

## 疗休养基地 服务规范有样板

### 遂昌版标准月底正式实施

**本报讯 见习记者张浩星 通讯员吕芳报道** 为规范劳模(职工)疗休养基地服务,提高服务质量,近日,遂昌县总工会组织制定发布了《劳模(职工)疗休养基地基本条件》、《劳模(职工)疗休养基地服务规范》两项标准,从硬件和软件对劳模(职工)疗休养基地建设作了规范。据了解,这也是全省首个劳模(职工)疗休养基地建设规范标准。这两项标准将在今年10月30日正式实施。

据介绍,《劳模(职工)疗休养基地基本条件》从基地的基本设施、交通设施、住宿设施、餐饮设施等硬件方面对基地予以了规范。而《劳模(职工)疗休养基地服务规范》则从组织管理、服务质量、服务要求、客房服务、餐饮服务等方面进行了规范,要求基地应按规定办理相关证照,实行持证经营。管理制度健全,应推行洁净乡村、微笑遂昌服务,实行首问责任制,首问的内容不限于本基地。要有投诉处理机制,投诉能得到及时处理。基地有一定吸引力和美誉度的特色产品,有当地特色的养生美食5种以上。顾客满意度在90%以上。

同时《规范》还要求从业人员取得相应的从业资格证并且经培训考核合格,接待服务期间不得收取小费,尊重顾客风俗和宗教信仰习惯,对符合相关政策优惠的各级劳模,提供相关的优惠。

按照《规范》,劳模(职工)疗休

养基地的认定与管理职权归属县总工会,成立县级基地认定与管理领导小组。对经初审的基地接待站进行审核确认,并对基地运行管理情况进行监督检查。建立和完善基地、接待站(点)的考核审查机制。

为确保疗休养基地高质量运转,遂昌县将职工疗休养基地纳入考核。特别是洁净乡村建设,每月一考核,每月一排名,并在电视、报刊上通报。对个别管理不力,落实不到位的主要领导,由遂昌县委县政府“一把手”对其进行约谈。对疗休养基地各接待机构和组织,进行不定期检查、整改,对整改不全面、不到位者,取消接待资格,对发现因服务质量被休养职工投诉的,2年内不得享受职工疗休养接待政策。

近年来,遂昌共实现疗休养收入达4.6亿余元。同时,职工疗休养极大地带动了当地农产品的销售,增加农户收入,全县55家规模以上农家乐实现了年收入0.9亿余元。同时,劳模(职工)疗休养有力推进了遂昌县的乡村休闲旅游业的快速发展。

“制定发布《劳模(职工)疗休养基地服务规范》,目的在于通过该《规范》的实施,完善劳模(职工)疗休养服务的标准,提高服务能力和水平,达到用规范提升品质,用标准调节关系目的。让省内外广大职工在遂昌享受尊重、享受公平、享受快乐。”遂昌县总工会负责人说。

## 困难职工一个都不能落下

### 衢州市总工会“工情直通车”热议精准扶贫

**本报讯 毛朝阳、方秀琴、毛彩霞报道** 年终将至,如何做好困难职工慰问工作,实现精准扶贫?衢州市总工会第八期“工情直通车”日前开通,主题是:不能让一名困难职工落下。

来自各县(市、区)总工会分管副主席、职工服务中心负责人;市绿色产业集聚区总工会、市级产业工会和市直系统工委具体负责困难职工档案摸底调查和录入的工作人员一起参与探讨。

衢州市总工会保障部干部周新君介绍说,为实现帮扶工作最大覆盖,今年将首次实行分类建档。按照不同的评定标准,困难职工家庭按建档标准分全国级、省级、市(县)级。

与会的基层工会干部就如何进一步加强困难职工档案管理规范化工作的具体措施作了热烈讨论。

衢江区委总工会副主席姚雪建议,市、县级工会在制定困难职工家

庭标准的时候可以结合当地经济社会发展水平和物价指数等实际情况,将标准具体化写进文件内容里,使基层工会能更准确细致地考核评定困难职工。龙游县总工会副主席何志军对怎样甄别真假困难职工提出了自己的观点:“一看房,二看粮,三看劳动力强不强,四看有没有读书郎”。也有同志提出了“五不建”的观点。即拥有2套住宅的;拥有商业店铺的;子女进入高收费私立学校的;家有机动车辆或大型农机的;拒绝调查核实家庭财产和收入情况的。这五类人员不列入困难职工名单。

