

拓宽服务项目 创新服务模式

——晋江市总工会以职工多元化需求为导向大力推进基层职工服务中心(站)建设

□钱进功



省、市总工会领导在企业观摩

运作规范:设施 经费 人员 一应俱全

“偏远企业的员工靠摩托车或电动车出行，苦于无驾驶证，工会向交警部门‘打报告’，将摩托车驾驶证考试搬进企业里；埋头苦干的员工头、颈、腰椎容易疲劳，工会便组织培训工间操，并定期免费为员工提供脊椎治疗和养护；员工买票难，市总职工服务中心设立火车票代售点，免费为员工提供购票服务；企业外地员工多，对晋江了解少，工会就组织开展一日游活动，补贴午餐费，让员工欢乐游晋江；购买法律服务，为职工法律维权‘买单’……我们以职工的需求为导向，推进职工服务中心(站)建设。”福建省晋江市总工会党组书记、常务副主席彭培育介绍，5年来，晋江市大力推进基层职工服务中心(站)建设，不断拓宽服务项目，创新线上、线下服务模式，以其细致、贴心的服务，赢得了广大职工的信赖。

晋江市现有镇级工会组织21个，村(社区)工会392个，基层工会8326个，工会会员70多万名。全市现有晋江市职工服务中心，以及分布各镇、街道、经济开发区、工业区的21家镇级职工服务中心；已建镇级职工服务中心并全部设立“环卫工人爱心服务点”，无偿为环卫工人提供工间休息、卫生保健等服务，切实为环卫工人做好事、办实事、解难事。此外，还建成磁灶东山瓷砖建材市场职工服务中心和50家企业职工服务中心，根据企业职工需求提供各具特色的服务。

晋江市总工会成立以常务副主席为组长、副主席为副组长的领导小组，并设立领导小组办公室，形成了主要领导亲自抓、分管领导具体抓，市总各部室齐抓共管的格局，制定下发《晋江市职工服务中心(站)规范化建设实施方案》，明确目标任务、实施方式和保障措施，主动将职工服务中心(站)建设争取纳入市委、市政府2012年“项目落实年”活动项目，得到晋江市委、市政府的高度重视和支持。同时，把职工服务中心(站)规

范化建设纳入工会重点工作，制定工作站考核验收标准。召开现场推进会，全面推动各级职工服务站建设。

在软硬件方面，晋江市、(镇)两级职工服务中心设有热线电话、电脑、打印机、复印机、扫描仪等，设施齐全。晋江市总工会根据上级工会的规范化标准统一职工服务中心标识，同时，根据晋江市的具体实际规范了上墙资料，健全和完善各项规章制度，基本达到上级工会的规范要求。

晋江市总将建设职工服务中心(站)专项资金列入预算，投入的资金不少于本级工会自主经费的10%，保障经费。自2011年以来共投入1800多万元建设基层职工服务中心，其中市级职工服务中心和罗山、梅岭、青阳等10家职工服务中心被列为泉州市级示范点。

随着镇级职工服务中心的陆续建成，晋江市职工服务队伍不断加强壮大。目前，市(镇)两级职工服务中心专职工作人员达到55名，全部大专以上学历，且经过专门的业务培训，市总工会还采取岗前培训、跟班学习、讲授有关法律法规和工会业务知识等措施，使她们能较快地进入角色。

“连锁服务”:全力为职工打造温馨“港湾”

晋江市职工服务中心在充分发挥困难救助、医疗互助、法律援助、就业帮助和信访接待的“4+1”基本功能的基础上，不断拓宽项目，健全职工服务体系，为职工提供内容丰富、形式多样、亲切贴心的服务内容。

