

■记者王海霞

“你好,我要办理医疗费报销。”

“请问这里可以加入工会吗?”

“麻烦你帮我看看工资条,说好3000元一个月,为啥扣了500多?”

“我们公司有一个困难职工孩子考上大学了,怎样申请助学金?”

在杭州余杭区沿山路13~15号,绿色的门面,明亮的大厅,在这里,职工的悲喜有人听,职工的难事有人帮,职工的疑惑有人解,这里就是娘家人招待职工、服务职工的地方——区职工服务中心。

近年来,区职工服务中心不断改进服务手段,创新服务内容,提升服务质量,力求最大限度为职工提供精准、便捷、有效的贴心服务,让职工时刻感到工会就在身边。中心先后被评为“全国工会职工法律援助维权服务示范”、“浙江省模范职工维权帮扶中心”、“浙江省职工维权帮扶中心先进单位”。今年3月,区职工服务中心通过省级验收被授予省示范职工服务中心称号。

## 服务无缝隙

【新闻回放】今年5月4日下午6点,从江西到余杭一家纺织企业打工的李小姐,气喘吁吁地赶到区职工服务中心,见服务大厅窗口仍然有人办公,高兴地说:“我要办理职工医疗互助报销,平时没时间,今天下了班来碰运气。真是没想到还有人上班哩,没有白跑一趟,太感谢你们了!”

职工上班了,服务中心的工作人员也上班了,职工下班了,服务中心的工作人员也下班了,那



余杭区职工服务中心工作人员(图右)耐心细致地核对第一次来申领医疗互助保障补助金的外来务工人员填写的单据。

记者周金友 摄

么职工办事怎么办?今年5月1日起,这一难题解决了。余杭区职工服务中心正式实施“错时上班制”,将上班时间提早到7时30分,下班时间延长到18时,方便职工来服务中心办事、咨询,实现了对职工服务的无缝隙对接。

【新闻延伸】“服务错时”是余杭区职工服务中心规范化建设的一个掠影。

区总工会投入40余万元建设服务中心临街办公场所,今年4月真正实现“临街落地”,建成“一厅五室”的模式:接待厅面积为260平方米,“五室”分别为仲裁室、调解室、心理咨询室、档案室和会议室,采取“窗口化、综合化、一站式”服务模式,为余杭职工搭建了帮扶、维权、服务“三位一体”的综合性服务平台。

目前,服务中心窗口共有6名专职工作人员,实行AB岗工作制度和错时上班制为职工提供贴心服务。同时,建立区、镇、村、企四级服务平台,除区职工服务中心外,建有镇街职工服务站20

个,村社区职工服务点312个,设立单建工会企业职工服务(帮扶)员1614名。

在服务项目上,更加注重职工普惠服务。近年来,服务中心在信访、帮扶、调解、就业、维权等基本职能基础上,增加意外伤害保障、职工疗休养、四送四助、劳模服务、工会法人资格办理、心理咨询等服务基层项目,尽可能将工会直接面对基层和职工的服务整合到窗口实施,力求最大限度为职工提供直接、便捷、有效的贴心服务。

其中“四送四助”活动自开展以来,取得了较好的成效:“春送岗位助就业”——推出1.9万余个岗位,达成就业意向1.08万余人次;“夏送清凉助健康”——慰问40余家企业3300余名一线职工,共计慰问金22.6万元;“秋送助学助圆梦”——共筹集27.4万元给予181名“寒门学子”助学补助;“冬送温暖助解困”——共走访慰问180名困难职工、劳模和10家困难企业,送去慰问金65.8万元。

## 关爱更全面

【新闻回放】“工会安排我们疗休养,企业也很支持,非常感谢区总工会对我们的关爱。”日前,百丈镇明柯汽车零部件有限公司的职工参加工会组织的疗休养回来有感而发,服务G20值夜班很辛苦,也很值得。

记者从余杭区职工服务中心了解到,从10月下旬起至11月底,余杭区总工会出资60万元组织全区300名服务G20杭州峰会的工作者前往仙居、武义、江山、长兴等4个疗休养点进行疗休养。至此,服务中心已配合市总工会完成450名企业一线职工疗休养活动,并组织1700名职工参加区总工会开展的优秀职工免费疗休养。

【新闻延伸】随着经济社会的发展和区域内劳资关系的变化,区职工服务中心围绕区总工会重心,探索将服务重点从特殊群体的生活救助向综合特色服务、普惠服务发展,让工会的服务辐射到余杭的全体职工和会员。