衢州市总工会副主席徐海平表示,做好困难职工档案管理工作是各级党委交给工会的一项政治任务,衢州市各级工会将切实发挥好困难职工档案在精准帮扶、解困脱困中的基础性作用,不落下一任何一个需要帮助的困难职工。

## 外来务工人员畅游第二故乡



日前,杭州余杭区崇贤街道总工会组织辖区企业优秀外来务工人员开展“喜迎十九大,免费游余杭”活动,带领优秀外来务工人员饱览

第二故乡的青山绿水,进一步加深外来务工人员来余杭工作的幸福感、获得感,体现职工“娘家人”的关心、关爱。

蒋旭芬 摄

## 货车着火,路政秒变“消防员”

10月9日下午2点10分左右,一辆牌照为浙HC1595满载铜粉的皮卡车,在行驶至320国道常山虎山隧道口时,车上的铜粉由于高温突然着火冒烟。司机未察觉还在疾驰,情况十分危急。就在这千钧一发之际,常山县公路管理局定阳路政中队的大队长周日军,带着队员巡查到此,发现了这辆事故车。马上超车至前方将货车拦下,拿出随车携带的灭火器冲上前去帮忙救火,经过近二十多分钟的扑救,火势终于得以控制,并将车辆转移到安全地带。

接着,周队长带着队员们将隧道口遗留下来的铜粉进行了清扫,粉末状的铜粉清扫难度非常大,隧道口处于风口,不少铜粉都随风飘向了路政人员的耳目口鼻,尽管如此,定阳路政中队的全体人员用了不到一个小时的时间把污染的路面全都清扫干净了。

据悉,皮卡车司机是常山县招贤镇人,货车是他自己平时跑运输的,这次是将铜粉从常山运往江西。他说没想到会在这320国道虎山隧道口着火,如果没遇上路政人员,后果将不堪设想,惊魂未定的司机连连感谢路政人员。

徐莹 周飞

# 这里的快递小哥为何不离不弃

## 嘉兴顺丰运输有限公司工会定制员工归属感

■记者阮向民 蔡东鸣

在中国职业流动率排行榜中,快递业毫无争议地抢得“第一把交椅”,调查显示,快递行业人员流动率平均高达70%。分析原因,保障水平低,归属感弱是最突出的问题。

上个月,嘉兴顺丰运输有限公司迎来十周年大庆,顺丰嘉兴工会主席王吉成告诉记者,公司近3000名员工中,有相当比例是“元老级”员工。公司人力资源部提供的数据显示,员工动态保有率仅为2.67%。嘉兴顺丰的这组数据与快递行业流动率统计形成了鲜明的反差。

这里的快递小哥为何不离不弃?王吉成概括为三个词:保障、民主、成长。

### “高温费+”的满满幸福

走过夏天,“高温费发了没有”又成为一句关切之问。今年7月,有媒体报道说,一项针对基层职工的网络调查显示,65%的受

访者称未收到高温津贴,其中快递员比例最高,81%的快递、外卖人员表示没有高温津贴。

在嘉兴顺丰,快递小哥没有这样的无奈。“按每月160元的标准,领了3个月。”嘉兴顺丰安徽籍快递小哥吴贞告诉记者,他在公司工作已有整整8个年头,高温津贴从来都是按标准发放,不打折扣,也从不拖欠。

“除了高温费,公司和网点还分别给一线职工准备了清凉礼包。”王吉成称之为“高温费+”。每年夏季,工会都会面向职工开展防暑用品需求调查,根据职工的要求制定防暑用品菜单。今年夏天,这张菜单包括饮料类、水果类、物资类等三部分。各网点每天准备凉茶、绿豆汤等清凉饮料,供快递小哥随时取饮。

