

福建工会出实招服务农民工

●每年组织 10 万农民工培训 ●今年农民工会员增加 15%
●欠薪报告工作延伸到全年 ●实现法律维权“全程帮”

本报讯 (记者吴铎思)“组织开展订单式、定向式、购买服务式培训,每年全省三级工会组织开展 10 万名农民工技术培训,其中 3 万名农民工通过培训技术等级得到提升。”日前,福建省总工会下发了《关于进一步加强农民工工作的意见》,对农民工入会和服务工作提出了具体要求。

福建省将强化工业园区(开发区)工会组织建设。到 2015 年末该省现有省级以上工业园区(开发区)全部组建工会并实现达标,到

2016 年末全省设区市级工业园区(开发区)90%以上建立工会组织并达标。确保今年底全省农民工会员数量比 2014 年净增 15%以上。

大力实施农民工素质提升规划。在企业中大力开展“师带徒”活动,每年结对 1 万对,并安排专项资金,鼓励优秀农民工考取技师资格,今年起对与该省用人单位签订 3 年以上劳动合同,当年考取相应技师职业资格证书的农民工给予一次性奖励,高级技师奖励可达 1000 元。推进工业园区(开发区)职工文体

活动中心建设,积极推动在工业园区(开发区)建设面向普通职工,开放式、便捷式、俭约式的,集体育、文化、教育等功能为一体的职工文化活动中心,打造工会服务农民工新平台。

健全完善农民工欠薪报告和处理制度,强化劳动法律法规监督检查。将农民工欠薪报告工作从“两节”等重大节日向全年延伸,建立休息日工会干部值班制度。各级工会对重大欠薪案件要依法依规第一时间向当地政府有关部门、上级工会和企业主管部门报告;



展示别样风采

9月9日,山东枣庄市红旗小学教师在校园内简易的“T台”上向学生展示用废旧物品制成的环保时装“秀”。当日,教师们化身“模特”,在T台上演绎环保“秀”,戏装“秀”、旗袍“秀”、时装“秀”等,向学生们展示人民教师讲台下的别样风采,共同感悟美好生活,喜迎第31个教师节的到来。 吉 陆 张立超 摄

群众工作“力不减、劲不松”

通钢集团畅通职工诉求表达

本报讯 (记者柳姗姗 彭冰 通讯员刘茂京)“服务职工工作越做越细,维护职工利益越抓越实,党群干群关系越处越亲。”日前,在观看“建厂 57 周年”大型图片展时,首钢通钢集团职工们纷纷留言,“通钢加油、加油通钢,我们一起走过!”“同舟共济,共渡难关,共创美好家园!”

据介绍,面对今年严峻的市场形势,首钢

通钢集团坚持把职工诉求放在重要位置,群众工作“力不减、劲不松”,使全体职工更加坚定了与企业共渡难关的决心与信心。

为切实给职工办实事、解难事,该公司成立了 15 个加强群众工作调研组,调研组通过深入基层,收集一线职工的意见和建议 566 条,并据此逐条进行研究解决,针对职工提出的“安全会时间长,影响下班坐车”问题,公司

将通勤车发车时间延后了 10~20 分钟。以往,职工过生日,公司工会都会送上一个生日蛋糕,为丰富礼品种类,后来又增加了食用油、洗涤用品等生日福利,满足了不同职工的需求。目前,职工提出的诉求大部分已解决,暂时不能解决的,公司也全部进行了详细解释,征得职工理解。

与此同时,该公司不断拓宽职工诉求反馈渠道,广泛利用微信群、QQ 群等媒介,及时了解职工诉求。积极完善职工诉求动态答复工作制度,实施“首问负责制”、“一次性告知制”、“急事急办制”等。此外,公司还围绕物资采购、外委项目等职工关注的热点焦点问题,广泛开展职工代表巡视、质询、提案征集等工作,有效保障职工的知情权、表决权和监督权。

用我的真心换取您的笑容

——国网淄博供电公司践行“三严三实”要求之一

文/孙震海 孙亮 毕乃文

最近,国网山东省电力公司淄博供电公司一名调控员在员工诉求服务中心的网站上留言:电网调控岗位不能单人值班,我们能否在食堂提前打饭、避开高峰期的排队时间?让这名员工没有想到的是,仅过了 1 天,他就收到回复,食堂提前 10 分钟为调控人员开辟专门的打饭通道,保证他们迅速返回岗位。

这个称为员工诉求服务中心的机构,它的全部业务就是为员工解决工作、生活中的各种难题。这个创新的举动在山东电力系统是首家,这一做法也入选国家电网公司“三集五大”最佳实践案例。

