

# 开通“工情直通车” 服务职工零距离

## ——衢州市总工会深化改革的实践与探索

■徐雄强

近年来,衢州市总工会为顺应深化工会改革的要求,积极探索创优服务方式,深化拓展服务内涵,把零距离服务职工群众作为深化工会改革的重要内容,创设开通了“工情直通车”,致力增强职工群众获得感、幸福感和满意感,努力当好职工“娘家人”、贴心人,取得了较好效果。

### 基本情况

2017年2月以来,衢州市总工会为更好地维护职工权益,方便职工办事,启动了“工情直通车”活动。该活动根据职工群众所思、所想、所盼,每次确定一个主题,邀请相关职能部门领导干部和业务骨干一起参加,走出高楼大院,远离文山会海,走进企业、园区和乡镇(街道),深入职工群众之中,通过现场解答或解决问题,将矛盾问题解决在基层一线。

至今年4月末,衢州市已累计开展“工情直通车”活动27期,参与企业600余家、职工2000余人次,现场解决问题360余个,活动被评为该市“十佳优秀普法项目”,获得省普法办2017年度“全省十大普法影响力事件”提名奖,衢州市委领导对此作出批示,给予充分肯定。

### 主要做法

问题导向,选准主题。衢州市总工会始终坚持问题导向,紧紧抓

住“职工所需”这个切入点,结合“部门所想”这个兴奋点和“各界关注”这个关键点,来确定每次活动的主题和时间安排。

首先,每年初通过采取“三服务”走访、组团联企、问卷调查、个别访谈、网络征集等方式,收集企业和职工意见建议,进行汇总分析,梳理排序,列出年度活动参考选题。其次,根据参考选题内容,主动征求相关职能部门意见,摸清其与选题有关工作的安排,初步拟定活动安排时间。再次,结合市委市政府阶段性工作重点,对活动安排予以适当灵活调整。如2017年7月,在衢州市剿劣冲刺阶段,发动各基层工会组织职工为企业剿劣献计献策,助推市委市政府中心工作开展;2018年3月,在“世界肾脏病日”和“三八”妇女节之际,以“关注肾脏病,关爱女职工”为主题,会同卫健部门联合举办活动,既宣传了省总对特殊病患职工的爱护政策,又体现了工会系统的担当作为。

借势借力,协同联动。“工情直通车”的开通,顺应了职能部门、工会组织、企业主体和职工群众的多方需求,搭建了部门服务供给侧与各方需求侧对接的平台,既能使职能部门更好地完成履职任务,最大限度地满足职工需求,又能使工会工作落地见效,破解工会组织单打独斗不能满足职工多样化需求的制约。根据每次“工情直通车”活动的不同主题,衢州市总工会邀请了省总工会、市人大、市政协及各相关单

位的部门领导干部和业务骨干参加,以“功成不必在我”的胸怀和“功成必定有我”的担当,巧借部门之势之力为我所用,与部门同心同向同行,合心合力合拍,源源不断为“工情直通车”注入动力,使活动常开常新,行稳致远。

现场解决,注重实效。“工情直通车”活动之所以深受企业和职工欢迎,与衢州市总工会本着解决问题的初衷密不可分。近年来,随着“工情直通车”深入开展,活动内容不断拓展,涵盖了职工安全出行、工资集体协商、弘扬工匠精神、金秋助学、和谐企业创建、困难职工帮扶、满意食堂建设、农民工返乡、营商环境建设、普法宣传、防欠薪等方面。尽量将问题解决在现场,做到事事有着落,件件有实效。如针对办职工食堂“工会热、部分企业主冷”的现象,“工情直通车”现场支招,要求企业在开展平等协商、签订集体合同时,把职工满意食堂的建设要求和具体内容写入集体合同;为推进“无欠薪”行动,“工情直通车”“开”进了柯城区人民法院,通过观摩法院庭审农民工欠薪案件,以案说法,提高工会干部学法用法、预防化解劳资矛盾的能力。

示范带动,整体推进。为进一步加大“工情直通车”推广力度,衢州市总工会每次开展活动,都邀请县(市、区)总工会和市直骨干企业工会负责人参加,将现场解决问题的过程,当作现场培训指导的过程,