快递小哥每天奔波在城市的每一个角落,他们的安全保障已然成为全社会关心的话题。嘉兴顺丰在全员社保和工伤保险的基础上,为每名职工购买了意外险和重疾险,费用由公司全额支付。金秋助学等一系列帮困措施

的保障,更让职工们感受到了满满的幸福感。

### 四大沟通平台营造的民主氛围

“职工的归属感从何而来,很重要的一点就是他们的诉求是否有一条顺畅的传递渠道和一个互动的沟通平台,营造企业浓厚的民主氛围。”王吉成介绍说,顺丰嘉兴工会建立了四大沟通平台:工会热线、走访谈心、工会代表、微信群。

“玩手机是我每天工作的一部分。”王吉成风趣地说,所谓“玩手机”就是通过微信群了解职工的诉求,与此同时做好收反馈、解释等工作。不光是王吉成,顺丰嘉兴工会3名专职工会干部每天都要花大量精力了解职工思想动态和各种诉求,做好收集、分类、递交、反馈等工作。

在这四大沟通平台中,工会代表制度是顺丰嘉兴工会的独创品牌。顺丰嘉兴工会在遍布全市的90个网点中,选举产生了142名工会代表,一方面征询收集职工的意见建议,另一方面为一线快递小哥提供零距离服务。

在建设四大平台的基础上,顺丰嘉兴工会形成了规范的诉求管理机制。这套机制分为8个环节,分别为诉求发起、识别受理、流转升级、回应解答、回访职工、员工评价、提炼输出、推动完善。真正实现职工诉求件件有回应、事事有着落。这些诉求大到安全保障的制度建设,小到网点夏季防蚊措施的落实,每一件都事关职工的工作、生活,都事关职工的切身利益。

今年上半年,顺丰嘉兴工会受理员工意见建议89件,解决率达到97.69%,员工评价满意率达到85%。

### “工代制度”下的成长通道

这段日子,王吉成正经历着一件幸福的烦恼,两名网点的工会代表被公司行政相中,走上了管理岗位。王吉成作为他们的成长感到欣慰,但重新物色两名在职工中有公信力的工会代表,也让他感到有点“烦恼”。

当然,王吉成还是希望这样的“烦恼”能够经常“打扰”到他,

因为设立工会代表制度的初衷就是着眼于一线员工的进步,为他们打开一条成长通道。

“工会代表是一种全方位的锻炼。”顺丰嘉兴工会专职干部卢智刚告诉记者,一方面,工会代表在履职过程中将逐步积累管理能力、组织能力、沟通能力。另一方面,作为工会代表的首要职责,需要在工作培养服务职工的意识、顾全大局的境界。

吴贞就是基层网点的一名工会代表,采访时,他向记者聊起了这样一件事:2014年,有一名女实习生分配到了他们网点,一段时间下来,情绪出现了强烈波动,主要原因是女孩子只身在异乡了。吴贞了解情况后,经常找她聊天,谈自己的从业经历,也听对方倾诉,渐渐地,女孩变得开朗了,如今已在网点工作了一年多时间。“工会代表这个岗位特别锻炼人。”吴贞说。

顺丰嘉兴工会还为工会代表量身定制了积分制管理制度,倡导各网点工会代表间的良性竞争,鼓励更多一线职工脱颖而出。

## 舟山普陀区 成立专职消防员工会

**本报讯 通讯员虞萧霖 记者冯伟祥报道** 近日,舟山市普陀区公安消防大队政府专职消防员工会委员会成立暨第一次代表大会举行,全区36名政府专职消防员成为工会会员。

据介绍,政府专职消防员是指非现役军人编制,非地方公务员及事业单位工作人员编制,由区政府财政保障,采取定期签订用

工合同的形式,在区公安消防大队的领导下从事灭火救援、救灾抢险、文秘档案、辅助执法的工作人员。工会成立后,将帮助政府专职消防员重点解决依法招聘、合法用工、工作表彰、法律援助和提高待遇等问题,积极为政府专职消防员争取各方面的政策待遇,鼓励和支持专职消防员参加各类职业技能培训等。