统计显示,自去年 7 月 10 日成立,1 年多来,已累计受理各类诉求 285 项,办结回复 268 项,诉求转办全部当天完成,办结从不超过 14 天。

为员工服好务,需要有效的机制和平台

而说起这个诉求服务中心的由来,颇有点是困难逼出来的味道。那是 2014 年,公司总经理李建鹏上任的第一个春节,因遇到了一个不小的难题,进而引发的。

事情经过是这样的:公司员工居住的齐林家园小区的物业公司与会委会产生了矛盾,后来发展到春节前两天物业公司声称要从小区撤出,导致整个生活区的垃圾无人清理,员工和一些社会住户怨声载道。

业委会想解决问题也困难重重,居民等不起,自己接管又能力不足,小区管理的许多问题亟待解决。

“要想尽一切办法,不能让大家在垃圾堆里过年。”面对困难,李建鹏表明了态度。由公司分管领导挂帅,在春节前的两天里,组织人员开展卫生大清扫,先让员工们开开心心过了年。事后,又经多方协调,协助居民重新成立了业委会,并挑选出居民满意的物业公司,实现了小区的规范管理。

“员工需要我们做的,就必须去做。为员工服好务,需要一套有效的机制和平台。”解

决了难题后,李建鹏对员工诉求的解决途径有了新的思考。

经过 4 个多月的精心调研和准备,2014 年 7 月 10 日,公司员工诉求服务中心正式挂牌成立。李建鹏和党委书记吕学贵担任领导小组的组长,协调解决诉求服务中遇到的困难。服务中心以全体员工为服务对象,依托工会组织体系,构建起由“1 个诉求服务中心、25 个基层诉求服务分中心、156 个诉求服务站”组成的三级诉求服务网络,诉求方式包括电话、面谈、网络等 5 种,同时受理员工在工作、生活等方面遇到的问题、困难或建议。

让每一项诉求都有答复

吴静是员工诉求服务中心的负责人,在她的工作经历中,印象最深的是上岗第一天,受理的首项诉求就是改善食堂饭菜的质量。

当时,诉求很快得到了受理和回复,食堂采取了调整菜单、设立菜品评价台和增加售饭窗口等优化措施。原以为诉求已经圆满办结,可刚过了 1 个月,又有员工提出了同样的诉求。“一个地方跌倒两次”,引起了公司领导关注,问题被列入总经理办公会的议题。”吴静说。

公司经过深入调研发现,负责食堂管理的工作人员以前主要从事后勤保障工作,饮食管理方面的专业知识相对匮乏,在管理细节上也难免出现“摸不着头、使不上劲”的情况。

找到了问题的症结,公司决定对食堂实施专业化管理,对管理人员进行了调整,让有餐饮服务经验和管理经验的人员接管食堂。同时,由诉求服务中心牵头,成立健康食堂评审小组,对食堂工作质量进行定期考评,并及时反馈考评结果,从而有效提升了菜品质量。

此外,公司还新建了 1 个车间食堂,完善了 86 个供电所食堂,配置了 5 个班组配餐室。菜品质量提高了,荤素搭配合理了,服务品质提升了,这些明显的变化,让员工们感受

到了舌尖上的幸福。

“把事情做实才能让员工信赖领导班子,把事情做好才能让员工热爱企业。诉求服务中心的定位非常明确,就是建成宣传政策的阵地和为员工解决问题的平台。”吕学贵这样说。

员工诉求服务中心在做细做实服务的同时,坚持“受理、转办、确定办理意见、跟踪督办、办结回复”5 个步骤的流程管控,对单一业务部门无法办理的诉求,组织相关部门集中议事进行确定,仍无法确定的报公司总经理办公会审议决定,始终做到政策允许、需求迫切的诉求尽快解决,不切实际的诉求做好解释和引导,形成了积极向上的诉求服务氛围。

解决后顾之忧,才能激发更高的工作热情

随着员工对诉求服务中心关注和信赖的与日俱增,服务的规范化管理变得尤为重要。公司副总经理、工会主席赵峰是诉求服务中心的直接管理者,负责责任落实和办结审核。“实现良好管控,效率必须亮出来,考核必须落到位,这样才能保证服务不推托、不懈怠,不折不扣为员工办好事。”赵峰说。

公司在内部网站主页设立了员工诉求服务专栏,诉求内容自受理开始,责任转办、回复内容、办理情况都会清清楚楚显示明确的时间节点和责任人,在办理完成时,相关图文证明材料全部挂网公示。