2012年8月，晋江市总成立晋江市职工心理健康服务中心，职工心理健康辅导师协会，在市级职工服务中心设立职工心理阳光工作室，聘请1名国家二级心理咨询师坐诊，开设职工心理健康服务热线、服务邮箱。通过门诊式接待、电话热线、网络互动等多种形式，免费为职工提供各种心理健康辅导服务，帮助职工疏导心理压力，4年来共为800多人次职工提供了心理咨询服务，依托职工心理咨询室，制定了心理咨询和辅导课程。2015年，共有30多家企业的近万名女职工参加培训，并通过培训了解和掌握心理健康知识，树立阳光心态。晋江市总工会职工心理咨询室还被泉州市总工会授予“泉州市女职工心理咨询室”。

为方便广大来晋务工人员返乡购火车票，2013年4月，晋江市职工服务中心设立了全国首个非盈利性的火车票代售点，通过现场购票和网上订票的方式为职工提供便

捷式的购票服务，2015年售票6800多张，目前累计售票1万多张。

为更好地指导职工健身运动，2014年4月开始，坚持每周三定期开展脊椎养护义务诊活动，至今共计为5200多人次的职工提供脊椎免费治疗和养护；今年4月，健身指导中心增设健康指导服务和太极拳培训活动，由国家专业八段老师进行授课，至今举办三期专业培训班，培养健身运动骨干160多人。

与此同时，晋江市总工会还加大援助力度，构建职工法律服务平台。首先，强化该市司法局法律援助平台。2011年，联合市司法局制定《关于对困难职工法律援助人员实施奖励的暂行办法》，奖励经费由总工会提供。5年来，共为545名困难职工提供法律援助，奖励办案律师19.78万元。其次，提供法律援助购买服务平台。2015年1月，与福建佳汇律师事务所合作成立晋江市职工法律服务中心，聘请8名专职律师，为广大职工免费提供法律宣传、咨询、代写法律文书，参与协商、调解劳动报酬、工伤等劳资纠纷案件。2016年两节期间，派驻2名律师到陈埭镇职工服务中心值班，现场为职工提供法律援助。1年多来，市职工法律服务中心共为

265名职工提供免费法律援助服务，帮助他们追回欠薪400多万元。此外，还成立了市劳动争议联合调处中心。今年3月15日，联合市法院成立晋江市劳动争议联合调处中心，由晋江市总工会选派工会专干配合市法院开展工作，协助进行维权和诉前调解工作，按法庭管辖范围划定7个片区，实现辖区内全覆盖。

在医疗方面，晋江市总创新医疗互助服务方式，每年组织十几万名职工参加职工医疗互助活动。如2015年度组织14.01万名职工参加，累计有12827人次获得了3343.72万元的补助金，有效缓解了部分患病职工因病致贫的实际问题。晋江市总依托镇级职工服务中心，设立医疗互助代办点，由工会工作者为职工代办医疗互助补助手续，并根据晋江实际制定了多种优惠职工的补助项目，得到了职工群众的一致好评。为了让职工在报销时有办理的依据，方便职工监督投诉和进一步完善案件交接，市总统一印制下发《晋江市职工医疗互助活动报销受理单》，还为每个代办点配备了扫描仪，以先扫描审核后送材料的方式，避免了以往职工材料冗余或不足等问题，大大提升了补助金的审核进度，并简化审批程序、开通网上银行

支付补助金，大大缩短了审批时限，得到了广大职工的一致好评。

晋江市总工会还提出了“与晋江共成长职工圆梦计划”，同创建“工会大学校”示范基地和开展“工会大讲堂”有机结合起来，加大职工教育培训力度，今年内组织实施10万名职工综合素质提升培训计划，印发了《晋江市职工综合素质提升培训方案》。目前，各基层企业已投入1700多万元，培训职工25.6万人次，有力促进职工的思想道德、科学文化知识和技术技能水平的提高。今年以来投入20万元组织实施精准培训——提升千名职工技能等级和技术能手带头人计划，即：根据行业的培训需求，培育千名技术能手，确定20家行业示范企业进行精准培训，帮助企业突破短板，提升效益。

