湾最近的地方,在工业化生产基础薄弱区域,劳动者倾尽全力打造的劳动示范目标,通过全员参与、全程竞赛、行业模仿、创新探索,在吸收、融合全国劳动竞赛经验的基础上,正一步步向劳动竞赛的龙头和窗口迈进。

“赛出品格、赛出品质、赛出品牌”作为八闽劳动形象的新标识,镶嵌在海峡西岸。

劳动竞赛,点燃的是创造激情。在建功“十二五”的竞赛场,跨越发展的“五大战役”,构建美丽福建的一系列期许中,竞赛的主题,归结为“中国梦·劳动美”。5年来,全省劳动竞赛的参与度和影响面逐年扩大,2011年开展竞赛的基层工会达到10645个,参加竞赛职工1064789人,技能比赛1780场,2014年开展竞赛的基层工会达到29036个,参加竞赛职工达到2032184人,技能竞赛2269场。

持续九届的“海峡两岸职工创新成果展”,在推动两岸劳动成果交流的基础上,也催熟了两岸职工的劳动竞赛,成为福建省劳动竞赛的一大特色。2012年4月21日,首届

海峡两岸职工(数控类)技术比赛在厦门开幕。除了开展数控机床等20项市级A类比赛,还将开展21个区域、行业40个项目的B类比赛。台湾与福建数控能手一同揭开了两岸常态化劳动竞赛的序幕。

培养一支有智慧、懂技术、会创新的高素质职工队伍是工会围绕中心服务大局的“精诚”之作。5年间,金融、铁路、交通、地质、教育、卫生等行业的劳动竞赛向“全员参与”方向发展,劳动者的素质全面提高,结构更加优化,占70%的农民工也在火热的劳动竞赛中,逐步融入到新型产业工人的队伍中。

盖军衔,生前是厦门工程机械股份有限公司高级技师,虽然是小学毕业,却摘取了“中国产业工人最高荣誉”中华技能大奖,他3次踏上南航,担负所有机械设备操作、维修、保养的重任,向全世界展示了中国技工的风采。“干一行,学两行,会三行”的盖军衔精神,最终凝聚在个性化劳模工作室的创建之中。

陈清河,作为劳模工作室带头人,这位全国劳模以竹编技艺的绝活,带领一个行业起死回生,走出低谷。在陈清河的带领下,安溪藤铁工艺产业集群已成为安溪继茶产业之后的第二大特色产业。“一个人带出一批徒弟,一个工作室促成了一个产业”,成为现实。

“量身定做”是工会推动劳模工作室的总体思路,在这一思路的引领下,各行各业各类各式的劳模工作室,如雨后春笋般地诞



围绕中心,服务大局,福建工会组织多形式、多层次、多行业劳动竞赛,涌现出一大批金牌工人 (薛晓秋/摄)

生。目前,全省创建劳模工作室517家,其中以劳模命名或领衔的工作室478家,拥有成员4441人,省级示范基地10家。

随着技术攻关型、技能传授型、服务示范型精细分工,劳模工作室已从单一走向多样,从单人走向团队,从典型化走向品牌化。劳模工作室在创建活动中发挥了企业发展的“推进器”、技术创新的“催化剂”、培育人才的“孵化器”的作用,实现了劳模“1人作贡献”到“1+1群作贡献”的提升。

“有一张面孔,写在历史的天空,留在人们的心底;有一张面孔,带着劳动的温度,刻着职业的印记;有一张面孔,或沧桑,或宁静,或笃定,但始终闪烁着忠诚、奉献与担当……这一张面孔,我们唤作——劳动模范。”

5年间,“劳动最光荣”、“劳动最美丽”的号角“唤醒曾经的神圣与崇高”,劳模风采行动,一步步贴近劳动崇高的核心。

2012年,福建省知名中青年作家走近劳模,以笔为墨,为技术状元陈随雨、创新能手冯鸿昌、医术仁者李云海、授道师者钱秀榕等30位劳动模范“画像”,并集结出版了《劳动

之光》(《劳动人生》),向大众弘扬、传递劳动的价值及劳模的精神。

2013年,摄影家到不同年代劳模的家中或工作岗位,为他们“立此存照”,汇聚成册的杰出劳动者《百人百相》在建国65周年中,作为共和国生日的献礼正式出版,一张张写满青春记忆的老照片,一个个雕刻时光的人物面孔,让人动容。

2014年,一系列校园文化活动围绕劳动精神这一主题展开,“学习劳模,热爱劳动”被列入课程讲授范畴;发挥劳模微博等网络新

兴媒体作用,让劳模形象生活化、形象化;探索在学校配备校外劳模辅导员,建设常态化、长效化的活动机制;开辟青少年的“第二课堂”,组织学生走出校门,走进劳模工作室,了解社会、体验劳动……