公司将目标考核手段全面应用到员工诉求服务的过程管控中。公司明确规定,员工单一诉求事项办结时间不得超过 30 天,重大及特殊诉求事项办理期限不得超过 3 个月,情况复杂诉求事项延长期限不得超过 30 天。同时,采取跟踪督办、反馈回复、满意度调查等手段,强化过程管控。目前,公司员工诉求回复率保持 100%。

“现在基层一线员工围绕安全生产、班组建设、班组对标等工作,提出的建议日益增

多。员工们的诉求满足了,就更加关注和关心企业的发展了。”赵峰说。

指导农民工与企业签订劳动合同,帮助指导企业建立集体协商和集体合同制度,强化固化对劳动合同和集体合同的督查工作;每年至少 1 次联合有关部门开展农民工参保情况的专项抽查活动,督促用人单位依法为农民工缴纳各项社会保险,推动建筑施工企业农民工依法全部参加工伤保险。

此外,还将开展农民工专项帮扶慰问活动,实现法律维权“全程帮”,把符合条件的困难农民工全面纳入建档范围。延伸职工“大病补助”活动,由省总安排专项资金,对符合条件的农民工,在享受原有职工医疗互助“大病补助”后,每个档级补助标准再上浮 30%。鼓励农民工遇到劳动纠纷或者劳动争议,首先采取协商和调解方式解决,对农民工在国家规定的劳动经济权益范围内受到重大侵害、确实需要通过诉讼途径才能解决问题的案件,各级工会为其提供全程法律支持,承担其仲裁和诉讼过程所需要的诉讼、律师代理等费用。

本报讯 (记者姜明 通讯员姜书范)日前,天津市总工会举办“牵手职场情缘 共建美丽天津”单身职工交友联谊活动,近 400 名单身职工参加,20 多名单身职工现场牵手。据悉,天津市总已连续 7 年举办“七夕鹊桥会”,“我们约会吧”、“爱在渤海之滨”等大型单身职工交友联谊活动,帮助 700 多名单身男女职工成功牵手。

据介绍,为解除单身职工的后顾之忧,天津市总工会女工部和市总工会职工红娘协会创办了“七夕鹊桥会”活动,这些年,此项活动得到基层企业和职工的广泛认可和支持,全市 20 余个区县局、集团公司工会积极组织单

打造“六大平台”关爱环卫工

朝阳实现对环卫工全方位服务

本报讯 (特约通讯员邹国英)“工资有保障,每年还免费体检,家里若有个大事小情,单位都第一时间帮助我,在这里做环卫工人,我很知足。”日前,辽宁省朝阳市城市道路清扫保洁管理大队环卫工李秀芬告诉笔者。

近年来,这个管理大队始终遵循以职工为本原则,把职工利益和需求放在首位,特别注重对困难职工的帮扶工作,打造“六大平台”悉心关爱环卫工,实现对环卫工全方位、全过程、全链条的服务。

建立特困职工档案。为有计划地对困难职工进行救助,2011 年初,该大队对困难职工登记造册,建立基本档案。截至目前,已接受过帮扶的特困职工家庭有 500 多户。

创建清扫员援助中心。成立的朝阳市心愿道路清扫员援助中心得到了市总工会、市道路运输协会、市环卫局的爱心捐助。几年来,对近百名伤病、特困清扫员给予了及时援助,援助款达 80 多万元。

为环卫工上意外伤害保险。大队为 3000 余名环卫工办理了人身意外伤害保险,年投入资金 40 余万元。

成立职工生活服务部。2013 年初,大队选拔有水、电、暖等技术专长的职工,成立道路清扫保洁站职工生活服务部,有专人值班为环卫工提供上门服务。据统计,服务部成立至今,已为环卫工提供家庭应急服务 300 余次,解决生活琐事 280 多件。

免费为环卫工体检。为保障环卫工的身体健

康,由市环卫局向市政府申请,市政府大力支持,决定自 2013 年起由市财政出资免费为 3000 多名环卫工人体检。

设立“环卫工人节”。由市环卫局向市政府建议为环卫工人设立节日,经市人大常委会讨论通过,决定从 2014 年起,每年 10 月 26 日为朝阳市环卫工人节。

多。员工们的诉求满足了,就更加关注和关心企业的发展了。”赵峰说。

服务向纵深延伸 社会价值日益凸显

今年 3 月,山东省电力公司班组建设推进会和工会全委会在公司召开,员工诉求服务中心成为与会代表关注的焦点。

会议期间,省公司副总经理、工会主席杜军到员工诉求服务中心现场督导时称赞道:“通过事例能够体会到淄博公司是在真心服务员工,淄博公司的领导班子是始终把员工放在心里的。”他叮嘱大家要认真借鉴淄博公司的经验做法,为员工办实事、解难题,不断凝聚员工力量。

