

职工之家



从“最后一公里”到“最后一厘米”

——2018年以来,全国各地各级工会从职工需求出发,不断转变服务理念、延伸服务触角、创新服务手段,职工有了更多“获得感”

年终盘点

八大群体入会:新业态职工,工会“找到你”

本报记者 张锐 柳姗姗 刘旭
王维砚 刘友婷 罗筱晓 于灵歌 采写
本版美术 赵春青

2018年3月,全国总工会下发《推进货车司机等群体入会工作方案》,以开展“货车司机入会集中行动”为牵引,大力推进货车司机、快递员、护工护理员、家政服务员、商场信息员、网约送餐员、房产中介、保安员等八大群体入会,河北、浙江、安徽、广东、广西以及上海宝山、江苏南京、河南郑州、陕西西安、贵州贵阳等5省(自治区、5市(区)成为首批试点单位。

推进货车司机等群体入会,是工会组织向新兴领域新兴群体延伸、适应工会工作实践发展的现实需要。各地工会转变服务方式,探索新思路新方法,不断提高组织、服务职工的能力和水平,推动八大群体入会工作取得新进展。

在深圳,“帮司机停好车”,建设“司机服务站”,开办“司机大讲堂”,打造网上“微阵地”,制定行业最低工资标准和指导工资标准,解决企业和司机贷款难问题……盐田港口汽车运输业工会联合会从“小事情”做起,为货车司机解决了不少“大问题”,将“娘家人”的温暖延伸到路上。

在山东,聚焦“两新”组织,各类园区、特色小镇、创

业平台、楼宇商圈、专业市场、货运物流、合作经济组织等八大领域,各级工会广泛开展“新领域、新业态、新组织建会入会集中行动”。

在四川,各级工会深化职工之家建设,建成“货车司机之家”“快递员休息室”等实体服务阵地70余个,同时开展网上申请入会、网上服务管理。仅成都市龙泉驿区就利用“两微一端”吸纳了1300余名八大群体职工入会。

截至目前,浙江全省新发展会员69万名,全省货运企业建会率、货车司机入会率基本达到80%;广东新发展农民工会员83.2万人,其中八大群体会员26.79万人;安徽全省新建工会组织1386个,新发展八大群体会员10.15万人……2018年以来,越来越多的八大群体成员成了工会“铁杆粉丝”。

“哪里有职工群众,哪里就要有工会组织,哪里就要做群众工作,工会工作就要跟到哪里。”当推动八大群体入会工作的试点效应推广开来,随着各地工会在借鉴中创新、在巩固中提高,一个个“盆景”将共同构成工会工作的亮丽“风景”。

社会化工作者:让基层工会“转起来、活起来”

心有职工,贴得才近

陈晓燕

服务职工从“最后一公里”到“最后一厘米”,贴近服务到底多近才是最近?

回顾2018年以来全国各级工会的生动实践,从工会服务职工的几个关键词,或许能窥知一二:把服务送到农民工家门口的村级工会、解决职工“舌尖烦恼”的“工会大食堂”、打破企业界限的共享职工之家、扩大工会组织覆盖面的八大群体入会、创新职工维权服务的“工会+”模式,还有“让数据多跑路,职工少跑马路”的网上工会、夯实基层力量的社会化工会工作者。

在这些生动的图景里,“最后一公里”正以各种方式被缩短,延伸到“最后一厘米”。工会工作触角延伸了,伸到了田间地头,覆盖到了货车司机、快递小哥等新业态领域职工;工会服务的阵地延伸了,被搬到了工业园区、商务楼宇等新兴的职工聚集地,还搬到了突破时空限制的互联网;基层工会服务的力量增强了,服务方式更贴近职工了……总之,服务职工到“最后一厘米”,意味着把工会维权服务的各项工作落地落实落细,让职工对工会工作“平时看得见、需要找得到、参与有渠道、服务享受到”,真正感受到“娘家人”就在身边。

