



# 市总工会： 真情服务 立体维权 建设可信赖的“职工之家”

◆本报实习生 段春秀 文图

## 群众心声

市总工会坚持突出问题导向，通过深入开展“走基层、访职工、解难题、办实事”大调研和“走基层、听意见”活动，召开座谈会，职工个别访谈，发放征求意见表形式，开门开放听取职工群众意见，从实从速查找问题。经过梳理，群众反映强烈的问题共19条，主要表现在以下几个方面——

- 维护职工合法权益方面：**
- ◆干部维权能力不强，职工依法维权意识缺乏；
  - ◆职工利益诉求表达渠道不够畅通，维护职工权益长效机制不健全；
  - ◆维护职工合法权益不全面，解决职工群众需求有差距。
- 困难职工帮扶方面：**
- ◆帮扶政策相对滞后，标准过低，力度不大，对困难职工只是杯水车薪，只能缓解燃眉之急；
  - ◆帮扶的形式基本上是以生活救助、医疗救助和元旦春节送温暖为主，注重“输血”和物质帮助，忽略了“造血”功能的培育，帮扶实效不明显。

## 部门整改

为解决关乎全市职工切身利益的重点问题，推进工会民生工程，维护职工合法权益，市总工会在开展党的群众路线教育实践活动中，积极开门纳谏，增强群众观念，解决突出问题，采取了以下措施进行整改——

- (一) 构建立体维权格局**
- 突出标准和实效，“三级联动”推进工资集体协商扩面提质。健全职工维权服务“三平台五机制”，加强职工劳动保护，强化民主管理，着力维护职工合法权益，构建和谐劳动关系，推进社会治理上实现新突破。
- (二) 完善惠民帮扶体系**
- 着力推进以市惠民帮扶中心为龙头，县(区)惠民帮扶中心为枢纽，乡镇(街道)、企业帮扶站为支撑，惠民帮扶阵地为补充的惠民帮扶网络体系建设。全市已建市、县(区)惠民帮扶中心6个，困难职工帮扶中心6个，基本实现乡镇(街道)困难职工帮扶站(点)建设全覆盖，规模以上企业帮扶站(点)建设率达76%，建成惠民药房、惠民门诊、惠民超市66个。
- (三) 做实帮扶工作**
- 打响春送岗位、夏送清凉、秋送助学、冬送温暖“四季送”活动品牌。不断扩大医疗互助保险覆盖面，着力在解决职工迫切需要解决的问题，服务职工群众，推动保障改善民生上实现新突破。
- (四) 转型升级市总工会困难职工帮扶中心**
- 将市总工会困难职工帮扶中心转型升级为职工服务中心，设“一站、两室、五中心、七窗口”。联合工商银行内江分行发行集工会会员身份识别卡、标准银联借记卡、特约商户普惠卡、职工互助保障卡等为一体的纯公益性惠民服务卡——工会服务卡。

## 社会评价

针对群众提出的意见和建议，市总工会积极整改，形成了工会维权新格局，为全市职工撑起权益“保护伞”，让广大群众看到了实实在在的成效，赢得了社会各界的认可。

- 保洁员李伯碧：**
- 这几年来，每年单位工会，还有市、区工会都在开展活动，给我们清洁工，发放防暑降温药品用品，逢年过节还开展各种慰问、服务活动，让我们一线职工深切感受到了党和政府的关怀。
- 企业职工张琴：**
- 工资集体协商让我们普通职工可以参与评判工资合不合理，等于给企业上了“紧箍咒”，这种创新举措，我们想也不敢想，但工会组织做到了，我们必须“点赞”。
- 困难职工王明德：**
- 工会组织推出“工会服务卡”，让我们享受到不一样的工会服务，真正让我们困难职工获益，实实在在是为我们职工办了实事、好事！

## 记者行动

市总工会为解决关乎职工切身利益的重点问题，构建了立体维权格局，完善了惠民帮扶体系，在推进社会治理、保障改善民生上实现了新突破。特别是在全国首创开展企业工资集体协商等级评价工作，得到了全国总工会和省总工会的肯定并在全省推广。

8月1日，笔者走进市总工会“职工之家”，探访“普惠服务网”如何满足职工多元化需求，以及“立体维权格局”怎样维护职工的合法权益，为职工撑起权益“保护伞”。



为职工办理互助保险

“工会一下就帮我把钱‘追’回来了！”东兴区胜利镇农民工陈先生还记得，今年年初，他在成都江堰打工，有一部分劳务费没有结清，又找不到当事人，他抱着试试的心态向市总工会

## “三平台五机制”—— 为职工撑起权益“保护伞”

“求助”。没想到，市总工会马上协调成都市总工会和都江堰市总工会调查处理。不到半个月，陈先生被拖欠的劳务费就“追”回来了。

在开展党的群众路线教育实践活动中，市总工会构建了功能更加完善的“三平台五机制”，形成了工会维权新格局，为全市职工撑起权益“保护伞”。

所谓“三平台五机制”就是，建立工会群众工作室，构建职工

诉求服务平台；建立劳动争议调解室，构建职工诉求处理平台；畅通市、县(区)总工会“12351”职工服务热线，构建职工诉求反映平台。完善源头参与、劳动争议调解、联动维权、法律援助、信访代理“五项机制”，积极融入“大调解”体系，构建工会维权新格局。

