

推行普惠性精准化服务 把党的关怀送到千家万户

——天津市总工会服务职工工作纪实

近年来，天津市总工会学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，深入贯彻落实中央和市委党的群团工作会议精神，按照全总和市委工作部署，立足“增三性”“去四化”这个根本，找准工会围绕中心、服务大局的着力点和关键点，不断深化“三服务一加强”重点任务，扎实推进“2221”四大保障举措，团结带领全市广大职工“听党话，跟党走”，为助力“海河号”航船奋力前行贡献职工智慧和力量。

市总工会坚持问题导向和职工需求导向，大力推进全员普惠性服务职工工作，推出打造职工服务阵地、互助保障等服务职工“五大行动”，为全市职工办好职业技能大赛、惠享服务等十件实事，力争实现服务职工全覆盖。

在服务农民工方面，市总工会推出农民工集中入会、素质提升、权益保护、帮扶服务“四大行动”，为农民工做好集中入会、职业技能大赛、技能培训、法律援助、配合落实劳模享受廉租房及来津落户待遇、农民工书屋和农民工夜校等十件实事，并为农民工集中提供“六送”系列服务活动，即送岗位、送技能、送维权、送健康、送温暖、送文化。农民工服务工作实现常态化、制度化。

市总工会完善工会大帮扶、大维权格局，叫响“春送岗位、夏送清凉、金秋助学、冬送温暖”和“津工”服务品牌，在困难职工中开展送帮扶金、送慰问品、送岗位技能、送健康体检和送法律服务的“五送”活动。用系统化、制度化的帮扶机制促进困难职工实现精准脱贫。



天津市总工会党组书记、副主席林明(左一)向困难职工发放职工惠享日爱心礼包

搭建会员数据库平台

实现持卡会员与工会互联互通

天津市总工会积极争取市委、市政府的重视支持，把发放工会会员服务卡列为全市20项民心工程之一，加大推进力度。经过两年努力，目前已为178万名会员发放了服务卡。

对于天津市广大职工而言，工会会员服务卡让他们拥有了更多实实在在的“获得感”。而对于天津市各级工会组织来说，这张卡片则意味着工会工作运行机制和服务职工模式的深层次变革。

天津市总工会负责人介绍，这张卡片有会员身份识别功能，通过对工会会员姓名、工

作单位、联系方式等信息的采集、校对、注册等一系列程序，借助银行与公安系统联网的身份识别平台，可以对每位持卡会员进行身份识别核对，确保会员信息真实、准确、安全，搭建起了一套较为完整的工会会员信息数据系统，为提供精准服务奠定了可靠的后台数据基础。

更为关键的是，依据这一工会会员信息数据系统，可以进行会员服务和消费偏好的大数据分析，进而依据职工的切实需求增减服务项目，完善服务形式，实现更精准的服务。

不仅如此，天津市总还通过增加市总工

会网站窗口、建立津工E家微信公众号、合作单位APP和工会“12351”服务热线等服务前端，确保了工会会员与服务前端的互联互通，保证持卡会员全天候能与工会取得联系，享受及时便捷的服务。

天津市总工会负责人说，工会会员服务卡的推行成为工会服务职工的新载体，是建设“服务型、创新型、务实型”工会的新尝试，有利于工会组织机关化、行政化、贵族化、娱乐化等“四化”问题。从这个意义上讲，工会会员服务卡的推行，也让天津市工会组织拥有了影响更为长远和持久的“获得感”。

启动工会服务职工资源建设工程 聚集多元化服务资源

为了聚集多元化服务资源，天津市总工会启动服务职工资源建设工程，打造全市四级职工服务体系。市总工会投资2000余万元建设市级职工服务中心，其职能之一是信息收集、统筹协调推动各级服务中心信息化建设。

西青区总工会全力推动职工服务体系建设，为职工精心打造“百米服务区”。目前，该区首批建设的6家职工服务中心已经投入使用，第二批正在落实选址加紧建设中，力争年底前实现“一镇一中心”建设目标。

