

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

“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；购买律师服务，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、解难题。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。



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

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、实施方式及保障措施，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，且经过专业的业务培训，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相关业务知识等措施，使他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“泉州巾帼心理咨询室”。

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

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、做好劳模疗休养工作，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。



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

服务“心贴心”：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”于一体化的职工服务中心，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的距离，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)，要以服务员为主题，服务职工的需求，一切为职工着想，这是晋江工会的共识。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喝水，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。



职工服务中心大厅一角



工作人员热情为职工服务