12351 现设 60 个座席，可 24 小接听职工群众来电

12351 热线工作人员接待来访职工

市职工服务（帮扶）中心负责人（左）看望为李钊志愿献血的职工程广惠（中）

搭建诉求平台 深化普惠制服务

——访北京职工服务（帮扶）中心

◎本刊记者 崔欣

两万张的优惠电影票，使持卡会员能够 10 元看大片；10 万张的庙会门票，使持卡会员可免费逛 5 家有影响的庙会；3 万余册图书和 3000 张的电子阅览卡，让持卡会员能看到免费图书；会员子女刷京卡·互助服务卡，付 20 元可以听价值 400 元的中、高考辅导串讲；刷京卡付费 10 元享受价值 30 元的洗衣服务；持卡会员购买市属公园年票享 5 折优惠；向持卡会员及家属赠送 100 例免费白内障复明手术……2012 年元旦春节前夕，持有京卡·互助服务卡的北京工会会员获得了一份来自北京市职工服务（帮扶）中心的礼物——十项专享特惠活动。这是职工服务（帮扶）中心为充分发挥三级服务体系优势，联手京卡·互助服务卡加盟特约商户，特为持卡会员提供的优惠。

“这都体现了工会帮扶的普惠制。”市职工服务（帮扶）中心主任周歧告诉记者，职工服务（帮扶）中心正在通过市区两级帮扶中心和工会服务站的接待窗口、12351 职工服务热线平台，更快速地了解职工的困难和需求，更有效地实施帮扶救助，使工会真正成为职工困难的第一知情人和第一帮助人。

依托三级服务体系 实施有效帮扶工作

去年 11 月 24 日，北京市数十万工会会员几乎同时接到了一条救助短信：“现有本市职工不幸患淋巴瘤，急需换骨髓治疗，需要捐助稀有血型血小板，现向广大会员求助，有意者请拨打 12351 职工服务热线，感谢您的爱心！”原来，这是职工服务（帮扶）中心接到本市一家电子企业工会为淋巴瘤复发的企业技术骨干李钊的求助后，立即启动的应急处置机制。仅仅过了 4 个小时，就有 45 名职工打入热线，要求献血。经过筛选，30 多位志愿者血型符合，从而使李钊的手术顺利完成。

与李钊的需求不同，打工妹小冀拨打 12351 热线是为了维权。为了梦想，小冀与小姐妹一起来到北京。不久，她们就在朝阳区的一个纹绣沙龙找到了一份美甲的工作。可老板每个月给小冀她们发工资时，

万方数据

总要扣下一些钱。老板称这是押金，等她们不在此工作时会一并退还。但当她决定离开沙龙时，老板却始终拖着不给。无奈之下，小冀给北京市总工会12351职工服务热线打来了电话，询问自己应该怎么办。热线工作人员接到这个电话后，马上告诉小冀："用人单位不得以任何理由要求劳动者提供担保或者向劳动者收取押金。"随后，12351热线工作人员向文化程度不高的她详细讲述了维护自身权益的方式方法。不久，小冀又给热线打来电话说，通过工作人员提供的方法，老板不但返还了她被扣的工资，一个月后，还返还了沙龙里的其他小姐妹们被扣掉的工资，并与小姐妹签订了劳动合同，给她们缴纳了医疗保险。小冀感叹道："没有想到，在法律的保护和工会组织的帮助下，事情会解决得这么顺利。真是太感谢12351热线，太感谢工会给予我的帮助了！"

"近年来，随着首都社会经济的飞速发展和职工、企业需求的不断增长变化，在积极开展困难职工救助的传统帮扶项目的基础上，作为三级服务体系的枢纽和窗口的北京市职工服务（帮扶）中心，积极创新工作思路、工作方式，完善体制机制，进行了大胆尝试和探索，逐步建立起了具有鲜明时代特色、适应首都社会形势发展的职工服务信息平台，从而促进了工会组织与职工和企业的联系更加密切。"周歧在接待记者采访时介绍道，自2007年成立以来，根据职工的需求，北京市职工服务（帮扶）中心设立了信访接待、政策咨询、法律援助、互助保险、困难帮扶和职介咨询16个服务窗口。同时，12351职工服务热线也设有60个接线员座席，提供24小时全天候服务。此外，中心还设有爱心超市、劳动争议调解室、劳动争议案件仲裁庭等服务区域。各区县职工服务（帮扶）中心也与市职工服务（帮扶）中心、12351职工服务热线网络平台形成了有序对接。"正是依托三级服务体系，工会可更快速地了解职工的困难和需求，更有效地实施帮扶救助；正是依托三级服务体系，工会可实行困难帮扶和信访、职工互助保障和法律服务的互联互动，从而第一时间了解到职工发生的困难，及时跟进困难帮扶工作；正是依托三级服务体系，工会能够开展多级帮扶，从而使帮扶救助的标准有了很大程度的提高，帮扶力度也相应加大。"

据统计，截至2011年，北京职工服务（帮扶）中心开展各类帮扶活动共计40余场次；12351职工服务热线接听职工各类咨询和求助来电17万余件；市、区两级调解中心受理劳动争议案件近5万件，调解成功3万余件，履行金额2.6亿。

以京卡·互助卡为载体 开创普惠制服务之先河

据了解，为推动实现工会组织的全覆盖，努力建设服务性工会的目标，扎扎实实为会员办实事好事，市总工会决定为全体工会会员免费提供非工伤意外伤害及家庭财产遭受火灾损失互助保障，并提供工会会员服务卡即京卡·互助服务卡。为方便出险职工及时领到赔付款，中国职工保险互助会北京办事处由传统的"逐级发放"给付方式改为了保险赔付金直接入卡的形式。这项服务能使职工能在最短时间内得到救助。