由市总先行示范,带动面上整体推进。如,通过在市直一企业开展工资集体协商,手把手教大家如何进行集体协商,操作性和实用性都很强。同时,从2018年起,市总工会将推广“工情直通车”纳入年度重点工作来抓,要求各县(市、区)每年开展活动不少于4次。目前市县初步形成联动开展“工情直通车”格局,将服务送到基层,面对面、心贴心帮助解决实际困难和问题已成常态。

### 取得成效

方便了职工维护权益。“工情直通车”是衢州市总工会打造的“最多跑一次”改革的升级版,较好地解决了职工维权上班请假难、找人投诉难、协调解决难、等候时间长的问题,实现了家门口、零跑腿、现场调、速办结的解决问题新路径,极大地方便了职工办事。如去年8月,市总工会将“工情直通车”开进了龙游县一企业,主题是“劳动争议化解在基层”,活动围绕申请职工和被申请企业的劳动争议焦点问题,进行现场调解,经过大家积极努力,职工和企业协商达成了一致意见,双方都感到非常满意。

促进了社会和谐稳定。开展“工情直通车”活动,目的是把企业和职工之间的矛盾纠纷和职工面临的困难问题解决在基层一线,夯实党在推进基层治理中的群众基础和社会基础。如2017年针对开发区企业职工骑电动车上下班引发交通事故

率高的问题,通过“工情直通车”讨论,启动了全市“10万职工安康行”专项行动,邀请交警部门进园区企业,举办安全教育500余次,赠送安全背心等安全标识10万余份,当年园区企业职工交通事故率下降35%左右。在该项活动带动下,衢州市企业内部劳资关系不断融洽,企业按时支付工资意识不断增强,越来越多企业建立起了工资正常增长机制,目前市级以上劳动关系和谐企业增加到了256家。

转变了工会干部作风。“工情直通车”的开通,对工会干部思维方式和工作方法提出了新的要求,倒逼工会干部变“坐诊”为“出诊”,变坐堂式的“阵地接访”为移动式的“下访约访”,通过主动深入到职工中去,与职工面对面、心贴心的“零距离”接触,可以直接感受到职工的真实想法,进行精准服务。工会干部通过沉到一线联系职工、身到一线解决问题、心到一线情系职工,精气神和执行力得到了有效提升,各项工作落实有序有效。

扩大了工会影响力。“工情直通车”活动选题既紧扣职工需求,又与市委市政府中心工作相互衔接,推动各项重点工作在工会得到落实。同时,通过实施市县联动,由主要领导亲自抓部署、抓推进、抓协调,将推行“工情直通车”活动列为对县(市、区)总工会年度考核的重要内容,通过切实解决困扰职工难题,较好地扩大了工会的影响力。

作者单位:衢州市总工会

# 打造疗休养品牌 助力全域旅游

## ——景宁县旅游业发展战略思考

■何阳宁、雷真荣、吴建娟

职工疗休养,已成为推动景宁畲族自治县休闲经济、农家乐民宿发展,农民增收致富、乡村振兴的新引擎。如何主动践行“两山”理念,推动乡村振兴战略,发展疗休养事业,助力全域旅游,以“绿起来”带动“富起来”,加快实现“强起来”,已成为景宁畲族自治县党委政府的重要课题。

科学合理规划疗休养基地。一是调思路谋全局,完善基础设施,科学合理规划,选址风景秀丽、依山傍水、空气质量优良的县城周边或景区周边,建设一到三家具有一定规模的颐江疗休养中心、民族疗休养中心、高山避暑纳凉疗休养中心,做大做强接待能力,以吸引全国各地干部职工和劳模疗休养。二是依托庆景青公路改建,将沿线的九龙潭坑库区至毛洋英川瓯江流域规划成瓯江疗休养经济带。致力于生态提标,打造绿水青山新优势,助力创建国家公园“优”生态,变盆景为风景,让家园成花园。三是沿着洞宫山景宁段主山脉分水岭,打通断头路,把渤海(安享)、郑坑(各行政村)、红星街道(包山、大吴山)、鹤溪街道(赤木山、惠明寺)、梅岐(各村)、草鱼塘森林保护区、东坑镇(茗源、大张坑、吴山头)、云中大寮景区、景南、上标溪东洋湿地自然保护区延伸至泰顺乌岩岭自然保护区,加上文成铜岭山景区、南田刘伯温故里、西坑景区,连片建成最大的“避暑纳凉600”疗休养胜地。