同时,我们应该清醒地看到,当前,我国处在转变发展方式、优化经济结构、转换增长动力的攻关期,新技术、新业态、新模式等日益深入地影响着社会各方面,职工队伍内部结构复杂化,需求多元化,工会在联系服务职工群众方面,还面临许多新挑战,需要我们牢固树立“哪里有职工,哪里就有工会工作”的理念,以真心、恒心,把工作落到实处,取得实效。

一切从职工需求出发,是这些地方创新实践的共同特点。各级工会设身处地地了解职工需求,从职工的需求“洼地”抓起,从职工最需要的地方做起,从职工不满意的地方改起,把职工呼声作为第一信号,把基层问题作为第一动力,把基层满意作为第一标准,使职工的“痛点”变成了工会服务的“亮点”,职工感受的“爽点”。

贴近服务到底怎么样才算近?有责任担当,有创新勇气,把职工放在心上,积极想办法解难题,精准服务职工需求,工会离职工就近;反之,人去了,活儿干了,仍是“相见不相识”般遥远。

贴近服务职工没有捷径可走,只有紧紧抓住以职工为中心的关键点,最大限度地为职工提供精准对路的维权服务,才能把“一公里”变成“一厘米”“一毫米”,最终达到“零距离”。

充实基层工会力量,让基层工会“转起来、活起来”。如今,一群活跃在基层的社会化工会工作者成为打通服务职工“最后一公里”的重要力量。

2005年,我国社会化基层工会主席首先在长春市朝阳区出现,按照“社会化招聘、派遣式用人、契约化管理、职业化运作”的方式创新了非公企业工会主席的产生路径和管理模式。

借鉴“工会主席职业化”制度的基本构架,4年前,长春朝阳区总工会开始了小型非公企业劳动保护群众监督检查员试点。如今,这支仅有8人的“安全护卫队”已累计走访企业近万次,帮助1795家小微企业建立了劳动保护工作制度。

让“专业的人”做“专业的事”,在全国各地,社会化工会工作者队伍的工作水平不断提高,成为创新服务职工的发起者和推动者。

在深圳,社会化工会工作者带动了服务职工方式的转变。活跃在各社区工联会、楼宇工联会和职工之

家的624名社会化工会工作者,知道企业所想、了解职工所需。他们建会有方,维权得法,工作时间跟着职工“生物钟”走,打通了服务职工的“神经末梢”。

在上海,各级工会招聘培育的千余名社会化工会工作者,按照区域工作重点,真正下沉到基层,“钉”在街镇“小三级”工会战线,在工会组建、职代会、民主管理、化解劳动关系矛盾等方面成为基层工会干部队伍的中坚力量和服务职工群众的主要承接者。

在宁夏,27个市、县(区)工会的职工维权帮扶中心里,90%以上的工作人员都是社会化工会工作者。他们的职业认知已从当初的寻求一只“饭碗”升华为追求一份事业。

工会十七大报告指出,“要加强工会积极分子队伍建设,扩大社会化工会工作者队伍,推动纳入国家社会工作专业人才培养体系。”作为基层工会的生力军,社会化工会工作者奋战在服务职工的“最前线”,在服务职工群众的生动实践中留下自己的足迹和工会的印记。

网上工会:动动手指可享“工惠”

4年前,沈阳市总工会开始打造职工专属APP“爱异客”,为的是“建一个掌上‘农民工之家’,让农民工能在手机上入会、维权、接受工会服务”。如今升级版的“爱异客”全新上线,维权帮扶、网上图书馆、职业介绍等12个项目供农民工会员选择,只要动动手指,工会就会把服务“送到眼前”。“根据农民工喜好和需求开展活动,让农民工真正觉得好用、实用、愿意经常使用。”从这样的理念出发,这款APP聚起了23.8万农民工“粉丝”。

像这样的“爆款”产品在全国各地的工会系统都有。当“互联网+”和工会工作擦出美妙的火花,网聚职工让服务变得更高、更便捷、更精准。

2018年6月,《2017全国最具影响力工会新媒体排行榜》发布,全国工会系统的9000余个新媒体交出了一份亮眼的成绩单。

其中,厦门市总工会的微信订阅号和服务号平台吸

粉50多万,累计阅读量突破3100万人次,分享转发达120多万次;重庆市总工会的“渝工娘家人”APP下载量达到58万,录入会员信息数据265万人,255万职工关注并使用各类“互联网+工会”服务。