平谷区刘家店镇环保队的困难职工刘连兴，就是京卡·互助服务卡的受益者。2010年12月的一场意外火灾，烧毁了他家里的房屋和全部家当，使本来就困难的家庭雪上加霜。得知他的遭遇后，区、镇两级工会立即按照京卡·互助服务卡中家庭财产遭受严重损失的可获得一次性最高3000元的赔付的有关规定，为其办理了理赔手续。很快，刘连兴就通过京卡获得了赔偿。刘家店镇党委副书记张海青感慨地说："京卡·互助服务卡的推行，真是工会为职工办的一件大好事，也寄托了工会组织对职工的深切关怀。3000元的互助理赔款，无疑是雪中送炭，对刘连兴一家渡过难关、重建家园、重树生活勇气，帮助太大了！"

提起京卡·互助服务卡，周歧表示，这张卡在全国开创了实施实名制会籍管理和普惠制会员服务的先河，是密切工会与会员的沟通和联系，向会员传递党和政府关怀的有效载体，是三级服务体系建设的重要内容，是首都服务型工会的名片。"由于京卡采用的是

万方数据

实名制，工会可以通过该卡，了解到职工的具体情况。每个持有京卡的会员，还免费获得了非工伤意外伤害及家庭财产遭受火灾损失互助保障。同时，各级工会还广泛整合工会系统内外资源，不断丰富京卡的优惠服务项目，如体检、健身、购书、看电影、购公园年票等。”

记者了解到，截至目前，全市已办理京卡·互助服务卡180万张，达到了已采集会员总数的53%。已开发京卡·互助服务卡特约商户43个，加盟企业31个，免费和优惠服务项目共13大类，服务单位306户，实现16个区县全覆盖。此外，持京卡会员的保险赔付共计342例，赔付金额总计165万余元。

建立项目制帮扶模式 增强帮扶工作针对性

“没想到只要打一个电话，一分钱都不用花，就能找到这么合适的工作。”日前，曾为一直找不到到工作而苦闷的刘先生，特意拿着一包“喜糖”来到北京市职工服务（帮扶）中心，感谢市总工会和中心给予他的帮助。刘先生告诉接待员，他曾在公交车上无意间看到了12351职工服务网的介绍，得知这里提供职介服务，就抱着试试看的态度，随便填写个求职申请，却没想到会很快就接到了职工服务热线的电话。更令他意外的是，工作人员不但积极帮助他解决了就业问题，还耐心地给他做心理辅导，让他重新鼓起了生活的勇气。“我对自己的新工作十分满意，今天特意带喜糖来表达自己的一片心意。”

刘先生正是北京职工服务（帮扶）中心建立的项目制、社会化帮扶工作模式的受益者。该模式是根据不同群体面临的不事困难而实施的帮扶救助，它分别在医疗、助学、就业以及农民工等方面设置了专门项目，从而增强了帮扶工作的针对性。

来自湖北郧西农民工的陈文林，也是该模式的获益人。陈文林是一名混凝土工，闯荡北京六年间，只有每年春节，才能和老婆孩子团圆几天。去年年底，由于他思念女儿，一家人得以提前在北京见面。今年1月10日，他们一家三口第一次一起坐上火车回家过年。“我们都盼着春节早点回家，但又最怕回家。因为光买票就得排半天儿的队。”陈文林回忆说，以前春节回家，和老乡能买到站票就不错了，从不敢想还能捞个座位，十几个小时的路程，基本上都是在过道里被挤来挤去。大人们怎么都好凑合，就怕苦了孩子。为此，他甚至做好了最坏的打算——一家三口留在北京过年。就在陈文林一家子愁眉不展时，好消息来了：陈文林所属的劳务公司通知大伙儿，政府部门及工会组织可以帮他们团购火车票。“只要交上身份证就行了，完全不用自己操心。”几天前，他拿到了车票，而且是座票。他感叹道：“终于可以不用站着回家了！”

周歧还介绍说，目前，职工服务（帮扶）中心根据医疗、助学、就业等专门项目，已开展了面向困难职工的白内障免费复明手术、困难单亲女职工免费“两癌”筛查、困难职工子女优惠参加新东方和龙文学校课外辅导班、在应急救助和赠送书券等活动中对困难职工提高标准等，从而使帮扶救助工作更能满足不同群体和不同困难职工的需要。此外，职工服务（帮扶）中心还从实际出发，丰富帮扶工作的内容，扩大了帮扶工作的范围，努力使帮扶工作向普惠制服务延伸。“像对困难职工实施免费法律援助，对困难职工子女就业实行跟踪式服务，根据农民工和年轻职工的职业心理特点开展免费职业心理咨询，对非在册职工因大病、突发事故等导致临时困难实施应急救助等，都是以职工需求为导向开展的帮扶工作。”

据统计，截至目前，北京职工服务（帮扶）中心已实施应急救助140余人，发放救助金近100万元；免费对困难职工进行白内障眼科检查1600余名，免费复明手术142名；提供就业岗位信息30万余条，求职个人信息2万余条，同时举办公益性招聘会近20余场，共为符合匹配条件的近万人推荐了工作。

记者了解到，5年来，北京市职工服务（帮扶）中心对工会会员面对面、心贴心、实打实的服务，使其先后荣获“全国工会帮扶工作标兵单位”、“全国工会帮扶工作先进集体”、“奥运会残奥会协作先进单位”、“北京市春运工作先进集体”等荣誉称号，并被北京市政府列为“北京市重点对外参观单位”。□ 编辑 曹海英

万方数据