解决疗休养基地的交通瓶颈。一是打通东西通道,借力56省道打通王金洋至半洋隧道,半洋经老钢铁厂至法院再至博物馆永定桥,贯穿隧道400米至包凤村,延伸至石牛山底部穿隧道2.1公里连接白马寮,形成外围绕城大通道,交通瓶颈问题迎刃而解,大大降低人民路的压力,提高县城容纳量。这样最大的优势是串联了外舍古镇、博物馆、山哈宫、包凤村、封金山、大均畲乡之窗等景点,起到画龙点睛的效果。二是规划建设东起郑坑乡、渤海镇安亭村、红星街道大吴山村,连接景文56省道,经东坑镇茗源村至吴山头村接景泰公路,向前延伸至云中大寮景区,打通云中大寮至景南乡延伸至上标天池,全程50公里,串联600米以上高山乡镇村,形成高山避暑纳凉最美风景线。三是进一步加快景文高速、56省道、52省道、庆景青公路改造和温武铁路、南丽铁路规划建设。

全方位打造疗休养精品。一是积极打造景区、库区、山区、森林、湿地、田园、小水电等自然生态产品。二是积极争取省级资金,建成集会议、吃住、休闲、健身、培训、文体活动为一体的省级疗休养中心,为更多的职工和劳模来景宁疗休养提供场所。三是挖掘传统农村膳食文化,推出一批土生土长的原生态食品;挖掘畲医国药,推出一批药膳食品;发挥瓯江淡水资源优势,推出一批淡水渔业食品。四是打造传统农耕、民间艺术、风情歌舞等情趣体验产品,陶冶情操。五是挖掘畲族非遗文化新产品,打造畲乡特色街,做大民族工艺品,实行优惠补助政策,发展农特产业,做精茶叶、食用菌、畲医药品、生态养殖、高山蔬菜等农特产品,提升改造农特产品市场。

全面打响疗休养品牌。一是可通过举办旅游推荐会、疗休养目的地签约推荐会、电视传媒、机票、动车票广告等形式,提高疗休养品牌影响力。对接“山海协作”县市区的疗休养项目,借助山海协作优势,打响疗休养品牌。二是建设以农家乐(民宿)、景区、旅行社、畲乡农特产品等为主要内容的网上疗休养商城,打造疗休养景宁“携程”版。三是开展农家乐(民宿)星级评比,提升疗休养品牌质量;完善接待站点的疗休养网上评价机制,促进服务质量提升;开展农家乐(民宿)业主培训,提高服务水平。

作者单位:景宁县委总工会等

# 浅析全面提升女职工素质的工会担当

■孙铮妍

“中国将更加积极贯彻男女平等基本国策,发挥妇女‘半边天’作用,支持妇女建功立业、实现人生理想和梦想。”党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央高度重视妇女事业,习近平总书记在不同场合多次强调发展妇女事业的重要意义,为妇女工作的开展指明了方向。

走进新时代,如何进一步提高素质、参与竞争、迎接挑战是广大女职工面临的课题,也是各级工会组织发挥引领、培育、服务职能的题中之义。工会组织如何担负起这一职责,本文结合工会工作实际,作一粗浅论述。

提升女职工素质是高质量发展的时代命题

全面提升女职工素质,是推动高质量发展的迫切需要。从职工队伍的结构看,我省纺织、化纤、服装等传统支柱型制造业中,女职工无论是岗位职数还是作用发挥都占据着重要的位置;从电子商务、互联网等新兴产业看,女职工同样发挥着举足轻重的作用,她们的素质和能力从一定程度上决定着这些产业的发展前景。

全面提升女职工素质,是实现现代女性自我发展的现实需要。提升女职工素质,既反映了女职工要学习、求发展的迫切愿望,又符合她们的长远利益和根本利益。不断提高女职工的理论政治素质和技能素质,展示女职工的时代风貌和创造伟力,是全社会的愿景,也是女职工自身的期盼。

全面提升女职工素质,是进一步营造男女平等风尚的时代需要。其根本途径是通过全面提升女职工素质,展示自立自强的巾帼风采,在各条战线上建功立业。

### 提升女职工素质面临的现实瓶颈

从家庭环境看,由于受传统思想观念的影响,两性定位差异造成的性别歧视仍以各种形式存在。女职工往往扮演双重角色,既要承担繁重的家务,又要做好单位的本职工作,双重兼顾势必造成精力分散。尤其是全面二孩时代,一些女职工在工作黄金年龄再次进入生育特殊期,在自我素质提升方面,与男性职工相比,客观上处于劣势。