为有效解决服务中心建设中土地、政策和资金等方面的问题，西青区各级工会本着“不求所有、但求所用”和“楼上楼下、临近园区、不出厂区、就近方便”的原则，多方筹集资金，实现服务中心建设的高标准、高起步。王稳庄镇总工会争取镇财政资金880万元，在镇工业园区职工公寓附近建成了2010平方米的职工服务中心，服务全镇312家企业的同时万名职工；天津大桥焊材集团投资1000多



万元，在厂区建成了2100平方米的职工服务中心，服务企业近5000名职工；泰森集团工会牵头依托天物化轻大厦，建成1000平方米的职工服务中心，为入驻楼宇的31家企业

500名员工提供服务，打造了全区首家楼宇服务中心。

西青区委、区政府把服务中心建设工作纳入各级党建和政府绩效管理工作考核，区

总将中心建设纳入年度基层工会工作考核，专门下发实施方案，下拨专用建设经费补贴，明确对象，规定经费标准和使用范围，并着眼于经常化、制度化、长效化，明确服务中心建设的基本标准。按照职工接待厅和技能培训教室、劳动争议调解室(仲裁室)、心理咨询室、文体活动室、困难职工帮扶超市等“一厅五室”的基本建设标准和“七大服务功能”设置。

西青区总工会服务职工阵地建设只是天津市各级工会聚集服务职工资源的一个缩影。目前，天津各区县局、乡镇(街道)和村(社区)、企业工会，大多数结合自身实际建立了相应服务职工活动阵地，持卡会员可以就地享受自己阵地所提供的工会服务。

此外，天津市总工会还致力于盘活工会所属企事业单位服务功能。会员可以凭卡在市总工会所属的文化宫、疗养院、医院、报社等工会服务阵地，享受大幅度的打折优惠。持卡会员到天津市第一工人疗养院进行健康体

检可以享受3.5折优惠；参加市总工会技术协作办公室组织的技能培训可享受5折优惠；参加市总工会职工互助保险合作社开办的“女职工安康保障计划”，在原有1万元保障金、2000元慰问金的基础上，再给付2000元的保障金。

天津市总工会还积极鼓励基层单位网上网下服务职工。例如天津港集团公司工会开发上线了专门用于职工服务的手机APP，全集团两万多名职工通过实名注册，可以随时随地登录，观看各工种专业的培训视频，参加中级考试的模拟演练，向工会主席提出意见建议，在线咨询有关服务政策，互通无买卖闲置物品，以优惠价格参加工会与合作厂商开展的团购活动，单身职工还可在开设的专区内进行交友联谊活动等等。职工可以方便快捷地享受服务。

不仅是工会的服务机构，社会服务机构和特约商户也被开发为服务职工的资源。工会服务卡涵盖了城市公交卡的基本功能，在京津冀地区及全国50多个城市可直接刷卡乘公交车，并享受折扣优惠。在全市数量众多的购书、观影、洗染、商场等商户可享受会员优惠。

提供精准服务 做好十件实事

天津市总工会服务职工办公室负责人介绍，工会会员服务卡由天津市总工会委托天津银行制作，实行实名制管理，一人一号。服务卡具有会员身份识别、救助保障、工会优惠服务、社会消费、金融服务、区域行业扩展服务6项服务功能。

其中，救助保障功能可为持卡人提供市总工会指定重大疾病保障救助和非工伤意外死亡及家庭火灾重大损失保障救助。持卡会员在保障期内首次确诊患有恶性肿瘤、慢性肾衰竭、重要器官移植、白血病等重大疾病的，给予一次性救助1万元；遭受非工伤意外伤害并在180天内死亡的，给予一次性救助2万元；火灾造成重大损失的，给予最高1万元救助。