厦门、福州、南平、莆田等地工会推出了劳模连环画、劳模卡通形象、劳模图像展、劳模形象展示一条街、听劳模讲过去的故事、劳模专栏、劳模专家专栏等。工会借助社会力量,把更多的资源、手段对准劳模,让劳模成为全社会追随的对象,让劳动成为时代的风尚。

本级总支出预算的70.5%。

做强基层行动,有了新的个性化的案例。“接地气的工会”——2013年,福建工会“进校园、进企业、抓基层、打基础”活动在全省工会展开,其目标是进百家园区、千个乡镇、万家企业,切实加强上级工会对下级工会的指导,使基层工会规范化建设水平和工作水平都得到进一步提高。“接地气的工会”就是社会对这一活动的回应。

“有质量的工会”——石狮市质量工会建设以“职工需求”为出发点与立足点,推出全方位服务的帮扶中心概念,职工就业培训中心,环卫工人爱心服务中心,职工书屋进中心,职工志愿帮扶进中心,职工志愿服务队进中心等,“窗口化”的服务中心为工会立体服务提供了个性化的范本。

“能担当的工会”——职工医疗互助行动,面对艰难、困惑、质疑种种难题,不是停滞不前,而是不断扩面,持续推进,漳州、龙岩、宁德工会在财务不足前提下,探索更加可行的“新动作”,将关爱、亲情、互助的理念融入其中,持续发酵。2014年,全省参加医疗互助职工达232万人,近7万名职工获得总额10200万元的补助。工会此项工作突显了社会担当的价值内涵。

协商建制率达94.11%。

5年来,福建工会人探索出非公企业工会工作的一系列“传家宝”。一是非公工会三级评定工作法,一是乡镇村居工会考评标准,一是职工之家创建六指标。

这是持续多年的福建工会机制创新活动的结晶,有些“宝典”,已在全国交流推广。

东南汽车,是一个工会元素特别浓厚的企业。每个车间,每个部门,都有工会一角,是读书角,也是休息角和职工作品展示平台。职工之家的理念,渗透到生产生活的各个环节。“妈妈小屋”是哺乳期女职工的骄傲,工会一角,是人人爱去也乐聊的地方,在这里,可以听音乐、读书、喝咖啡。

盛辉集团工会是非公企业“职工之家”的一个样本,它将职工发展愿景与承诺,一点一滴地化为触手可及的现实。全国优秀工会工作者、福建“最美工会主席”官祖振生前构建的盛辉协商模式,具有可复制可推广的功能。“下一年度工资为什么要涨,涨多少合理?既要掌握员工稳定性及离职率数据,企业薪酬水平对不同区域、不同岗位群体稳定性构成的影响,又要根据职工《调研意见征集表》反馈的情况,汇总职工最急迫、最普遍的意见,找出中间的最大契合点,提出工会立场,这样的谈判才有双赢的结局。”这是官祖振从实践中得出的结论。

“脱离职工是工会最大的危险,工会组织要用心、用力、用情做到‘普惠性服务’,‘个性化服务’,‘全天候服务’,让职工群众时刻感到工会就在身边,工会干部从未走远。”福建省人大常委会副主任、省总工会主席张广敏道出了工会生存发展的不二“法宝”。福建工会一条条精诚服务的路上留下的一段段质朴的情节,这些情节印证了工会与工人这一“命运共同体”互促互进的关系。

精诚所至,金石为开。

让关怀更加质朴

“服务”来到了职工身边。10元看电影、景区半价、免费医院挂号、美食打折,近百个商家的优惠服务与职工的日常生活零距离对接,看得见、摸得着的“普惠性服务”就这样走进了职工的生活。

此后,厦门市总工会加大了工会卡的开发力度,将职工医疗互助保障付资金、困难职工补助、帮扶资金、“金秋助学”受助资金、劳模津贴等款项都将通过工会卡发放。截至目前,已有60多万元补助金发放到2万多名参保职工的工会卡里,有600多名职工得到住院和意外伤害补助近40万元。有200多名困难职工通过工会卡领取了70万元的补助款。

5年来,福建工会人朝着“普惠”这个方向迈进。

冬送温暖、夏送清凉、春送岗位、金秋助学,这“全天候”的四送,送出了四季如春的心意。从“平安返乡”、“欠薪预防”,到定点“职工服务站”,从“关爱农民工特别行动”,到“深化职工医疗互助”,从“妈妈小屋”到“单亲女职

工免费健康体检”;从探索和创新信息化全面网络化维权品牌,到组织多层次、多类型的职工维权活动,工会的服务对象由特殊群体转变为全体职工,由生活救助转变为综合服务,促进了职工体面劳动、舒心工作、全面发展。