从职场生态看,女职工容易遭受性别歧视。由于女职工需要经历特殊的生育期,因此在职业、培训、晋升等方面的机会普遍低于男性职工。虽然2008年开始生效的《就业促进法》明确提出禁止性别歧视。法律还规定,不得在劳动合同中写进限制女职工结婚生育的内容。但实际上还有不少女职工不了解自己

的权利,遇到性别歧视也往往不敢诉诸法律。

从个人意识看,女职工易产生依附心理。很多女职工担负着“家里一把手”的职责,加上女性特有的生理因素,容易产生依附心理,自我提升素质的意识不强、动力不足。甘当配角,夫唱妇随,满足于现状,必然影响女职工素质提高,影响其自我发展。

### 提升女职工素质的工会担当

女职工工作是工会工作中不可分割的一个重要组成部分,要站在工会工作的全局和促进高质量发展的高度,找到应该做什么和应该怎样做的思路。笔者认为,提升女职工素质,工会组织应该有所担当,有所作为,具体而言,可以从两个方面入手。

一是在学习中激发女性之志。素质内涵是丰富的,包括思想观念、道德品质,也包括文化修养和服务技能。新时代女职工应不断提升自身职业素养。工会组织要因势利导,引导和帮助女职工走出固有的思维定势,倡导激励新时代女职工克服传统思想的桎梏,以健全的人格支撑,努力学习,运用自己的智慧,充分发挥自身的优势,增强竞争能力,以实际行动实现自己的人生价值。有了精神上的独立,面对大环境才能有前瞻性,才能有活力和动力。要不断补充更新知识,提高思想理论素养、科学文化水平和开拓创新能力。

具体来说,要进一步整合工会教育培训资源,采取联合办学、远程教学、业余学校、短期培训、岗位练兵等方法,加大对女职工的职业教育培训和职业技能开发的力度,满足女职工日益增长的学习热情和发展需求。基层工会组织要力所能及、拾遗补缺地组织开展各种适应型、实用型短期培训,为广大女职工更新知识、增长才千铺设平台、发挥作用,激发女职工通过学习改变命运。

二是在工作中凝聚女性之力。各级工会要围绕基层各单位实际,广泛实施“女职工素质工程”,积极开展“岗位创新”“学习成才”“素质达标”等一系列主题活动,从中选树一批岗位女能手、巾帼标兵、“最美女职工”,通过她们的事迹宣传宣讲,在广大女职工中营造“学先进、比学习、争创新、讲奉献”的良好风气。同时,各级工会组织要当好女职工素质提升的领路人,“娘家人”,为全面提升女职工素质找准定位,把好方向,鼓励她们在各自岗位上建功立业,为女职工实现自身价值、营造平等、和谐的健康环境和有效的发展平台。

作者单位:嘉兴经济开发区(国际商务区)总工会



# 关于健全完善企业工会民主监督机制的思考

## ——以普天东方通信集团为例

■郑雁

近年来我国全面深化法治建设,在民主法治领域改革过程中,工会民主监督作用的发挥也日益受到关注。笔者对企业工会在厂务公开民主管理、维权工作法治化、落实工人阶级主人翁地位的作用发挥等情况做了些思考。

### 基本情况

普天东方通信集团党、政、工各级组织高度重视,积极探索厂务公开民主管理新路径。把职代会、厂务公开等民主管理建制工作与依法普遍建会工作结合起来,提高职代会、厂务公开建制率,不断加强职工民主管理制度机制建设,并积极打造创建和谐劳动关系新平台。

截至目前,集团及所属单位职代会(职工大会)建制率达100%,覆盖企业数27家,涵盖职工7023人;厂务公开建制率达96.3%,覆盖企业数26家,涵盖职工6984人,夯实了基层民主政治建设的基础。集团主要骨干企业已落实职工监事制度,职工董事制度也正在积极努力推动中。集团及所属单位积极开展创建劳动关系和谐企业活动;各工会所在单位全部签订劳

