

来电大数据每隔30秒一更新 诉求办理流程实时能查看

# 广东12351职工热线实行智慧化标准化管理

工作人员24小时值班,全年无休,上线3个月服务1.6万职工

**本报讯**(记者叶小钟)记者7月10日从广东省总工会获悉,广东12351职工热线自今年4月15日升级试运营以来,共接到15324名职工来电,在工会支持下,为16152名职工提供了服务。

4月15日之前,广东省12351职工热线是各地市分散运营,职工知晓度偏低。为了实现职工维权咨询的城乡覆盖,广东省总工会对热线进行全面升级改造,通过政府购买服务的方式,引入企业具体承担12351职工维权热线的服务工作。中标单位开发了台账系统(记录职工来电诉求)、知识库系统(相关业

务资料支撑)、工单系统(诉求转派到各地市承办)、大屏展示系统(大数据分析)、从业务咨询、服务流转、数据展示等多方面予以支持,有效支撑全省职工维权热线的智慧化标准化运营管理。

记者在位于广东省总工会7楼的12351职工热线中心看到,一个超大规模的办公室被分割成40个坐席,包含律师坐席,客服人员坐席、运营人员坐席等3大区域。律师池里的213名律师和6名客服人员轮流值班。全省所有职工来电都从这个端口接入。

“律师根据每日话务呼入及呼入峰值进行人员匹配排班。9时至18时,2到3名客服人员值班,其他时间1到2人值班,为全省职

工提供全天全年无休服务。”广东省总工会法律顾问室副主任张嘉琪告诉《工人日报》记者。

记者在另外一个办公室看到一个蓝色的巨大屏幕,不断有数字在变化和闪烁,工作人员介绍,这是平台对来电进行数据汇总分析,每隔30秒会实时更新一次,便于准确了解职工诉求,高效精准提供服务。

大屏包括广东省21个地市的话务呼入量排行榜等情况。比如,截至7月10日,珠江三角洲某市当月一共承接4038通电话,其中65%的话务是法律咨询,法律咨询中73%属于劳动类,劳动类法律咨询中42%属于劳动合同纠纷,其中45%属于追索劳动报酬纠纷。大屏

还显示来电话务K线图,根据K线图,结合职工所咨询的业务类型情况,可以作出灵活的专业律师排班,确保运营服务质量提升。

K线图连着工单系统数据展示板块,工单系统实行省市区镇4级联动机制,平台接到职工来电后生成工单,通过工单系统逐级下发到地市工会承办。截至7月10日,已转派365个工单到各地市工会进一步办理,均已办结完毕。

“可以实时查看整个承办过程。对已办结的工单,我们会对职工进行回访,了解工作人员的服务态度等,针对存在的不足加以改善,形成一个闭环的流程。”张嘉琪说。

抓住“支撑点” 找准“突破点”

## 南平市总为镇街工会“强身健体”

**本报讯**(记者吴锋思)“通过培训,我对集体协商有了全面的了解。”近日,福建省南平市总工会举办劳动法律监督员培训班,建阳区水吉镇的工会专干小陈参加培训班后深有感触地说。

“镇街工会无章理事、无钱办事、无人办事问题明显,对基层工会的指导不力,作用发挥有限。”南平市总工会党组书记、常务副主席陈登新告诉记者,该市镇街工会建设虽然起步较早、传统较好,但后天“营养不良”的情况也更加明显,特别是企业小散杂,工会工作点多线长,为此,市总从加强镇街工会规范化建设入手,按照“六好”要求为其“强身健体”,发挥镇街工会在指导、服务基层工会建设中的重要作用。

在抓好镇街工会建设“支撑点”上,推出党建引领、配强干部队伍等措施。从2011年起,推动南平市委将工会工作作为党建工作的重要内容。目前,全市10个县(市、区)都已经将工会工作列入对镇街党建工作、综治考评内容;在配齐配强镇街工会班子的同时,推进镇街工会专

干配备工作,解决无人办事的问题;建立“三级联创”考评体系,将加强镇街工会建设纳入其中,镇街工会规范化建设、作用发挥情况是申报、评选先进单位(市、区)总工会的必备条件,县级工会抓镇街工会建设负有主体责任。

在做好基础工作上找准突破点,镇街工会规范化建设程度得到提升,推广“代行”机制,实施“+X”帮带,选树镇街工会榜样,精准指导保障,提升镇街工会干部履职能力。把基层工会应当开展但难以开展的工作和活动提升到镇街一级来开展。在经费保障上,通过上级工会代管经费、建立镇街工会经费支出台账等方式,加强经费的使用管理。

目前,镇街工会无人无钱办事、无章理事等问题得到有效解决。全市139个镇街工会、10个省级及省级以上工业园区(开发区)工会全部按代表制或联合制的方式建会,全部申报福建省达标镇街工会,达到“六好”标准,两个镇街工会被授予全国示范镇街工会称号,3个镇街工会被授予全省示范镇街工会称号。

