

北京市朝阳区总工会印发 《关于进一步做好会员服务工作的 实施方案》的通知

（朝工发【2015】22号 2015年5月13日）

各街道、地区和商务中心区总工会，各产业工会，各基层工会：

为贯彻落实《中共北京市朝阳区委关于加强和改进工会工作的意见》（京朝发【2015】4号），区总工会制定了《关于进一步做好会员服务工作的实施方案》，并经区总工会2015年第8次主席办公会审议通过，现印发给你们，请结合实际认真执行。

关于进一步做好会员服务工作的实施方案

做好会员服务工作，满足不同职工群体多样化需求，推进朝阳区工会三级服务体系建设，是促进职工“体面工作，舒心生活，全面发展”的重要手段，是提高工会组织的凝聚力和影响力的重要保证。为全面贯彻市委、区委工会工作会议精神和市总各项工作部署，进一步做好全区会员服务工作，根据区委《关于加强和改进工会工作的意见》精神，制定本方案。

一、工作目标

依托三级服务体系工作平台，加强组织机构建设，完善服务体系，规范项目开发与管理，着力打造一批有朝阳特色的服务品牌，着力解决职工群众的实际问题，在全区形成组织体系完整、资源高效利用的服务工作体系，真正把服务职工工作做实做好，进一步提高工会组织的凝聚力和影响力。

二、工作任务

（一）加强组织机构建设

成立区会员服务工作领导小组。区总工会主席任

组长，主管副主席任副组长，领导小组成员单位包括区总工会相关部门和各街道、地区、功能区总工会和产业工会。领导小组下设办公室，办公室设在区职工服务（帮扶）中心。

明确工作职责和工作制度。领导小组负责研究会员服务发展规划、研究解决重大问题、整合服务资源、组织开展对基层工会优秀项目以及优秀服务商的评比表彰；各成员单位负责系统内的项目开发与管理，常态化推进会员服务工作；领导小组办公室负责制定区级服务工作计划，开发与管理区级项目，组织开展业务培训，指导基层开展会员服务工作。建立领导小组会议制度，每年至少召开两次工作会议。建立联络员制度和信息上报制度，定期分享和上报会员服务信息。

（二）完善三级服务体系

发挥职工服务（帮扶）中心的引领作用。区职工服务（帮扶）中心要发挥其引领作用，全面落实区县职工服务中心规范化建设任务，逐步建设成为功能设施完善的“五化”式中心，即职能规范化、窗口设立科学化、运行管理制度化、工作要求精细化、服务质量标准化。围绕领导小组办公室的工作职责积极开展各项工作，注重整合社会各界资源，培育、联系社会

服务组织，通过购买社会组织的服务，形成项目制、订单式、社会化的服务方式，为职工群众提供专业化、职业化服务。

发挥工会服务站的主力军作用。各街道、地区、功能区总工会和产业工会要积极拓展本级工会服务站的会员服务功能，将服务站打造为服务工会会员的集中承载平台，利用各种社会资源来丰富工会服务站的活动内容，充分发挥在三级服务体系中的主力军作用。

发挥基层工会组织的基础作用。基层工会要依托“职工之家”和社区、村、楼宇工作平台发挥其基础作用，把服务职工工作延伸到基层各个角落和职工群众身边，要适应职工队伍的新变化和新期待，及时向上级工会反映职工服务需求，丰富服务内容，提高服务实效，进一步促进和谐、凝聚人心、稳定队伍。

（三）规范项目开发与管理

树立服务职工工作理念。各级工会组织要把竭诚为职工群众服务作为工作的出发点和落脚点，牢固树立群众观点，坚持群众路线，要以职工多样化需求为导向，不断创新工作思路和工作方法，开发朝阳特色明显、职工喜闻乐见的服务项目。服务项目的开发