动合同,涵盖职工7023人;每两年签订一次集体合同,每年签订工资集体协商协议。

同时,积极推进工会维权工作法治化新进程。集团大力开展法律知识学习培训教育活动,除了法律知识竞赛、学习培训、法制讲座,还组成宣传咨询小组赴生产一线为职工提供法律咨询等服务,有效增强了广大职工的法制意识。扎实推进工会劳动法律监督工作,依照《浙江省工会劳动法律监督条例》,建立劳动法律监督组织,内部聘请工会法律监督员。参加上级工会组织开展的工会劳动法律监督法律培训,发挥工会民主监督作用。积极做好工会法律保障队伍建设,内部得到法务部门的指导,外聘律师等兼职人员,帮助工会开展相关工作。成立劳动争议调解委员会,所属单位工会主席为所在单位的劳动争议调解员,做到第一时间发现矛盾、解决矛盾。

加大落实工人阶级主人翁地位的制度安排力度,增强工会组织成员的广泛性和代表性。根据群团改革精神,提高基层工会工作者、先进模范人物、生产和工作一线人员在职代会(职工大会)、工会委员会、工会小组等工会组织中的比例,来自生产一

线的职代会代表占70%以上,不断凸显工人阶级的主人翁地位,发挥工人阶级主力军作用。强化工会干部队伍建设,优化专兼相结合的工会干部队伍结构,提高工会干部文化程度和年轻人比例,扩大职能部门人员兼任工会干部,在一线生产人员选拔骨干担任二级工会委员、工会小组长。组织参加上级工会举办的工会主席研修班、宣教干部和经审干部业务培训,工会干部队伍得到加强。建立健全联席(联系)会议制度,工会通过协调劳动关系三方机制和行政与工会联席(联系)会议制度等渠道积极作为、主动介入,客观真实地反映职工的利益诉求。全集团各工会组织基本建立了劳动关系三方协商机制和联席(联系)会议制度。

### 存在的问题

厂务公开民主管理工作方面,重视程度不够,个别行政管理人员和职工群众对厂务公开民主管理工作的必要性和重要性认识不足;规范操作不平衡,企业规模较小的单位操作较规范,规模较大的单位在厂务公开、民主管理方面的操作程序、内容上存在不规范;监督和激励机制不完善,现有的一些评

价机制、检查考核制度和办法、激励机制等还不够完善、不够科学。

职工网上维权机制建设方面,目前网上工会建设已取得一定成效,但就全集团情况看,各单位进展情况不平衡,存在差距,一时难以互相联动、整体推进;网上职工队伍参与率较低,特别是一些老职工网络意识不强,不能及时学习网络知识;网上各项工作还未系统化、信息化,职工网络维权机制建设缺乏规范化,网络安全需进一步加强。

### 对策建议

进一步贯彻全心全意依靠工人阶级的根本方针。贯彻落实《新时代浙江产业工人队伍建设改革实施方案》精神,提高基层一线职工在工会委员会、代表大会中的比例,体现职工群众的代表性。深入贯彻落实工会改革有关文件精神,进一步推动落实职工工会工作方面的参与度,提高工会工作的科学性。坚持党建带工建,加强一线职工党员队伍建设,培养发展优秀职工加入到党组织中,增强职工队伍的先进性。

进一步构建和谐劳动关系。积极参与行政与工会协商

协调机制,完善协调劳动关系和重大事项工会联席(联系)会议制度,定期研究解决有关劳动关系重大问题。推动全集团以职代会为基本形式的民主管理制度建设,建立《厂务公开实施办法》,落实《浙江省职工代表大会操作规程》,职代会确保覆盖所属各单位和全体职工,保证职工依法实行民主选举、民主协商、民主决策、民主管理、民主监督,保障广大职工群众的知情权、参与权、表达权、监督权。大力完善和谐企业集体协商规范化建设,实现集体协商程序、操作规范化。

进一步畅通职工网络维权渠道。结合“互联网+”服务职工体系建设,完善工会网络功能,健全职工网络体系建设。探索职工队伍状况和劳动关系反应机制,争取做到职工有问题,第一时间有反映渠道,工会会有响应,问题能化解。以“网上职工之家”平台建设和应用为重点,构建工会各项工作发挥综合运用管理体系,建立便捷、高效、公开、透明的网上服务体系,逐步扩大网上业务开展,规范工作流程,有效开展职工网上服务,做到竭诚服务职工全覆盖。

作者单位:普天东方通信集团有限公司工会