在关心关爱职工方面,除了职工疗休养工作,今年,服务中心还配合市总工会做好600名外来务工人员的免费体检,以及在余杭重点项目、重点工程、重点领域及特殊岗位工作的一线职工免费体检。提供5000张景区门票,邀请外来务工人员免费畅游第二故乡、融入美丽余杭。

服务中心还进一步规范工会法律援助工作,连续六年聘请金成太炎律师事务所的律师作为法律顾问,提供“一站式”法律服务并在“余杭工会”官方微信开辟律师信箱版块,在线为职工答疑解惑,上半年,中心已受理职工来电165件,提供法律咨询服务278人次,代理职工维权诉讼案件5起,涉及职工208人,涉案金额200余万元。全区各镇街服务站、村(社区)服务点共提供政策咨询2904人次,协调劳动关系349件。

【新闻回放】2013年12月10日,杭州弹簧有限公司的汪女士拿到了区总工会送去的3400元医疗互助保障补助金。由于患有腰椎间盘突出,她已经花费了上万元医疗费,这笔补助金,减轻了她的经济负担。

同一天,共有6名职工成为《余杭区企业在职工医疗互助保障实施办法》首批受益者,其获互助金近万元。

【新闻延伸】余杭区总工会于2013年10月启动职工医疗互助活动,至今共超过42万人次参保,发放互助金430余万元,成为余杭职工的健康保障防线。

作为这道防线的“运维”机构,区职工服务中心重任在肩。尤其是2016年杭州市在职职工医疗互助统筹政策出台,为了能更好地与市总政策的衔接,服务中心开展了各类线上线下宣传活动,编印下发5万份宣传小册子,将政策解读送到职工手上。服务中心窗口2名专职人员负责医疗互助报销工作,另有2名机动人员实行AB岗工作制度,通过开展限时办结、收支试点工作,不断提高服务水平。每年还举办一次基层工会互助活动专题座谈会,交流经验、探索新思路。

2016年,全区职工医疗互助3个项目参保总人数达19.3万余人,参保金额761.7万元。截至目前,已报销1526人次,发放保障金201.1万元。目前,2017年职工医疗互助参保工作正紧锣密鼓地进行中。

## 补助一人温暖一家

三门3万多职工共享医疗互助保障

本报讯 记者孟万成 通讯员朱曙光、任平报道 日前,来自浙江奋飞橡塑制品有限公司的鲍某因病住院在三门县总工会职工服务中心报销了5938元医疗费。

“这病花了不少钱,但现在有医保互助,多报销了近6000元。”鲍某如是说。跟鲍某一样,2015年以来,三门县628人次获在职职工住院医疗互助保障活动补助,补助金额达120万元。

早在2014年,三门县就推出在职职工医疗互助保障政策,只要住院就能报销(免责条件除外)。这是对医疗保险制度的有益补充和完善,通过构建医疗互助平台,让职工实现互助互济,在医保之外更多一份安心。

“2014年刚开展时,许多企业和职工不太了解,兴趣不大。现在不一样了,职工参保积极性很高。”海游街道总工会的一位工作人员回忆当时推广医疗互助保险时的情况,至今仍历历在目。为动员职工参加互保,三门县总工会着实费

了一番苦心,加强媒体宣传,到一家家单位和企业拜访,讲解参加在职职工医疗互助活动的意义和具体办理方法。

投保生效后,职工住院医疗互助活动的作用显现出来。橡胶企业的职工陈某生病住院,一家人陷入绝望之际,企业工会送去1.4万元医疗报销补助金,解了他们的燃眉之急。据统计,2016年度三门县参保职工32298人,金额129.19万元。

补助一人、温暖一家、影响一片。随着越来越多职工参与职工住院医疗互助活动,工会在感到欣喜的同时,也感到肩上的责任更重了。为此,三门县总工会组织工作人员为企业提供申报工作全程服务,事前指导企业工会收集必备的申报资料;事中具体协助患病职工办理申报手续,尽量做到一次性终结;事后跟踪了解企业工会和职工对申报过程的意见建议,及时反馈给有关职能部门,不断提高申报服务能力。