专业化、常态化为职工提供婚恋服务

## 抚顺市总为“红娘”成立婚恋服务工作室

**本报讯**(顾威 记者刘旭)“成立工作室不仅是我工作的肯定,也有助于更好地开展职工婚恋服务工作。”近日,“高馨劳模婚恋服务工作室”的负责人高馨对记者如是说。这是辽宁工会系统第一家以劳模名字命名的专门为从事婚恋服务的工作室。

据了解,2009年以来,抚顺市总工会每年都组织1-2次大型“浑河之约”鹊桥会,虽然参加人数多,但成功率不高。高馨是中国银行抚顺分行职工,她义务从事婚介工作30多年,为100多对青年男女成功牵线。2013年,抚顺市总与高馨合作成立“会馨家园——高馨工作室”,有了市总这一依托,高馨的渠道多了,工作范围更大了,工作触角延伸至沈阳、大连、北京等城市,婚介成功率更高。2014年,高馨被评为抚顺市劳模。

为精心打造这一品牌,抚顺市总成立“高馨劳模婚恋服务工作室”,并在今年3月6日举行的“职工婚恋服务中心”成立仪式上为工作室揭牌。“职工婚恋服务中心”和“高馨劳模婚恋服务工作室”在市总设有固定的办公场所和办公人员,以及专门的相亲室,使婚恋服务工作实现常态化;聘请公益性红娘74名,加强了婚恋服务的力量;建立相亲微信群,每个微信群都有近500人,实现婚恋服务线上线下结合;在职工中进行婚恋观教育指导,为单身职工开展《爱情宝典》《婚恋指南》等有针对性的心理教育辅导工作。

据了解,该工作室成立3个多月,接待职工及家长登记420人次,开展中小型见面会28次,牵线搭桥325人次,有80多对单身职工正在交往中。

7月16日,北京市丰台区方庄地区职工子女暑期托管班开班,孩子们在老师的带领下练习足球。

为帮助职工解决假期孩子无人看管难题,北京市总工会自

2015年开始,以职工单位工会运作、市总支持、社会组织参与的方式,为小学1~6年级的职工子女提供暑期托管服务。

本报记者王伟伟本报实习生刘金梦报

工会主席陈江林的同事里有400多名视力障碍者,共事17年来,她既被员工需要,也能给员工需要的

## 工会像肩膀,助你前行帮你成长

本报记者 罗筱晓 方大丰

心,渐渐地跟他们相处得越来越融洽。2005年,公司成立工会,因为亲和力强,陈江林被选为工会主席。

### “不能总是等工作送上门”

工会主席的职务对当时只有26岁的陈江林来说,实在是很陌生。在芙蓉区总工会的指导下,她按部就班地定期在公司举行活动,逢年过节到困难职工家中慰问。但她只是把这些工作当做任务去完成,没有过多地琢磨工会工作的意义。

2008年,湖南遭遇罕见冰冻灾害。一天,一位平日和陈江林鲜有往来的盲人技师周树光走进她的办公室。从他略带犹豫的叙述中陈江林得知,周树光位于望城县的老家被大雪压垮了。“都说工会干部是职工‘娘家人’,‘娘家人’能帮帮我吗?”听到周树光满含期待的提问,作为工会主席的陈江林,有了被需要的感觉,第一次感到肩头的担子很重。

陈江林把这个情况向公司行政反映,同时向区总工会申请救助,很快,顾而康公司、芙蓉区总工会和望城县人民政府共同前往周树光家中了解情况,区总工会还当场送上了5000元紧急救助金。

“工会还能发挥这么大的作用!”这一次经历让陈江林和公司员工都对工会有了新的认识。从那以后,找“陈主席”聊天拉家常的人多了,陈江林也越发把自己定位为“娘家人”,时时观察、注意着职工的困难和需求;“做工会工作,不能总是等工作送上门,必须主动出击。”

主动出击让陈江林发现了许多过去忽略的细节。职工李玲枝一面工作一面要照看身患脑瘫的孩子,常常身乏力。得知情况后,在工会的争取下,公司特许李玲枝带着孩子上班,技师们还在工作之余主动排班给孩子做免费按摩。工会的关心让李玲枝备感温暖,虽然现在她已从公司离职,但仍然常与陈江林联系。她说:“陈主席就是我的亲人!”