市总工会和区县局工会为每名持卡会员每年出资20元，累计3560万元，提供指定重大疾病保障救助非工伤意外身故及家庭火灾重大损失保障救助。

中石化销售华北分公司一位姓吴的女职工检查出子宫颈鳞状细胞癌。手术治疗期间，企业工会及时为她申请了持卡会员专享保障金和女职工安康保障金。市总工会职工互助保险合作社审核后，对该女职工发放了持卡会员专享保障金1万元，女工安康互助保障金1.2万元，康复慰问金2000元，共计2.4万元的高额保障金。

像吴女士这样从会员卡获益的职工还有很多。据天津市总工会职工互助保险合作社统计，截至目前，共救助会员1501人，发放保障金1510万元。

今年，市总工会按照市委要求，认真贯彻落党的群团工作会议精神，启动市总工会服务职工“五大行动”，为全市职工办好十件实事，坚持以职工需求为导向，提供精准服务为目，大力推进全员普惠服务职工工作，解决好服务职工“最后一公里”的问题，力争实现服务职工全覆盖，让职工切实感受到工会就在身边。

十件实事包括：一是建立市级职工服务中心。年底规划建成集对外服务、会员管理、师资培训、“互联网+”线上服务平台等多功能的市级职工服务中心。二是组织开展职工职业技能大赛。与有关单位联合组织开展45项150个工种的技能大赛。举办农民工大讲堂，培训农民工10万人次。三是开展“夏送清凉、金秋助学、冬送温暖、春送岗位”活动，做实工会四大帮扶工作。四是开展惠享服务活动，为职工办实事。举办“爱天津购国货享服务惠民生”工会会员消费服务日等活动。五是开展为农民工“送医、送药、送健康、送法律、送文化、送服务”活动。六是为万名困难职工和农民工免费查体。七是开展“你休假我买单”活动，鼓励职工带薪休假。八是开展“书香天津职工阅读提升素质促进发展”职工读书活动。九是举办“唱响天津、乐动津城”天津职工艺术节活动。免费向持卡会员提供文化服务。举办歌手大赛、文艺调演、职工才艺展示，推出一批职工艺术家。十是建立持卡会员动态数据库，实现动态管理。通过大数据分析，精准掌握会员需求，有针对性地开展服务职工工作。

市总工会启动“五大行动”，为全市职工办好十件实事的举措，以“工会干部下基层，工会经费向下花，工会活动向下沉”的实际行动，充分体现了工会维权、大服务、大提升的理念，将进一步转变工会干部的工作作风。

目前，天津通过持有会员服务卡实现实名制管理的会员已占全市会员总数的44%。市总工会对会员的管理由传统的总量统计转变为对会员个体情况的动态及时掌握。各级工会对会员队伍的基本信息、就业状况、流动情况有了更加真实的了解，可以提供更有针对性、更快捷的服务。

持卡享受服务，有效激发了会员意识，职工加入工会更加主动。“互联网+”工会普惠性服务体现了会员与非会员的区别，更好地服务工会会员，吸引了越来越多的非公企业和散就业职工主动加入工会。近两年来，全市净增会员25万人，占近5年来净增会员总量的75%。

眼下，天津市总工会正着手开发信息化工作平台，将会员实名制、组织和民主管理、困难职工保障、劳模管理等各职能部门数据库初步整合，形成市总工会面向所有基层工会的工作平台。在此基础上，再进行深度融合，将建设以组织和会员数据库为基础、各项工作模块化管理的互联网数据库，运用“互联网+”的思维推动天津工会服务职工工作取得新成效，努力实现按需提供精准服务的目标。

(张莹 唐一鸣)



工会律师团在工地服务



为农民工义诊



天津市职工艺术节歌咏比赛



慰问农民工演出

职工拿到工会会员服务卡

“书香天津”为职工送图书

惠享日职工得实惠



职工惠享日活动现场



工会服务卡特约商户在交流经验



受助持卡会员送来锦旗