## 义乌技能竞赛顺应社会需求

技能比武  
设“服务老少”专场

本报讯 通讯员恽光曦报道

职工技能大赛也要与时俱进,顺应社会需求。在最近举行的义乌市第十届劳动技能大赛中,主办方义乌市总工会、市人力社保局和市教育局设立了“服务老少”专场,全市各基层工会选送的150余名职工

展开育婴员、养老护理员技能比武。

随着二孩政策的落实和老龄化社会的到来,育婴员、养老护理员岗位日益受到社会重视。为顺应社会需求,不断提升育婴员、养老护理员的技能水平和服务能力,劳动技能大赛今年特设立了这两个岗位的专项比武。

## 观点·新语境

## 技能比武也是风向标

■阮向民

义乌市劳动技能大赛走过10年,今年的大赛,主办方设立了“服务老少”专场,推出的比武岗位是育婴员和养老护理员,对应的是二孩政策落地和人口老龄化这两个时代背景。

虽然当下各地类似岗位的技能竞赛也时有开展,但将其纳入一大赛一度全市最高规格的技能大赛却并不多见,大赛主办方的意图显而易见,它传递给我们的一个信号是:技能比武也应该成为一种风向标。

对此,我们不妨从两个视角来解读。首先,它体现了顺应社会需求这一鲜明特点。技能比武当然旨在倡导“三百六十行,行行出状元”的敬业和钻研精神,带有普适性,但普适性和针对性并非不能兼容,在主张全行业全员岗位练兵的风向标。

同时,突出社会需求强烈的行业、岗位作为技能大赛的“主角”,以此来呼应社会期盼,顺应社会需求,在此基础上,提升相关行业和岗位从业者的技能水平,体现的是工会与时俱进的意识,服务社会的精神。

同时,它也体现了服务职工就业和岗位成长的“娘家人”意识。社会需求是就业的风向标,通过举办技能大赛,一方面提升相关行业、岗位从业者的素质,另一方面也向更多的劳动者传递岗位供需信息,让劳动者面对就业难题时,多了一条可供选择的出路,这也是技能大赛设立专场的初衷之一。

服务社会、服务职工需要务实的精神,也需要前瞻的眼光。技能大赛是社会需求的风向标、职工就业的风向标,同时也是检验各级工会大局意识、服务意识、创新意识的风向标。

## 气排球,赛出职工精气神



2016年温岭市职工气排球联赛日前在温岭市体育馆举行,来自全市各行各业的机关干部、企业职工及气排球爱好者共45支队伍392名运动员参加了此次联赛,无论是队伍数还是人均创新高。在为期三天的比赛中,选手们敢打敢拼、相互学习,充分展示了温岭职工“健康、团结、进取”的精气神。

通讯员韩尚传、金洁 摄

## 一张就餐卡暖了司机的心

绍兴上虞区公交公司工会为职工定制“舌尖上的幸福”

■记者胡翀

“我们以前出车,最怕两顿饭,一个是早饭、一个是中饭。早饭是没得吃,中饭是随便吃!”绍兴市上虞区公交公司城区二车队112路驾驶员顾建山感慨道,“自从工会给我们争取来了食堂,一张饭卡到手里,两顿饭都能吃好,吃暖和了。”也正是因为这样,在今年绍兴市总工会开展的“最赞工会暖心事”的征集过程中,“建立职工食堂”就成了上虞公交人纷纷点赞的暖心事被推荐上来。

对于一家有着750多名职工的公交企业,上虞区公交公司最大的尴尬就是没有食堂。行政人

员自己带饭菜、吃小饭店还能凑合,而对于500多位一线驾驶员来说,饱一顿、饿一顿却是常态,因此大部分人的肠胃都不好。

“为什么说最怕两顿饭呢?因为早上5时40分左右发车,除非你家里吃好,否则路上根本没地方买早饭。中午这顿饭,要么自己带,要么旁边快餐店解决。因为我们路上时间不好控制,有时候晚了来不及热饭,就只能吃口冷饭,旁边快餐店等我们去了,也没什么菜了。”112路驾驶员顾建山说。

“我们的驾驶员确实挺辛苦的,我们早上发车最早5时40分,他们起床的时间通常都在5时,是,设计装修、食堂人员招聘等一

有些住远一些的甚至更早,但他们一直要工作到晚上6时30分,中间基本上没有休息的时间。”区公交公司工会主席徐国清说,“公司独立运营3年来,吃饭问题一直是个老问题。吃饭问题解决不好,职工的心就热乎不起来。”

