



## 当好主力军 建功新时代

—山东省总工会工作纪实

设职工书屋、办爱心托管班、建互助基金……

## 我省职工服务中心建设“全面开花”



◀职工服务中心为职工办业务



▼心理中心

齐鲁晚报·齐鲁壹点 记者 巩悦悦  
通讯员 张艳丽 刘晓林提出三年规划  
八方面规范建设标准

记者了解到，省总工会高度重视职工服务中心规范化建设工作，年初将其列为2019年度重点工作任务，三年规划中，从职能定位、阵地建设、运行机制、建章立制、队伍建设、经费保障、功能设置和作用发挥等八个方面规范了建设标准。提出从2019年起，利用三年时间，已建立的196个省、市、县级和省级以上开发区职工服务中心全部完成达标任务。

根据规划，职工服务中心的功能不少。如：帮扶救助平台、信访接待平台、互助保障平台等。

以青岛职工综合服务中心为例，涵盖法律、心理、帮扶、互助保险、文体、教育六个中心，通过做实各类服务项目，打造集工会心理健康服务、帮扶救助、法律维权、文化培训等功能于一体的、功能完善、精准高效、特色突出的服务阵地，为全市职工提供多元化普惠制“一站式”服务。成为打通服务职工“最后一公里”的基地平台。

记者从山东省(济南市)职工服务中心看到，针对职工的法人登记、普惠服务等，在中心都有专人进行解答服务。在职工心理中心，各种辅助玩具一应俱全。

## 12351职工热线

## 24小时畅通服务

其中，信访接待平台受理、交办、转送信访案件，省总工会开办全省12351职工热线，实行24小时畅通服务，负责集中接听解答、分级交办职工来电事项；各级工会承办12351热线派单，确保职工热线诉求得到及时处理和解决。

通过上级工会12351热线转办、市直工会申请、12345政务服务热线转办、司法12348热线转办、劳动监察机构转办、网上受理等渠道受理职工维权诉求，分别提供法律咨询、协商、调解、代理仲裁诉讼等援助服务，实行“一窗受理、一次办

设立职工医疗互助、开设心理健康服务室、设立职工书屋和劳动争议调解室、举办暑期爱心托管班……2019年年初，山东省总工会制定出台了全省职工服务中心规范化建设三年规划。根据规划，2019年内60%的市级、30%的县级职工服务中心达到规范化要求。2019年上半年，省总工会与济南市总工会联合打造的全国一流的大型职工综合服务中心(一期)已正式启用。记者采访发现，我省在推进职工服务中心建设方面已是“全面开花”。

好”，有效实现“上代下”维权。青岛市总工会12351热线办公室被省总工会命名为“职工维权法律服务示范单位”。

2019年以来，青岛市总工会根据省总关于《山东省职工服务中心规范化建设三年规划》的要求，规划建立以市级综合职工服务中心为骨干，区市级规范化职工服务中心为支撑，以镇街和企业规范化服务站点为基础的规范化职工服务网络。努力推动区(市)规范化职工服务中心同步建设，截至目前，7家职工服务中心已经或基本完成规范化建设改造升级工作。其它5家职工服务中心均在改造升级或者规范化建设中。

## 职工帮扶救助

## 为患大病职工撑起健康“保护伞”

原本患糖尿病的济南锅炉集团有限公司职工曲义辉，2019年1月份又因感冒引发肺积水，后发展成为尿毒症，高昂的医

药费让上有老下有小的他“压力山大”。公司工会为他提出救助申请，济南市职工互助互济会根据条款给付救助金5000元。

据了解，省总工会全力推进职工医疗互助保险工作，切实缓解职工因病造成的经济困难。一方面，督促指导省内已启动工作的9个市，进一步提高标准、改进流程、优化服务。另一方面，充分发挥牵头揽总作用，统筹省直机关和未开展工作的7个市，同步制定方案，上下一体推进，力争年内全部正式启动，真正让职工医疗互助保险的温暖在齐鲁大地无遗漏、全覆盖。

从2019年开始，济南市总工会普惠职工群众出实招，每年补助2000万元，向全市符合条件的职工会员赠送大病互助保障，患大病职工享受医保的同时，可再获得互助互济保障资金救助，为越来越多像曲义辉一样的患大病职工撑起健康“保护伞”，建起抵御因病致贫风险的“避风港”。

济南市总工会经深入调研了解到，职工群众患大病、重病经医保报销后，仍然难以承受高昂的医药费用，许多职工因病致贫、因病返贫。目前，全市建档的594户特困职工，因患大病致贫的达到了375户，占63.1%。市总工会以职工互助保障为抓手，从2019年起为全市正常缴纳工会经费的工会组织的职工会员，每人赠送一份大病互助保障。职工因意外伤害住院，患原发性癌症、心肌梗塞等34种疾病，意外伤害或疾病致残、身故等，可以获得最高9600元的互助互济救助。在此基础上，基层工会和企业、单位也积极投入资金，为职工办理大病互助保障。

## 开启维权绿色通道

## 照亮农民工返乡路

“因企业拖欠工资，我的生活受到了影响。在这种情况下，周村区职工维权中心帮助我们，提供了法律援助帮我们妥善解决了工资，让我们感受到了工会组织的温暖。感谢区工会，感谢区职工维权中心。”淄博齐壮太阳能科技有限公司下岗职工王坤会激动地说。

要说维护职工的合法权益，周村区总工会职工维权体系建设就值得一提。近年来，周村区总工会聚焦新时代劳动关系领

域出现的新情况、新问题以及职工维权新要求，集聚社会资源，实施多维联动，全面打造法治化、社会化、网络化“1+2+3”职工维权大格局，切实维护职工群众的合法权益。

周村区总工会副主席刘延刚告诉记者，周村区成立了以区委副书记为组长，由工会、司法、人社、法院、安监、检察等12个部门组成的职工联动协作工作小组，有针对性的就职工法律服务、劳动争议和侵权案件调处、安全生产、农民工权益维护等方面开展工作，定期召开协调会议。

据悉，为充分发挥职工服务中心作用，给更多的职工群众提供普惠性、常态化、精准性服务，各地还借助相关机构的职能优势，在新建一批、改建一批、充实一批的基础上，联建了一批职工服务中心。比如，潍坊、滨州等市以及部分县职工服务中心与工人文化宫一体化建设；日照市开发区和高新区职工服务中心与行政服务大厅统筹规划建设，并开设了心理健康服务室、妈妈小屋、职工书屋和劳动争议调解室等功能室。

近年来，山东省总会在完善做实信访接待、帮扶救助、就业创业、互助保障等服务项目的基础上，进一步增加服务项目、扩大服务职能。比如，在16市和有条件的县(市、区)职工服务中心设立了心理健康检测中心，为职工群众提供心理健康服务。本着让职工少跑腿少犯难的原则，积极推进与人社部门联合在职工服务中心设立劳动争议仲裁庭，使职工在劳动争议调解不成的情况下，直接在服务中心申请仲裁。目前，我省一些市和县(市、区)的服务中心已设立了劳动争议仲裁庭。



扫码查看专题报道