**“最好的关怀,是让他们感受到自身的价值”**

在芙蓉区甚至长沙市工会组织里,陈江林和她所在的顾而康工会都显得很“特殊”:公司近4000名工会会员中,有400多人是视力障碍者。“对残障人士最好的关怀,就是让他们感受到自身的价值。”获得2018年度长沙市五一劳动奖章后,陈江林透露了自己工作的“秘决”。

说起来简单,做起来却不易。2010年,因患病而视力减退的潘涛到顾而康工作。作为一名曾经的教师,潘涛一直难以适应身份的变化,工作、生活态度也显得消沉。陈江林通过行政安排了公司里最好的技师做潘涛的师傅,还有意让有类似经历的员工与潘涛接触、聊天。两个月后,潘涛第一次正式上岗就受到了客人的赞扬。“那是我失明后第一次觉得自己还有用。”潘涛至今记得当时的感受。

如今,潘涛已是顾而康的高级技师,每月收入近万元。“找他按摩,还得提前一个星期预约呢。”陈江林告诉记者。

为了“复制”出更多的潘涛,在上级工会的支持下,多年来顾而康一直免费对视力障碍者进行技能培训。从师傅手把手拉着在特制的模具上摸索经络、穴位,到在自己或同伴身上试着按摩,再到正式上岗,陈江林见过许多人从一开始抗拒、畏难,转为因双手创造出价值而欣喜。“这就是盲人黑暗世界里的‘光明’。”潘涛感慨道。

仅在2017年,顾而康就为100多名盲人提供免费培训,其中大多数都找到了工作。到顾而康的第17年,陈江林也早对盲人有了深厚的感情。“工会不就像个肩膀,搭起两个世界的桥梁吗?”当谈到工会的话题,陈江林若有所思地停顿了几秒,说出了这样的感受。

7月12日,湖北潜江项目工地上的农民工收到了“送清凉关爱大礼包”和全国电子职工书屋阅读卡等慰问品。当天,由中建二局工会、中国工人出版社主办的“网聚职工正能量,寻找最美建筑工匠”活动同时在工地启动。金定刚 摄

## 清凉大礼包

根据天威新能源《章程》等规定,提请天威新能源法人股东和自然人股东书面答复是否同意我司上述转让天威新能源17.8%股权行为,是否放弃优先购买权,自公告之日起满30日未答复的,视为同意我司上述股权转让行为,视为同意放弃优先购买权。

联系地址:成都市青羊区顺城大街221号成都产业大厦4楼,联系人:向斌,联系电话:(028)86690022-409  
特此公告。

成都元泓创新投资有限公司

2018年7月17日

## 转让股权公告

天威新能源控股有限公司法人股东和自然人股东:

根据《企业国有资产交易监督管理办法》(国务院国资委 财政部32号令)等有关政策对企业实施内部重组整合进行产权转让的规定,我司拟采取非公开协议转让方式转让所持天威新能源控股有限公司(下称“天威新能源”)17.8%股权,意向受让方为成都先进制造产业投资有限公司,转让价格不低于转让标的评估结果。

根据天威新能源《章程》等规定,提请天威新能源法人股东和自然人股东书面答复是否同意我司上述转让天威新能源17.8%股权行为,是否放弃优先购买权,自公告之日起满30日未答复的,视为同意我司上述股权转让行为,视为同意放弃优先购买权。

联系地址:成都市青羊区顺城大街221号成都产业大厦4楼,联系人:向斌,联系电话:(028)86690022-409  
特此公告。

成都元泓创新投资有限公司

2018年7月17日

本报讯(记者彭冰 通讯员于鸿升)近日,吉林油田在现有行政管理岗位序列基础上,增设专业技术岗位序列,并为首批遴选出的企业内技术专家举办聘任仪式,这标志着该公司技术人才队伍建设改革迈出实质性步伐,有助于实施人才强企、专家治厂,推进产业工人队伍建设。

根据《吉林油田公司建立专业技术岗位序列实施方案》,公司层面专业技术岗位设置3个层级,分别为公司首席技术专家、公司一级技术专家、公司二级技术专家,公司下属科研单位再设厂级首席、一级、二级技术专

家,均采取个人申报、竞争选拔的方式产生。当选者“岗变薪变”,依据各层级专家序列行使专业技术岗位职责,任期一般为3年。

经过严格的选拔评审,首批获聘的技术

让技术尖子拿高薪展拳脚有发展

## 吉林油田实施专业技术岗位序列改革

专家共有17位,其中,2人被聘为吉林油田首席技术专家、4人被聘为公司一级技术专家、11人被聘为二级技术专家。这些技术专家除享受相应技术岗位的工资标准外,还将

## 山东发布基层工会经费收支管理细则

本报讯(记者丛民 通讯员刘晓燕)近日,山东省总工会发布《山东省基层工会经费收支管理实施细则(试行)}(以下简称《细则》),明确基层工会经费的管理原则、收支范围、财务管理、监督检查等内容,包括逢年过节福利、文体活动等方面的标准。