“互联网+”工会也让工会会员在“数据多跑路、职工少跑马路”的亲身体验中,感受到了工会服务的高效和贴心。以厦门市开展的惠及40万职工的“平安返厦”活动为例,职工不需要跑一趟腿,也不需要填一张纸,就能通过手机实现申报,享受实惠。

纵观全国各地的网上工会建设,可以总结出一些共性特点,以职工需求为导向,围着职工需求“转”,跟着职工需求“跑”;注重职工反馈和互动,表达方式温暖亲切、活泼生动;把工会服务和工会活动“搬”上网,让职工和工会之间的距离从“最后一公里”到服务职工“零距离”。而了解了网上工会“圈粉”的秘密,也就找到了工会工作发力的方向。

“工会+专业团队”,社会力量的参与给职工维权带来了更多“最强大脑”。

在广东佛山,顺德区总工会引入社会化调解团队,这支由工会主席、医生、社工等组成的“专家”调解队,大大提升了劳动争议案件调解的成功率;在福建三明,由维权律师组成的专业团队入驻职工服务中心,职工律师团应援及时,不让职工卡在维权的第一道门槛上。

强化工会维权主业,维护职工合法权益,各地工会打造的职工维权“利器”让“有困难找工会”有了实在的注脚,“一站式”受理、“一条龙”服务,全天候立体式回应职工诉求,工会的维权脚步有力度更有温度,而脚步的方向始终是让职工的维权有结果、有效果、有速度。

工会大食堂:让职工“舌尖烦恼”变“舌尖幸福”

2018年12月20日,深圳福田区华强北街道总工会和好当家餐饮合作成立的第10家“工会大食堂”开张营业。在这家面积5000多平方米的“工会大食堂”里,10多名大厨在透明厨房区域按炒、炖、蒸依次排开,菜式多达1000种,不仅有甜品小吃区,还有可以现点现做的海鲜区。

民以食为天,“食堂问题”往往是职工最关心也最烦心的事情。从职工需求出发,职工“舌尖上的烦恼”被“娘家人”放在了心上,不仅把需求痛点变成了感受爽点,也变成了工作亮点。

在深圳,福田区总工会以“工会引导、企业自办、社会兴办、集中配送”的模式,撬动社会资金2000多万元,在福保、梅林、莲花、沙头街道部分园区和商务楼宇内建成10家工会大食堂,让超过10万职工不再为一日三餐烦恼。

在山东,临朐县总工会联合5个部门单位,制定标准对企业食堂评估挂牌,并建设起绿色食材基地和农场。目前,全县已建成职工满意食堂32个,职

工菜篮子基地46处,6700亩。

在浙江,慈溪市总工会聚焦职工食堂规范化建设,通过对食堂设施、卫生状况、饭菜质量等进行检查,对企业负责人及分管食堂的行政负责人进行培训,及时督促并解决存在的问题。

“工会大食堂”还在服务上不断推出“升级版”。职工生日会、职工婚嫁优先优惠预定、法定节日职工会员优惠、困难职工用餐优惠、家属探亲折扣接待室、开设工会会员优惠窗口……细节的“升温”把实惠送到了职工心坎里,也让职工真切地感受到“娘家人”的用心。

职工们围坐在干净整洁的工会食堂里,一边吃着热腾腾的饭菜,一边乐呵呵地聊天,就像是在自己家吃饭一样温暖舒适。

围绕职工最关心、最直接、最现实的利益问题开展工作,帮助职工解决日常生活中的“烦恼”。职工利益无小事,养好了职工的“胃”,也就抓住了职工的心。

村级工会:把贴心服务延伸到“新末梢”

与一公里相比,一厘米、一毫米的距离实在显得微不足道。但对于全国越来越多的村级工会来说,跨越最后一厘米、一毫米,把服务直接送到广大农民工身边,却是最重要的工作。

在湖南,浏阳市官渡镇把有形的阵地和无形的制度相结合,织起以镇工会联合会为龙头的“小三级”工会组织网络;在山东,省总制定出台了山东工会参与乡村振兴战略实施的10项措施;在河南,延津县的345个农民工服务站和每个村的外出务工农民工微信群,让村级工会“圈”住了不少农民工“粉丝”……