## 安吉成立 首个特色小镇联合工会

**本报讯 通讯员周建巨、冯亚婷报道** 近日,安吉两山创客小镇联合工会成立仪式暨第一次职工(会员)大会在两山创客小镇云中心召开,安吉县首个特色小镇联合工会正式成立。

两山创客小镇是安吉县互联网产业创新创业的集聚地,目前已引进入驻企业110余家,有近半数企业已入驻办公。这些企业规模不大,员工人数不多,企业单建工

会不现实。在安吉县总工会与县城投集团工会的指导下,两山创客小镇成立了联合工会,覆盖园区企业与职工,为小镇入驻企业职工提供创业创新路上的工会组织保障。新当选的联合工会主席程浩表示,联合工会将在维护员工权益、参与民主管理、丰富职工文化生活等方面提供服务和支

持,发挥两山创客小镇的特色和优势,推动园区入驻企业发展壮大。

“六个起来”开新篇·示范基层工会风采

### 绍兴市柯桥区柯岩街道总工会

# 以文化为抓手拓展工会工作空间

■通讯员钟伟、魏佳利

日前,位于柯岩街道的唐宋酒业有限公司建起了柯桥区首个企业文化礼堂,该文化礼堂占地面积200多平方米,里面设有文化讲堂、企业文化长廊、黄酒文化馆、职工休闲角等。这是柯岩街道总工会发展企业文化和职工文化取得的一个丰硕成果。

### 文化设施大众化

近年来,柯岩街道总工会把建设工人文化宫作为工会改革的重要抓手,在人力、财力、物力等方面给予充分保障,不断满足职工日益增长的精神文化需求。

柯岩工人文化宫建于2011年,经历了从职工维权中心、职工服务中心等的演变,2017年初正式定格为工人文化宫。一直以来,柯岩街道结合“农民工文化家园”建设,通过办事处出资、总工会助资、企业捐资等形式,实现文化设施的大众化。

柯岩工人文化宫内设维权服务、运动训练、教育培训、娱乐活动等4个功能区,其中拥有8块标准场地的羽毛球馆,更是全省乃至全国性赛事不断。这个集职工服务、职工文体、职工培训、职工娱乐等于一体的职工综合文化活动中心,已经成为柯岩街道21000名本土职工和15000名外来职工的“学校”和“乐园”。2014年,柯岩工人文化宫被省总工会授予“农民工文化家园”称号。

### 文化活动常态化

每当夜幕降临,劳作了一天的数以千计的外来建设者和本地居民一道,在柯岩工人文化宫前面的农民工文化广场上打打球、健健身、唱唱歌、跳跳舞,用积极健康的文化娱乐活动打发业余时间。

在这里,柯岩街道总工会也经常性举办“周末大家唱”、“幸福水乡才艺秀PK赛”、“健身秧歌比赛”、职工排舞大赛等群众性文体活动。今年以来,街道总工会就

举办各类职工文体活动20多场,参加人员15000多人次。

除了街道层面,下属企业工会也纷纷开展特色性文体活动。在索密克汽车配件有限公司,工会经常组织羽毛球赛、乒乓球赛、篮球赛,通过各类比赛,丰富了职工业余文化生活。

### 文化教育普及化

每逢周末晚上,三力士股份有限公司工会干部赵勇总会早早来到职工培训学院,参加公司工会组织的技能提升班。每年,三力士公司在员工培训上的费用都在200万元以上,读书培训早已成为员工的“福利”。

几年前,三力士公司特别建起了一个400多平方米的职工培训学院,并自行设计了一整套学习培训课程。近三年来,经过公司培训的职工,许多已经成为技术骨干,其中35人获得了大专及以上学历。