办实事、解难题,凝聚员工力量,是公司成立员工诉求服务中心的初衷,也是目标。员工诉求服务中心成立之初,接到了农电员工要求将其列入“善小”互助帮扶的诉求。如今,这个诉求已经变成了“善小”互助全覆盖的爱心行动,自去年至今,公司已为 40 名自身或家人患重病、家庭生活困难的员工发放“善小”救助金 24.6 万元。

今年 6 月,山东省总工会党组书记、常务副主席刘赞杰到淄博公司调研视察员工诉求服务工作时说:“员工说话有人听,听了有人管、有回音,这是供电公司为员工服务的一种新方式,体现的是企业对员工关心关爱的事业心,展现的是领导班子有魄力、有担当,敢把焦点、难点问题亮出来,能把真心办实事的胸怀敞开来,这种热心、这种胆魄,是非常简单的。”

在淄博市首届工会创新成果评选中,公司员工诉求服务中心建设获得重点创新奖。

员工诉求服务中心的成功实践,激发出了更多的关爱举措。2015 年,公司提出了诉求中心、文体活动中心、健康服务中心、“善小”互助中心、水电暖检修中心“五个中心”的建设和完善规划。截至目前,“五个中心”已全部完成并投入使用,为员工创造了更加良好的生活条件。

补助”活动,由省总安排专项资金,对符合条件的农民工,在享受原有职工医疗互助“大病补助”后,每个档级补助标准再上浮 30%。鼓励农民工遇到劳动纠纷或者劳动争议,首先采取协商和调解方式解决,对农民工在国家规定的劳动经济权益范围内受到重大侵害、确实需要通过诉讼途径才能解决问题的案件,各级工会为其提供全程法律支持,承担其仲裁和诉讼过程所需要的诉讼、律师代理等费用。

天津市总连续 7 年为职工举办“鹊桥会”

已有 700 多名职工成功牵手

本报讯 (记者邢生祥 通讯员祁国全)8 月下旬,青岛市重工业机械轻纺工业举办基层工会干部培训班,来自青海盐湖工业股份公司、西部矿业集团公司等 24 个单位的 50 名工会干部参加培训。

培训邀请青海省总工会高级讲师授课,就劳动关系与企业民主管理、劳动合同法的难点及重点解析、企业女职工工作和以“双争”活动推进工会规范化建设等重点内容进行授课和阐释,使工会干部不断创新工会工作,增强服务职工的本领。

武汉抗战老兵讲授开学第一课

本报讯 (通讯员陶火应 记者张琳)“年轻的中国共产党,你就是核心,你就是方向,我们永远跟着你走。”9 月 1 日,91 岁抗战老兵朱鹏在《跟着共产党走》的歌声中,开始了为武汉新洲区郝城街中心小学 3200 名师生上开学第一课。

秋季开学,恰逢中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利 70 周年纪念日前夕,开学第一天,新洲区老干局邀请离休抗战老兵朱鹏到学校上开学第一课,让小学生铭记历史、勿忘国耻。

吴忠市总开通微信公众平台

本报讯(记者马学礼 通讯员邓力平)日前,宁夏吴忠市总工会微信公众平台正式上线。

吴忠市总微信公众平台主要用于发布工会工作动态、提供政策咨询、解析维权案例、加强会员联系、服务职工等,让基层工会干部、职工,通过文字、图片、语音、视频等方式直接与市总工会进行无障碍、贴心、贴心的对话交流。

中铁三局五公司办好金秋助学

本报讯 日前,中铁三局五公司工会金秋助学活动圆满结束,共发放助学金 2.4 万元,11 名家庭职工子女得到资助。

金秋助学活动是该公司工会坚持为困难职工办实事的亮点工程。近年来,该公司工会逐步扩大助学范围,提高助学标准,准确把握困难职工家庭情况,严格建档,层层把关,切实做到底数清、情况明、救助准、无遗漏,实现“决不让一名困难职工子女上不起学”的目标。目前,已累计筹集助学资金 11.7 万元,帮助 56 名困难职工子女按时入学。 (李志勇 王喜春)

广东举办职工抗战知识竞赛

本报讯 (记者叶小钟 实习生何倩华)9 月 6 日,由广东省委宣传部、省总工会主办,广东省海员工会、交通运输部南海救助局工会承办的“中国梦·劳动美”百万职工抗战知识竞赛活动海员工专区在南海救助局小洲基地举行。

据了解,活动旨在通过对抗战知识、抗战历史的学习,激发干部职工以实际行动爱岗敬业的热情。南海救助局机关代表队、救助基地代表队等 6 支队伍按照抗战三大战略阶段的划分,通过防御战、持久战、歼灭战进行了激烈的答题角逐,最终救助基地代表队夺得冠军。