相比于省市县工会组织的“大”,镇乡村三级工会组织无疑是“小”的。因为“小”,开展工作所需的人力、物力、财力自然有所欠缺。于是,在灵活运用“党建+工会”这根针串联各项工作的同时,工会还在学习打开视线、伸展拳脚,与共青团、妇联等群团组织以及当地企业、村民共建共享资源。

在官渡镇,工会专干孔昭谷手里的一大串钥匙令人印象深刻,工会前后屋的所有场地都由他一个人照料。

在延津县,每位村工会主席都时刻留意着手机,

作为“群主”,他们的不少工作都是在微信群里开展。

村工会建起来并不够,还要转起来、活起来。也正因为镇乡村工会组织的“小”,工会能够最直接了解基层的“痛点”,精确制定服务举措,继而像官渡与延津一样,灵活地采取实施方式。

技能培训、工作岗位介绍、法律知识宣传……“处处有工会身影,件件都是小事情”,在村级工会走一遭,这是记者最大的感受。但正是这些小问题的解决,小便利的落实,小成就的达成,让工会在农民工心中渐渐有了分量。

“有事我第一时间往工会跑,没事我也喜欢来坐坐。”一位农民工的话,让官渡镇联合工会主席苏杨辉禁不住感叹:“只有群众找到了工会的感觉,工会才能找到工会的感觉。”

对万千农民工来说,“小三级”工会工作网络或村级工会都是陌生概念,不过,他们并不需要理解这一概念,只要工会能够把需要的服务延伸到家门口,老百姓就会认这块牌子。

如果各级工会在工作中能够想尽办法,让服务无限接近“零距离”,或许也能像苏杨辉一样,找到“感觉”。

共享职工之家:小微企业职工有了“家”

“共享”,是时下的流行词汇,意味着某一资源或服务被多人共同享用。不断创新服务职工的方式方法,关于服务职工阵地“共享”的尝试,越来越多地出现在各地工会工作中。

法律援助、心理咨询、技能培训、职工书屋、体育健身、咖啡厅……在福建厦门市湖里区的“创新园共享职工之家”,园区职工无论来自哪家企业、从事什么工作,只要持有工会会员卡,都能到这里乐享各项服务。湖里区总工会依托创新驿站,通过项目招标、购买服务等社会化方式为园区职工提供专业服务。

同样的“共享”模式还出现在浙江金华经济技术开发区的“区域职工活动中心”。在中心1500平方米的场馆内,环境温馨整洁,健身器材一应俱全,前来运动的职工络绎不绝。而在此之前,几万名职工的园区,除了少数大企业设有活动中心,绝大多数职工在下班

时间“没地方活动”。从2014年开始,金华市总工会积极引导基层工会互联互通职工活动阵地,让基层工会的场地和设施实现了共享。2017年以来,金华市总工会投入2000万元,在市区建设了20个区域职工文体活动中心,各县(市、区)的“区域职工活动中心”也正在建设中。

在北京海淀区的中关村智造大街职工之家,共享服务有了“智慧大脑”。在这里,职工来饮水、小憩的同时,还能体验到机器人、720度环影摄像头、智能投影仪等智造大街企业提供的智能设备。2018年,北京市总工会提出在商圈、楼宇、社区、车站等人员密集场所,建设“公共区域职工之家”,把传统的建在单位内部的职工之家,扩展到社会层面、公共区域层面,为南来北往的职工群众提供及时而便利的公共服务。截至目前,北京市已建立“公共区域职工之家”13个。

打破企业界限,让职工之家实现“共享”,针对不同园区面临的职工分布散、小微企业多的现实,灵活高效地满足了职工对“家”的渴望,同时,不唯“小家”,共享“大家”的理念也显示出工会与时俱进的视野与格局。

“工会搭台、企业共建、职工共享”,这样的良性循环机制将为基层工会的阵地建设增添更多的硬核能量。