《细则》规定,基层工会经费主要用于为职工服务和开展工会活动,支出范围包括职工活动支出、维权支出、业务支出、资本性支出、事业支出和其他支出。在职工活动支出方面,工会经费可用于基层工会组织开展职工教育、文体、宣传等活动所发生的支出和工会组织的职工集体福利支出。工会会员结婚生育可分别给予不超过600元的慰问品。工会会员生病住院可给予不超过600元的慰问金。工会会员退休离岗可发放不超过2000元的纪念品。

## 海南省总举办劳模风采展

本报讯(记者吴雪君 通讯员何瑞闻 王清晓)7月11日,由海南省总工会策划的“致敬劳模、不负时代”劳模风采展在海南省博物馆展出,展览用丰富翔实的文字资料和实物讲述了海南建省以来50位劳模的故事。这是海南建省办经济特区以来首次举办劳模专题展览。

“这次展出的50名劳模虽然来自不同时期、不同行业、不同岗位,但他们身上都凝聚着海南的‘精气神’,充分展示了劳动者的风采,是海南‘真善美’的亮丽名片。”海南省人大常委会副主任、省总工会主席陆志远表示,无论时代如何发展,社会如何变化,广大劳模始终都是人们学习的榜样、行动的楷模。

## 长春市总举办家庭医生技能赛

本报讯(记者彭冰 通讯员张佳)“现在,我们开始心肺复苏,首先清除患者口鼻异物……”日前,长春市首届家庭医生技能大赛决赛开锣,来自全市社区卫生服务中心、乡镇卫生院和村卫生室的120余名全科医生、乡村医生同台竞技。

为提升家庭医生的技能,助力家庭医生签约服务,长春市总工会联合市人社局、市卫计委共同举办这次大赛。经过组织全市基层卫生单位广泛开展岗位大练兵,来自122个乡镇卫生院和80个社区卫生服务中心的1000余名基层医护人员参加了初赛,最终129人成功晋级。

## 承德市总到扶贫乡村讲党课

本报讯(河北省承德市总工会结合精准扶贫精准脱贫工作实际,组织机关党员志愿者于日前走进围场县牌楼乡和于家湾村实施党建扶贫,分别为该乡机关全体党员、全乡各村党支部书记,于家湾村全体党员集中上了一堂《着力加强村党支部政治建设,坚决打赢脱贫攻坚战》党课,受到基层党员的好评。

## 烟台工会授牌“工匠孵化基地”

本报讯(记者杨明清 通讯员宋洁 余伟元)7月11日,“烟台工匠孵化基地”授牌仪式在山东烟台工贸技师学院举行,烟台职业学院等10个单位获首批授牌。

今年初,烟台市总联合市经信委、市科技局等部门制定下发《关于实施“烟台工匠孵化行动”的意见》,在全市全面启动“烟台工匠孵化行动”。按照烟台市相关要求,市总设立专项扶持资金,凡经过评估、认定设立的孵化基地将获得10万元的经费补贴,对连续运转满两年,作用发挥好的孵化基地,市总再给予5万元的一次性奖励。

## 荆州市总力助困难职工解困脱困

本报讯(记者邹明强 通讯员罗莉)今年以来,湖北省荆州市总工会力助困难职工解困脱困,通过聚合社会各类解困资源等举措,实现城市困难职工帮扶全覆盖。

荆州市总对困难职工解困脱困工作的帮扶对象进行精准核查,建立“一帮一”结对帮扶制度,24名机关干部上门走访慰问、了解致困原因,配合市总工会服务中心制定一户一策解困脱困具体措施,并协助落实。同时,市总组织市人社、民政等13个城市困难职工解困脱困成员单位列出服务清单,明确脱困期限和责任主体。

## 惠民县总举办“沿黄河健康跑”

本报讯(记者丛民 通讯员夏会娣)近日,山东省惠民县总工会举办了“迎七一、职工沿黄河健康跑”活动,近千人的跑步队伍沿着黄河大坝行进成为一道靓丽的风景线。

惠民县人大常委会副主任、县总工会主席卢兆俊表示,广泛开展全民健身运动是加快建设生态美丽健康幸福新惠民的必然要求。县总通过举办此次活动,有助于引导广大干部职工积极参与到体育锻炼中来,推动全民健身运动更加深入广泛、蓬勃发展。

按层级分别获得每月4000元、3000元、2000元的技术津贴,并分别比照一定管理层级标准领取绩效工资和福利待遇。

“建立行政管理岗位与专业技术岗位序列转换机制,让技术尖子能够拿高薪、展拳脚、有发展。”吉林油田常务副总经理赵志魁表示,对于获聘技术专家,该公司将实施任期考核和年度考核相结合的动态考核制度,严格遵循“严考核、硬兑现、动态管理、能上能下”的原则,引导各级专家充分发挥自身能力,使专业技术岗位序列改革