截至6月底，建立劳动争议调解组织2581个，建立工会群众工作室50个，组织职工参与依法治会法律知识竞赛活动3797人次，法律知识讲座15场、受理矛盾纠纷244

件，成功调处237件。除了解决职工的劳动纠纷等问题外，市总工会还格外注重加强职工劳动保护——市总工会不断督促企业贯彻落实安全生产、职业病防治法律法规和国家劳动保护政策，配合政府有关部门在全市开展执法检查，进一步扩大“安康杯”竞赛活动范围，推进职业病防治专项集体合同工作。截至6月底，全市共有626户企业签订职业病防治专项集体合同，覆盖职工7.7万人。

## 编织普惠服务网—— “职工之家”满足职工多元化需求

“工会服务卡咋个用？”8月1日，拿着前两天刚发放的“工会服务卡”，困难职工付天玉前来市总工会职工服务中心咨询。

“可以凭卡获得工会提供的法律援助、心理咨询、职业介绍、职业技能培训等免费服务，还可享受工会签约单位和商家的消费优惠……”服务中心工作人员详细解答了付天玉的疑问。在职工服务中心得到“答案”后，付天玉告诉笔者，她希望职工服务中心能帮她搭桥找份工作。

市总工会保障部工作人员罗诚介绍，从今年3月起，市总工会开始在城区范围内(市中区、东兴区、经开区)试点发行“工会服务卡”，明年将在三个县进行推广，逐步实现工会会员全覆盖。截至7月中旬，全市各级工会已经收集会员资料1.5万余份，制卡5800余张。

“这张卡背后，是我们编织的一张普惠服务网。”罗诚说，发行推广工会服务卡，是市总工会为适应职工队伍现状、满足职工多元化需求，实现工会服务对象由困难职工向全体职工、会员拓展，服务项目由困难职工帮扶向职工所盼、企业所需、工会所能的项目拓展，服务内容从单纯的帮扶救助向融困难救助、医疗救助、法律援助、技能培训、就业服务、劳模服务、信访接待、政策咨询、心理咨询等为一体的全方位服务拓展，增强工会服务普惠性的创新之举。

在这个被誉为“职工之家”的职工服务中心里大有乾坤——在职工服务中心，记者看到这里设有职工心灵驿站，专门职工开展心理咨询和心理疏导，工作人员告诉笔者，他们还将不定期举办心理讲座，为职工开展



登记职工资料



付天玉展示“工会服务卡”

心理健康咨询服务。为了进一步满足职工多元化需求，职工服务中心还设立了“五中心”，即职工培训中心，专门开展职工技能培训，提高职工技能素质，增强职工就业能力；职工文化中心，专门做好职工书屋开放、管理工作，办好内江职工讲堂周末课堂，组织开展各类职工文体活动，丰富广大职工的业余文化生活；职工法律援助中心，专门开展法律宣传，提供法律援助和法律援助；困难职工帮扶中心，按照依档施助、因贫济困原则，对建档困难职工实施帮扶救助；职工志愿者服务中心，组织开展职工志愿者队伍，开展职工志

愿服务活动。同时，职工服务中心还设立了“七窗口”，即困难职工帮扶窗口、职工就业创业服务窗口、职工互助保险办理窗口、劳模服务窗口、职工综合服务窗口等。

“我们要让全市职工在这里找到家一样的感觉，让遭遇困境的职工有一条‘温暖之路’。”罗诚说。当前，各级工会正在开展“送清凉”活动，关爱一线职工，全力保障广大职工的健康和安全——7月29日，市中区总工会为坚守在辖区内各重点建筑工地、企业生产车间的1500余名职工送上“清凉”礼物——价值2万余元的防暑降温物品，包括毛巾、防尘口罩、防毒口罩、藿香正气液、人丹、十滴水、葡萄糖等。环卫工人罗大姐每年都会收到单位工会发放的防暑药品，这让她觉得很感动。她说：“工会发放的防暑药品就是清凉礼物，让我们能感觉到党和政府的关心！”

## 工资集体协商—— 职工享有收入“话语权”

范群华是我市某机械公司的职工，工作这么多年来，做梦也没想过“他们职工手里还握有收入‘话语权’”。今年年初，范群华所在公司的工会邀约公司董事长，协商工资、加班费等相关事宜，在征求职工意见后，形成《工资专项集体合同(草案)》，并经全体职工大会讨论通过。

随后，这份特殊的合同就被报送到了市总工会、人社局等相关部门审查备案。今年年底，“范群华们”将对合同实施满意度打分，如果满意度达不到相应的等级，他们企业或者企业负责人评先评优资格将被“一票否决”。

这正是我市千余家企业开展工资集体协商等级评价的缩影。

市总工会组织部长刘衍茂告诉笔者，早在2010年，市总工会就针对企业工资集体协商覆盖面不广、质量不高的问题，突破瓶颈，在全国首创开展企业工资集体协商等级评价工作，探索构建了企业工资集体协商工作等级评价体系，并在逐年完善，让职工真正享有收入“话语权”，得到了全国总工会和省总工会的肯定并在全省推广。

2013年，由市总工会牵头制定的《内江市企业工资集体协商工作等级评价标准》，获省质监局批准并发布实施，这是目前全国企业工资集体协商工作等级评价体系唯一的地方标准。

“达不到A级，企业评先评优资格将实行‘一票否决’。”刘衍茂介绍，每年年底，职工将依据“协商合同”实施满意度测评，参照《内江