下定决心后,徐国清和工会的其他成员一方面向公司领导提出了建议,一方面谋划起具体操作的方案。最终的方案是将几间合同到期的营业房收回,腾出了一个足够同时容纳200人就餐的场地,而代价则是四五十万元一年的房租。工会主导的这个方案一出,公司领导层十分支持,于是,设计装修、食堂人员招聘等一

系列工作也就水到渠成。如今食堂从早上5点半开始营业,持续到晚上驾驶员下班,保证驾驶员随时来,随时都有一口热饭吃。早餐有包子有豆浆,白粥、米粉、面条、烧饼一应俱全;午餐,每天十几个品种,七八块钱的价格,吃得健康,也吃得舒心;城区范围的四五个公交站点,午餐还有专人负责送餐上门;食堂管理委员会由各部室工作小组组成,把控着职工舌尖上的幸福指数……

从去年开始,每月200元的餐补直接打入一张小小的就餐卡,而这张卡片,连着每一名职工的心。花7块钱买到的午饭,有红烧鱼块、炒芹菜,外加一碗免费的番茄蛋花汤。对着这样一份热腾腾的午饭,也难怪顾建山会发出这样的感慨:“我们终于有自己的食堂啦,吃饱、吃好,开车上路心情都会好起来。”

上虞区公交公司工会主席徐国清说:“公司营运车辆403辆,运营线路84条,是本地最大的公交企业,靠着500多名驾驶员,承担着全区95%的公交运量。如果连吃饭的问题都不能为职工解决好,那我们工会这个‘娘家’,谁还信任。现在我们不仅要让职工吃好、吃放心,还要把工作做细做深,既为职工服务,也为企业分忧。”

德清供电:  
青工岗位互学 操作规范提升

11月14日凌晨,在德清35千伏永安变全所停电操作现场,出现了一支6人的操作小组。走在前面的两位一丝不苟地进行停电操作,后面几位仔细地观察着操作人员和监护人员的一举一动。原来这是国网德清县供电公司网建部运检抢修班杨旭等三名新同志,专门来变电运维班观摩变电操作。

停复役的安全操作是运维人员的基本要求,也是安全生产的有效保证。为加深电网建设运检抢修班三名新员工对规

范操作的理解,班组负责人进行了联系,让三名线路运维人员在永安变进行实际操作观摩。变电操作人员现场规范地模拟五防预演、唱票复诵、检查核对;观摩的同志静静地跟随观察,轻声交流。随着所辖电网设备的逐渐增加,单一的线路型或变电型员工已经感受到知识的不足,发展受到制约。为此,德清县供电公司期望通过岗位的互动学习、相互培训来进一步提高青年员工一岗多能的专业水平。

楼建强

11月12日,绍兴市上虞区排水管理公司开展了一年一度的秋季趣味运动会,80余名职工积极报名参加了此次运动会。

本届秋季运动会以“勤运动、聚力量、促和谐”为主题,设乒乓球大賽和3项职工趣味比赛,分别是亲子两人三足项目、团体拔河项目和个人跳绳项目。

赛场上欢笑声与喝彩声交相呼应,洋溢着快乐和谐的气氛,充分展现了职工团结向上、积极进取的精神风貌。

图为部门拔河决赛场景。

杭方瑾

## 上虞排水:职工运动会展风采

绍兴名士之乡人才峰会启幕  
13个院士团队项目签约

2016中国·绍兴“名士之乡”

人才峰会开幕式暨国际人才科技

项目洽谈大会13日在绍兴拉开

帷幕。

此次人才峰会共邀请350余

名海内外专家。其中,中外院士

12名,院士团队专家及学会专家

35名,“千人计划”专家40名,高

校院所专家30名,海外博士200

名,国内博士30名,在高端人才

和相关企业、项目之间架起了重

要的桥梁。现场,有13个院士专

家团队项目、10个“绍兴海外英

才计划”人才项目与相关合作单

位进行签约。

峰会期间,还举办第九届“院士专家绍兴行”、海外高层次人才项目与资本“相亲会”、“千人计划”专家走进绍兴市“千人计划”产业园等活动。

据悉,自2010年以来,绍兴已连续举办了六届“名士之乡”人才峰会,组织开展了20余场高层次人才项目合作交流洽谈活动。

共有393个人才科技项目签约或达成合作意向,注册科技型企业96家,合作项目已产生直接经济效益21.5亿元。