青海重工工会培训工会干部

本报讯 (记者邢生祥 通讯员祁国全)8 月下旬,青岛市重工业机械轻纺工业举办基层工会干部培训班,来自青海盐湖工业股份公司、西部矿业集团公司等 24 个单位的 50 名工会干部参加培训。

培训邀请青海省总工会高级讲师授课,就劳动关系与企业民主管理、劳动合同法的难点及重点解析、企业女职工工作和以“双争”活动推进工会规范化建设等重点内容进行授课和阐释,使工会干部不断创新工会工作,增强服务职工的本领。

武汉抗战老兵讲授开学第一课

本报讯 (通讯员陶火应 记者张琳)“年轻的中国共产党,你就是核心,你就是方向,我们永远跟着你走。”9 月 1 日,91 岁抗战老兵朱鹏在《跟着共产党走》的歌声中,开始了为武汉新洲区郝城街中心小学 3200 名师生上开学第一课。

秋季开学,恰逢中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利 70 周年纪念日前夕,开学第一天,新洲区老干局邀请离休抗战老兵朱鹏到学校上开学第一课,让小学生铭记历史、勿忘国耻。

吴忠市总开通微信公众平台

本报讯(记者马学礼 通讯员邓力平)日前,宁夏吴忠市总工会微信公众平台正式上线。

吴忠市总微信公众平台主要用于发布工会工作动态、提供政策咨询、解析维权案例、加强会员联系、服务职工等,让基层工会干部、职工,通过文字、图片、语音、视频等方式直接与市总工会进行无障碍、贴心、贴心的对话交流。

中铁三局五公司办好金秋助学

本报讯 日前,中铁三局五公司工会金秋助学活动圆满结束,共发放助学金 2.4 万元,11 名家庭职工子女得到资助。

金秋助学活动是该公司工会坚持为困难职工办实事的亮点工程。近年来,该公司工会逐步扩大助学范围,提高助学标准,准确把握困难职工家庭情况,严格建档,层层把关,切实做到底数清、情况明、救助准、无遗漏,实现“决不让一名困难职工子女上不起学”的目标。目前,已累计筹集助学资金 11.7 万元,帮助 56 名困难职工子女按时入学。 (李志勇 王喜春)



中铁十一局集团公司工会要求工会干部重心下移,走进施工一线,开展调查研究,面对面服务职工。近

年来在全集团组织开展的“我堵漏洞,我尽责;我创效益,我光荣”、“员工满意食堂”、“关爱劳模创造价值”等活动,都是在充分调研基础上组织开展的。图为集团党委副书记、工会主席彭新(左)在四公司武汉地铁机场线一工区食堂与炊事员滕树学(右)拉家常,听取他对工会工作的意见。

韩丽娜 郝传海 摄

劳动光荣·劳动圆梦 寻找最美一线工人

林清:干工作最重要的是细致

人物检索:林清,女,南昌铁路局行李员,当过列车员、广播员,能画一手漂亮工整的全国铁路示意图。

□本报记者 赵翔

本报通讯员 周丽娟

要在一张 A3 大小的纸上将全国铁路示意图完整地画下来,绝非易事。而这却被南昌铁路局一名普通的行李员做到了。

她就是 K1454 次列车行李员林清,同事们都亲切地称她“林姐”。

提起这手绝活,同事们都会竖起大拇指。也是这手绝活,让她在 2013 年江西省“振兴杯”职业技能竞赛中,取得了行业第 3 名的好成绩。

随着近年来我国铁路的飞速发展,18 个铁路局既有的 200 多条线路,近千个(非)接算站,再加上新建的多条高速铁路线,纵横交错将整张纸布控得密密麻麻,绘画时还要求点不过线,线不过圈,绘画者用一只手握住红、黑两色水笔同时开工,方能在规定的时间内完成。

谈到示意图,同事们跟林清开玩笑说:“林姐,都把这年纪了,画这个有啥用,还指望它能带你周游全国?”

但是,随后发生的一件事让大家对此有了新的看法。

今年 6 月的一天,林清值乘南昌至北京西的 K1454 次,在核对方图时,4 件任丘到无锡的中转货物进入她的视野。

总感觉哪里不对的林清,闭上眼睛在脑海里仔细核对了一遍铁路示意图,顿时明白过来。这 4 件货物正常应该在北京西开往南昌的 K1453 次列车上,到阜阳中转才对。而自己马上终到北京,如果这批货物在北京卸下来,肯定会耽误货主收货。