全省23个省级贫困县对口帮扶活动,是工会组织围绕发展大局、直面经济新常态的具体举措。省总工会与扶贫挂钩县松溪“有形”与“有为”的互动,在特定的范围内,检验着福建工会人的社会责任。

“眼睛向下,重心下移,资源下沉”,2013年起,“焦点”集中基层,成了服务的新方向。

为夯实基层,做强镇街工会这一“短板”,福建总工会在加强镇街工会建设上出台了高“含金量”的政策。对符合基本要求的镇街工会每年各拨付工作经费1万元,每年给予每个镇街工会聘用的工会专干工资补助1.5万元,福建省全年安排支持下级工会、服务职工的经费支出预算达23657.7万元,占省总

让组织更有活力

在建设“三支队伍”上下工夫,一是通过多种途径积极推动地方党委政府争取配备专职工会干部;二是招聘职业工会工作者,通过集中培训后分赴各地乡镇工会上班;三是推行企业工会主席轮值制度。此外,还持续依托高校阵地和资源开展了“工会主席大培训”活动,最多时一轮下来,培训上千名。

5年来,福建工会一系列强基健体“组合拳”中的第一招,就是解决基层工会专干问题,建立一支专兼职结合的基层工会专干队伍。在这个基础上,实施工会亮牌子,主席亮身份的“双亮”工作。此外,通过“三个必报”和“四下基层”让基层工会更加有为。

这套“组合拳”虽然只是一个开端,一个序幕,但开启了基层工会“活力之旅”。2014年,省总工会下发了加强镇街工会的意见,就在这一年,全省工会经费72%用于基层工会。本着“一举一动都能在基层中找到依据,一言一行都能从职工中得到回应”的工作标准,福建工会正着力从根本上解决部分基层工会“软弱”、“无力”与“涣散”的问题。“基层不牢,地动山摇”,省总工会党组书记、副主席陈震认为,从工会群众性特点出发,这句话具有“普适”意义。

宏观维护机制的创新,首先是政府与工会联席会全面向市、县推进,其次是加强与司法机关的常态联系,5年间,福建工会推动和参与制定了《福建省企业集体协商和集体合同条例》等8部法规。

在宏观维护的基础上,努力推进“1+4”职工维权机制、“一庭一室二制度”。

“1+4”源于福州市总工会立体维权的机制创建,是在工会与政府联席会基础上,建立与人大内司委、法院、劳动部门、司法部门信访、劳动部门等建立不同职能的联合维权机制。

“一庭一室二制度”,即全省各级人民法院依托民事审判部门设立维护职工权益合议庭、各级地方工会依托职工服务中心建立劳动争议调解室、建立法院委托工会调解劳动争议制度和具有工会工作人员身份的人民陪审员、劳动争议仲裁员和特邀调解员参与处理劳动争议案件制度。实现调诉衔接,实现工会与法院、仲裁的维权联动。

这些维权创新,是福建工会多年来法治维权的一个缩影,类似的维权机制还有很多——漳平工会的职工维权合议庭、松溪工会的人民陪审员制度、上杭工会劳动争议绿色通道、南平工会的三员一代理、三元区的劳动争议巡回法庭、厦门的劳动法庭……

推进困难职工帮扶(职工服务)中心的升级,形成“一站式”服务的窗口。环卫工人、公交司机“爱心服务站”、“清凉驿站”,一线职工疗休养等,正不断地做大精准服务的示范平台。

多年坚持下来的职工“110”也从突发劳动争议纠纷处理,发展到日常权益维护的转化。一名就业者,他可以就自己的就业权益情况申请帮助,如薪酬问题、签合同问题直接申请权益保护。而企业的工资、劳动合同签订、工资集体协商等事务,也一一归置一个更加广阔的职工服务大广场,置于工会和社会的监督之下。至2014年底,全省职工劳动合同签订率达到95%以上,全省企业开展工资集体



通过劳模创新工作室、劳模大讲堂、劳模风采展、劳模进校园等平台,弘扬劳模精神和劳动精神。图为全国劳模、福州供电公司电力检修班班长冯振波与小學生互动 (薛晓秋/摄)



春送岗位、夏送清凉、金秋助学、冬送温暖,“四送”活动广泛开展。图为泰宁县总工会干部到工地为农民工送清凉 (图片由泰宁县总工会提供)



通过创建“1+4”职工维权机制、“一庭一室二制度”、劳动法庭等,福建工会进一步拓展了维权渠道,提升维权能力。图为永安市“巡回法庭”到病房现场审理工伤案件 (图片由永安市总工会提供)