和管理要坚持四项原则，即面向全体职工的普惠制原则、需求导向原则、以京卡为载体的实名制原则和针对职工的最惠制原则。

深入调研，摸清底数。各街道、地区、功能区总工会和产业工会要通过深入调研，掌握职工需求和辖区、行业资源，建立可利用资源档案并制定逐步开发计划。会员服务项目的立项，要做好可行性分析研究，对受众群体多的重点项目要给予重点支持，做实工作品牌。

完善项目化运作。制定区级会员服务项目管理办法，优化现有服务项目，明确工作任务，确定补贴标准，完善项目运行流程，健全项目立项、执行、监督评价、评比表彰、退出机制。各街道、地区、功能区总工会和产业工会可参考区级会员服务项目管理办法制定本辖区、本产业的会员服务管理办法，指导开展本辖区、本产业的会员服务工作。

（四）加强服务队伍建设

区总工会由区职工服务（帮扶）中心负责会员服务工作，各街道、地区、功能区总工会和产业工会要指定专人负责此项工作。进一步加强职工服务的队伍建设，加大培训力度，每年组织一次业务培

训，提高工作人员的工作能力和水平。建立工作人员定期联系和座谈制度，总结经验，交流思想，提高队伍的战斗力和凝聚力。要将比学习、看谁业务精，比服务、看谁水平高，比创新、看谁亮点多，比依法、看谁履职好的“四比四看”主题活动深入开展下去，锻炼培养一支适应时代变化、密切联系群众，政治坚定、业务能力强的专业化服务队伍。

（五）打造朝阳服务项目品牌

提升12365会员服务品牌。继续依托12365会员服务平台，以服务基层、服务企业、服务职工为指导，转变服务理念，转移工作重心，由以组织区级活动为主转向对基层加强指导和服务、为基层创造条件和以基层为主转变。创新服务内容和方式，针对服务对象在性别、年龄、文化素养、职业特点、健康状况等方面的不同，有针对性、有差异性地组织开展不同主体、不同形式的专项服务活动，探索利用移动互联网技术，开发APP服务，满足广大会员的多样化服务需求。

打造朝阳特色服务品牌。各级工会组织要利用工会系统和社会区域资源，充分挖掘朝阳区域和产业资源，整合全区资源优势，形成一批具有朝阳特色的个性化和有影响力的工会会员服务品牌。区总工会在京

卡互助卡基础上将设立朝阳区工会会员专享服务卡。专享卡注重关心关爱职工的工作与生活，积极围绕职工舒心工作与生活，开发职工喜闻乐见、“解渴、管用”的服务项目。各街道、地区、功能区总工会和产业工会要主动开发、培育一批职工品牌服务项目。工会服务站、职工之家发挥阵地作用，开展综合服务活动。职工之家、楼宇、社区村工会站点要将会员服务活动进行广泛宣传，扩大会员服务项目的知晓度和参与度。

三、保障措施

（一）加强组织领导

各街道、地区、功能区总工会和产业工会要高度重视会员服务工作，以工会三级服务体系为依托，加强对会员服务工作的统一领导和统筹协调，指定专人负责，研究制定符合自身实际的细化方案，确保工作落实，提升和加大会员服务工作力度。

（二）加大资金保障力度

各街道、地区、功能区总工会和产业工会将服务项目经费纳入年度经费预算，建立稳定的经费投入和增长机制。规范工会经费拨缴，严格执行预算管理，强化财务支出管理，确保会员服务经费依法依规、专

款专用。各级工会组织的会员服务经费要坚持分级负担原则。

（三）建立健全职工评价制度

定期召开由基层工会、企业和职工参加的工作座谈会，对服务项目的职工参与度、职工满意度、资金使用效能、社会影响力等进行评价，为完善和进一步规范服务项目管理提供依据。

（四）加大宣传力度

区总工会要加强与媒体的合作，通过报刊杂志、网站、移动客户端、公告栏等形式，及时公开会员服务项目和会员服务工作。各街道、地区、功能区总工会和产业工会要广泛运用本辖区、本行业的宣传资源和渠道，深入宣传会员服务工作，不断扩大工会工作影响力，努力提高职工参与率。