



十八大專題



闖出新思路 聚焦新發展

隨着城市化、市場化、國際化、現代化進程的不斷加快，首都的社會格局發生了深刻變化。社會結構日趨複雜，社會組織迅猛發展。目前，北京市新經濟組織已突破百萬，新社會組織隊伍也在不斷壯大。「兩新」組織吸納的就業人員數量在北京市就業人口總量中不斷攀升。

2009年北京市工會十二大上提出以三級服務體系建設為抓手，建設服務型工會這一戰略目標。三年來，工會三級服務體系已初步建成，12351民心熱線做到有問必答，京卡·互助服務卡搭載的多項免費和優惠服務惠及一百多萬職工……北京市總工會逐步為職工鑄就了一張影響力大、覆蓋廣、可持續的服務網。

# 北京市總工會：傾情服務全市職工

## 一、三級體系構建服務職工「北京模式」

把全市每一名職工都納入工會組織「服務網」視野裡；讓全市每一名職工都能隨時就近找到工會組織；工會組織能夠及時了解職工需求並為職工提供多層次、多元化服務。目前，北京工會三級服務體系日臻完善，形成了服務職工的「北京模式」。

「五個一」工程是構建三級服務體系的重要抓手和重點工作，即：一個體系——工會三級服務體系；一支隊伍——專職社會工作者隊伍；一個平台——12351職工服務信息平台；一張卡——向每名工會會員免費發放一張包含多種免費、優惠服務的「京卡·互助服務卡」；一隻基金——為困難職工提供幫扶的北京市溫暖基金。

經過三年努力全市工會三級服務體系框架已基本建成，形成了覆蓋全市基層工會和職工的服務網絡。在地區層面，建立起了由市職工服務中心、16個區縣和經濟技術開發區職工服務中心、344個街道鄉鎮工會服務站組成的三級服務體系；在產業層面，也建成了由市職工服務中心、8個產業工會、145個局總公司工會組成的三級服務體系。實現了工會組織對職工的零距離服務。

「每一名會員在工會組織里不能只是一個『數字』，必須是有名有姓、有感情有訴求的『人』，『變數為人』實現精確的普惠服務。」三級服務體系辦公室有關負責人說。北京市總工會依託三級服務體系對工會會員和會員單位信息採集工作與建會工作同步進行，實現了會員實名制動態管理。會員信息數據庫納入了每一名會員的聯繫方式、就業、困難、榮譽情況等。3年來，

北京市工會組織已採集會員信息384萬人，佔全市會員總人數的98%，同時可以通過短信等方式直接向會員發送工會信息。

在實名制動態管理基礎上，工會給每一位會員都辦理一張「京卡·互助服務卡」，它既是一張具有金融功能的銀行借記卡，也是搭載了工會各種服務項目的服務卡，更是工會與職工的「連心卡」。「京卡·互助服務卡」搭載了包括：職工就醫、應急救助、教育培訓、文化體育、醫療體檢、參觀遊覽、生活服務等多項優惠服務。目前，全市已辦理「京卡·互助服務卡」220多萬張。

新落成的北京職工服務中心，是北京市工會三級服務體系的中樞，近2萬平方米的建築，集中了工會組織建設、信息服務、維權服務、困難幫扶、素質培訓、職工互助等諸多服務功能，並與基層服務中心實現了視頻聯網，猶如蛛網的中心點，與分布在全市各區縣、產業服務中心和街道鄉鎮、企業服務站聯絡暢通、信息共享、互為整體，處處彰顯工會的服務理念。



▲京卡服務卡發放現場  
▲區縣工會服務站

想職工所想 急職工所急  
幫職工所需 解職工所難

## 二、12351民心熱線：開關一站式免費服務

去年11月24日，北京市數十萬工會會員幾乎同時接到了一條救助短信：現有本市職工不幸患淋巴瘤，急需換骨髓治療，因血小板保存時間較短，血庫AB+型較少，現向廣大會員求助，有意者請撥打市總12351職工服務熱線，感謝您的愛心！

僅僅過了4個小時，就有45名職工打入熱線，要求捐獻血小板，其中13位會員的符合條件。受助職工名叫李釗，是本市一家電子企業的技術骨幹，在遇到困難時，他和企業工會想到了向12351熱線求助。

挽救李釗生命的12351熱線不是一條普通的熱線電話，而是北京市總工會開關的一條全天候為職工群衆綜合服務的綠色通道。職工群衆只要有需求，撥通12351，就能得到一站式的免費服務。

「有困難，打12351！」這是市總工會在開通熱線

時做出的莊嚴承諾。2009年8月13日，市總依託工會三級服務體系，建立了由12351職工服務熱線和12351職工服務網站組成的覆蓋全市的信息網絡。12351開設了40個座席，下設7個執行部門，實行晝夜值守，全方位地收集和解答職工群衆的問題。幾年來，這條熱線已接聽職工群衆來電29萬個，日均辦理事務近300件，單日最高達6000餘件，辦復滿意率達到100%，被市民親切地稱為民心熱線。