在文化教育上,柯岩街道在

柯岩工人文化宫设立了职工培训学院,内设8个教室,1个图书阅览室,总面积超过2000平方米。培训学院根据企业和行业需要,进行技能培训项目开发和建设,及时更新培训教学内容,补充与生产一线同步的新技术、新产品、新设备、新工艺等内容,确保职工培训取得实实在在的效果。

近年来,随着到柯岩读书的外来务工人员子女越来越多,青少年暑期安全问题更加突出。柯岩街道通过开办快乐暑期营,让外来务工人员子女暑假里有了一个快乐安全的活动场所,解除了外来务工人员的心后顾之忧。

操场上,玩捉迷藏,跳皮筋;课堂上,朗诵古诗,练习书法……每年7月,柯岩街道“快乐暑期营”总会按时开营,上百名外来务工人员子女在阮社小学竹林校区度过愉快的暑假。

### 文化工作长效化

关心职工的精神文化权益,

满足职工的精神文化需求,这是一个系统工程,需要全社会的努力。为此,柯岩街道总工会坚持立足工会谋策略,跳出工会定思路,着力提升社会对群众性职工文体活动的认同度、关注度和参与度,广泛开展区域性职工文体活动,实行公共文化资源共建共享。

工作中,柯岩街道总工会积极引导相关部门、单位和社会力量参与“工人文化宫”的运行,每年联合宣传、文广(体育)、共青团、妇联等部门开展送图书、送电影、送演出、送讲座等“送文化”活动,为广大职工免费送上健康有益的文化产品和服务。

与此同时,鼓励和引导区域内企业以冠名、承办、联办等形式,积极鼓励各种民间公益性组织,以各种形式参与到职工文化活动中来。通过制度的建立和完善,进一步保障工人文化宫持久、良性、规范运转。

## 句容天王镇“金秋丰收节”打造乡村旅游新模式

烟雨江南稻谷黄,山乡秋色别样美,眼下正是收获的季节。一场绵绵的秋雨,让位于江南丘陵山区的句容市天王镇显出一番别样的韵味。青山、薄雾、稻田、村庄构成了一幅绝美的乡村田园画卷。

就在天王镇以南的戴庄,稻田内外、山水之间,一场别开生面的农趣盛会正在热烈开展:稻田音乐会、农家菜评比、竞技割稻、水田摸鱼等活动丰富;板栗、土猪肉、黄心山芋、有机禽蛋等当地农家挑担售卖的各色农产品分布其间……10月

15日,来自江浙沪及周边城市的游客、媒体、小记者等1500多人云集句容天王镇,在观赏天王美丽的山水秋色同时,参加众多新颖多元的农娱活动,在乐趣中感受了深厚的传统农耕文化,品尝了一把天王镇“体验式”旅游的独特韵味。

这是天王镇的首届金秋丰收节活动:割稻摸鱼的,是当地村民;各个活动都参与一下的,是来自各地的游客;坐着休闲的老人们,是来自天王镇16个村的族中长者。而这场集竞技、比赛、趣味活动、山水美景

于一体的活动,则是天王镇发展乡村旅游,精心打造的一场“盛会”。

“绿水青山就是金山银山”,从赏风景到看生态,从挤爆景区到追捧田间地头,乡村旅游正成为国内旅游市场的未来大趋势,“村美人富”也成为了众多乡镇发展蜕变的目标。凭借着天然的青山绿水,天王镇运筹谋、巧规划、树特色,实实在在打造出了一个“田园处处有风景、园区处处有亮点、游客处处有惊喜”的旅游特色小镇。

杜志华

## 龙游公路:“全力保平安、喜迎十九大”



为喜迎党的十九大胜利召开,确保交通平安畅通,近日,龙游县交通运输局召开全系统“全力保平安、喜迎十九大”誓师大会。分管交通的副县长俞耀根列席会议并作动员讲话,来自公路局、运管所、海事处等单位共200余人参加了誓师大会,吹响了迎接党的十九大、全力保平安攻坚战号角。

胡跃文 摄