此外，加强劳模管理和服务工作，发挥引领和带头作用。晋江现有各级各类劳模379人，全市劳模管理服务实行市、镇(系统)两级“双重管理”，具体开展关心劳模生活、落实劳模待遇、帮助劳模解决生产、生活中的困难，建立劳模定期健康体检制度、做好劳模休养工作、对劳模进行继续教育培养以及发挥劳模骨干带头作用，为劳模施展才干搭建舞台等方面工作。今年已落实发放省部级以上退休劳模住院医药费补助27人，金额25.8万元；发放退休劳模荣誉津贴131人，金额20.5万元；慰问困难和病灾劳模17人次，慰问金额3.6万元。

服务“贴心”:是会,是站,更是家

宽敞明亮的接待室、调解室，轻松休闲的“书吧”，时尚大气的健身房……当你走进梅岭街道职工服务中心，你完全感觉不出这里便是工会为职工办事儿的地方，因为这里没有“柜台式”的服务窗口，也没有“衙门化”的严肃气息，迎接你的是微笑、耐心、细致、周到的服务，职工在这里不仅能享受到“高大上”的服务，还能切身体会到家一般的温馨。梅岭街道职工服务中心，是集“会、站、家”于一体的职工服务中心，独具特色，极具借鉴意义，也是泉州市职工服务中心(站)建设的一个方向、模板。

彭培育说：“工会与职工是心贴心、心连心的，那么，我们如何用服务来予以体现呢？以前的建设模式，用1米多的柜台把工会与职工分开了，这块柜台隔开的不仅是人与人之间距离，更是隔开职工与工会心与心的距离。因此，去年，我们在建设梅岭街道职工服务中心的时候，要求去柜台化，让职工在享受服务的过程中，感到更加舒服，更加贴心，更加有亲切感。”

建设基层职工服务中心(站)，要以服务职工为主题，服务职工的需求，一切为职工着想，这是晋江工会人的共识。彭培育认为，工会要了解职工在想什么、需要什么，工会工作才有着着力点，才有创新的动力。

建设基层职工服务中心(站)，要充满温馨感、人情味，让南来北往的职工渴了可以喝口水，累了有休息的地方。要把职工的需求，作为职工服务中心(站)服务功能设置的唯一标准。把服务的内容做到更加丰富多彩，把服务的功能做到更加实用、实惠，把具体运作做到更加方便快捷，

把作用的发挥做到更加淋漓尽致。

建立线上线下一体化的职工服务工作新体系。从服务和大数据做文章，探索建设晋江市工会服务数据平台，采用“一个中心、四个平台”的建设模式。2015年12月，数据平台第一期项目公开招投标，并于今年2月正式投入建设，一期项目总投资181万元。平台主要以工会的职能进行开发，包括医疗互助、困难帮扶、金秋助学、职工心理咨询、健康服务、女职工关爱、职工培训、求职招聘、文体活动、信访接待、法律咨询、法律援助等十几个子模块，目前正进行系统调试和小范围的测试。不久的将来，职工可以通过手机客户端、APP登陆平台，享受晋江市总工会提供的各项方便、快捷、精准的服务。如医疗互助，职工可以通过这个平台在线办理、申请补助金，并适时查看办理进度。截至目前，这个平台已完成了全市9100多家企业、70多万名职工的信息数据录入。

彭培育说，晋江市总工会准备用3年的时间，推动每家镇级工会有职工服务中心和职工活动中心，建成后，将大大提高各级工会的软硬实力。创新服务模式，进一步完善线上线下服务平台，建立信息化的服务职工工作新体系，“多年来，晋江工会虽然取得了一定成绩，但是我们深知，工会事业在前进的路上永远没有止境。如何更好地为职工群众服务，更好地地开拓创新和持续发展，仍然是工会工作中永恒的主题。我们深感责任在肩，不敢有丝毫的怠慢。我们也有信心把基层职工服务中心(站)建设，打造成晋江工会工作的第一品牌。”



职工服务中心大厅一角



工作人员热情为职工服务



安踏鞋业集团竞赛现场



为农民工举办欠薪举报法律咨询活动