不管是生活中出現臨時困難的，還是工作中發生勞資爭議的；不管是就業遇到難題的，還是想尋求法律援助的，甚至是家中缺保姆，找對象有難度的，只要撥打12351，都會給來電人一個滿意的答覆。



12351職工服務熱線坐席

## 三、醫療互助保障計劃：為百萬職工再築健康防線

「您好，在職工醫療互助保障計劃互助金已打入您的京卡·互助服務卡，請注意查收。祝您幸福安康！」今年5月，北京市政工程局的崔先生收到了來自中國職工保險互助會北京辦事處的這樣一條短信。原來，今年崔先生曾兩次住院，醫保報銷後產生自付費用共計1萬餘元，通過在職工醫療互助保障計劃又報銷了1977元。

在職工醫療互助保障計劃，是市總工會今年4月23日為在職工提供的一個新醫療保障，凡具有工會會員資格、持有京卡，參加社保的在職工均可享受。該計劃自推出後，累計支付互助金3207萬元，全市已有19萬職工從中受益。

在職工醫療互助保障計劃對符合條件的在職工最高每人每年給予100653元互助金，勞模和困難職工每人每年最高可獲得103316元。該計劃依據北京市基本醫療保險的相關政策規定，對於門診治療、住院治療的「自付一」費用醫保報銷後可再享受醫療補助。

此項保障計劃賠付工作已經實現了社保、京卡、稅務三庫數據對接。這樣，職工只要出險後，就直接生成了電子理賠單，經過核實後將理賠金劃撥至職工京卡中，大大簡化了申報理賠手續，同時辦事處會及時發短信提醒職工錢已到賬。

目前，中國職工保險互助會北京辦事處已推出了《在職工住院醫療互助保障計劃》、《在職工住院津貼互助保障計劃》、《在職女職工特殊疾病互助



▲參加在職工互助保障計劃的職工領取互助金

保障計劃》、《在職工重大疾病互助保障計劃》、《在職工意外傷害互助保障計劃》、《在職工子女意外傷害互助保障計劃》、《非工傷意外及家財火災損失互助保障計劃》、《在職工醫療互助保障計劃》共八項保障計劃，形成了「住院+大病+意外」互為補充的「三位一體」互助保障安全網，對於最大限度的減輕職工醫療負擔起到了十分重要的作用，受到了職工的歡迎。

參保職工涵蓋全市機關事業單位、大中型國有企業、非公企業在職職工、農民工等群體，做到了廣覆蓋。特別是今年的醫療互助保障計劃推出後，更加快了全覆蓋的步伐。各項保障計劃實施以來，累計為全市43萬名職工送去了3.7億元賠付金。

爭議調解  
市總工會聘請的專職律師進行勞動



## 四、勞動爭議調解聯動機制：凝心聚力匯集維權「正能量」

隨着近年來勞動爭議案件大幅攀升，許多案件不能得到及時處理。2009年6月，由市總工會牽頭，人力社保局和司法局共同參與的勞動爭議調解三方聯動機制正式建立。

2010年至2011年，市信訪辦、市高級人民法院和市企聯相繼加入，形成了勞動爭議調解六方聯動機制。從三方到六方，再到多家聯動，資源整合力度進一步加大，有效解決了多起勞動爭議。截至今年9月，市、區縣、街道鄉鎮三級勞動爭議調解中心為職工提供法律諮詢31245人次，成功調解勞動爭議案件51127件，為職工挽回經濟損失4.83億元，有力地維護了首都勞動關係的和諧穩定。

市和各區縣職工服務中心分別設立了勞動爭議調解中心，在344個街道鄉鎮利用工會服務站、社保所或司法所建立勞動爭議調解室。同時大力推進產業、局總公司和企業勞動爭議調解組織建設，成立了覆蓋服務、交通運輸、建築、工業（國防）四大產業的勞動爭議調解中心，並在職工5000人以上的局總公司和企業集團建立勞動爭議調解委員會106家（其中建立調解中心29家），職工100人以上的企業建立調解委員會12286個，形成了覆蓋全市的勞動爭議調解網絡，方便廣大職工就近申請法律服務。

為了建立專業化的法律服務隊伍，提升工會法律服務的能力和水平，市總通過購買服務方式，聘請21家律所的400餘名律師在市、區（縣）、街道鄉鎮和產業勞動爭議調解組織提供諮詢和勞動爭議調解等法律服務。今年前3季度，律師為職工代理法律援助案件508件，比去年同期增長了248%。

六方聯動機制贏得了職工和企業雙方的信賴，當發生勞動爭議時，越來越多的當事人選擇到工會尋求法律幫助，有效緩解了政府的壓力，促進了勞動關係的和諧穩定。聯動機制已被列入《「人文北京」行動計劃折子工程》，並納入社會矛盾多元調解體系。



▲職工法律服務中心在建築工地進行普法宣傳