

电力企业工会如何做好职工的服务工作

赵渊

国网四川省电力公司巴中供电公司

摘要：随着我国电力体制改革的深入推进，电力企业工会做好服务职工工作对于构建和谐劳动关系，维护职工权益，提高企业效率具有重要意义。本文以电力企业工会为例，通过分析现有服务工作中存在的问题，提出了理顺工会组织体系、创新服务举措、拓展服务范围、构建和谐劳动关系等优化对策，以期电力企业工会更好地发挥功能作用提供参考。

关键词：电力企业工会；服务工作；优化对策

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2023.10.122

引言

在新时代加快构建社会主义市场经济体制的背景下，电力体制改革不断深入，电力企业也面临转型发展的新形势。这就要求电力企业工会在维护职工权益的同时，也要改革自身工作方式方法，提高服务水平，促进企业改革发展。然而实际情况是，部分工会服务职工的工作形式单一、方式方法陈旧，无法适应新形势要求。因此，创新服务职工举措，拓展服务职工内涵，实现工会自身与企业的共同发展，是电力企业工会需要解决的重要课题。

一、电力企业工会做好职工服务工作的重要性

（一）维护职工权益

电力企业工会通过做好职工服务工作，能够有效地维护职工的合法权益。工会作为职工的代表和维权机构，通过提供法律咨询、协助解决劳动争议、参与集体合同谈判等方式，帮助职工解决在工作中遇到的各种问题，确保职工的合法权益不受侵害。例如，对于企业单方面修改劳动合同条款、拖欠工资等情况，工会可协助职工依法进行维权，要求企业停止违规行为；在企业与职工发生劳动争议时，工会可以代表职工同企业进行协商沟通或申请仲裁，争取职工应有的权利；又如在每年底的集体合同签订时，工会可以积极就工资待遇、福利配套、劳动安全等方面提出合理化建议，最大限度地维护职工利益。工会在这些实际工作中，充分发挥了代表职工利益的作用，能够有效预防和减少劳资纠纷的产生，维护企业的稳定局面和职工的权益保障。

（二）促进企业和谐稳定

电力企业工会通过开展职工服务工作，能够增进职工与企业之间的沟通与理解，协调劳动关系，减少劳动纠纷，从而促进企业的和谐稳定。工会组织的活动和服务能够让职工感受到企业的关怀，增强职工的归属感和满意度，有助于构建和谐的劳动关系，为企业的长期发

展提供稳定的人力资源保障。例如，工会可以定期开展职工生活动态调研，收集职工在工作和生活各方面的意见反馈；组织开展丰富多彩的文体活动，满足职工日益增长的精神文化需求；关心职工家庭的重大事件，提供生活帮助与关怀；在职工福利和薪酬待遇方面积极向企业反映需求，争取更多实质性权益保障。通过这些服务与沟通，增进职工对企业的了解与认同感，使职工真正把企业视为自己发展的舞台，形成团结互助的良好工作氛围，这对电力企业的持续优化和社会责任履行具有重要意义。

二、电力企业工会做好职工的服务工作策略

（一）加强电力企业工会自身建设

1. 理顺工会组织机构

为加强电力企业工会自身建设，首先需要从理顺工会组织机构入手。第一，应按照中华全国总工会《工会基层组织选举工作条例》规定，合理设置和调整工会机构，形成权责明确、运转顺畅的组织体系。其中，要合理确定工会主席、副主席以及委员的产生办法和任期，使工会领导班子既来自企业管理层，也有基层代表，体现民主管理原则。第二，要明确各级工会之间的隶属关系和职责分工，比如上级工会负责制定发展规划、统筹重大事项，基层工会负责开展具体服务、组织活动等。第三，要建立健全工会内部的民主管理制度，通过职工代表大会、工会委员会等开展民主决策、民主监督，保证工会工作的科学性。第四，要配备专业化的工会工作人员，提高工作效率和服务质量，落实好上级工会的各项安排部署。

2. 加强工会队伍建设

为加强电力企业工会队伍建设，应从完善选拔机制与激励机制、加强业务培训与交流学习、建立监督考核与约束机制几个方面着手。一是要建立公开、透明、竞争性的工会干部选拔使用机制，强化德才兼备、比学

竞选的选拔原则，使各级工会班子成员选拔更加公平公正。二是要建立完善的工会干部激励约束机制，使其收入待遇、职业发展与工作业绩和职工满意度挂钩，以提高其工作积极性。三是要加强对工会干部的专业技能培训，开展交流研讨活动，拓宽视野，提高业务能力。四是要建立工会干部的监督考核机制，采取述职评议、民主测评、第三方评估等多种形式，全面客观地评价其工作表现。五是要强化工会干部廉政建设，通过签署的承诺、公示财产等方式接受监督。

3. 改善工会工作条件

为改善电力企业工会的工作条件，提供强有力的保障，应着力完善经费投入机制，丰富场地设施配套，加强信息化建设三个方面入手。一是要加大财政性经费的安排力度。工会可以争取将服务职工工作经费纳入企业预算当中，确保每年有稳定、充裕的资金支持开展活动。二是要配备完善必要的场地设施，如职工文体活动中心、书画室、图书室、妈咪宝贝屋等，满足职工开展文体活动的基本需要。可以采取多种方式筹措活动经费，改善和充实场地设备。三是应大力推进工会工作的信息化建设，建立完善的数字化服务平台和数据库，实现在线服务功能，方便职工参与和互动。通过多管齐下地改善工会工作条件，将极大提升其开展服务的能力与水平。

（二）创新电力企业工会的服务举措

1. 丰富文体活动内容

为丰富电力企业工会的文体活动内容，激发职工的参与热情，可以从主题设置、活动形式和评选机制三个方面入手。一是要立足电力行业特点及职工需求，设计特色鲜明的主题活动，为职工成长成才搭建平台。如以电力知识或技能比武为主题的劳动竞赛、以电力元素为基础的“送文化下基层”活动等。二是丰富文体活动的表现形式，除常见的演讲比赛、朗诵比赛、书画展示外，还可开展一系列职工喜闻乐见、丰富多彩的活动，如专业技能培训班、潮流运动体验、电竞比赛等。三是要设立完善的评选评审机制，在活动设置、角逐流程和评委组成等方面实现程序化和制度化，充分体现公平公正原则。此外，还可利用网络平台进行在线直播和互动投票，扩大文体活动的覆盖面和参与度。

2. 加强企业文化建设

电力企业工会可以加强企业文化建设来充实服务内容。企业文化建设要立足电力行业的特点与优势，挖掘其之间内在的文化关联，构建具有凝聚力和感召力的文

化体系。例如，工会可以组织策划一系列以电力题材为主要元素的文化活动，包含摄影展览、绘画创作、诗歌朗诵等内容，来进一步丰富职工的文化生活。此外，工会还可结合电力企业改革发展的历史和先进事迹，深度挖掘那些可歌可泣的先进典型和献身奉献的先烈事迹，通过讲座宣传、实物展示等方式，大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。工会也可以借助新兴的数字媒体和信息化手段，在网上网下建设电力企业文化传播平台，使其内涵外延都得到充分展现。

3. 关爱特殊群体

电力企业工会在关爱特殊群体方面，可以从定期开展专项调研入手，重点关注大病职工、困难职工、离退休职工等弱势群体的实际需求，以此为基础开展精准帮扶。例如，对部分身患疾病的职工，可提供额外的健康监测，按照相关文件规定，对家庭经济困难的职工可以定向发放困难补助金。此外，工会还应加强对特殊群体的心理关爱，在迎峰度夏（冬）、重大工程现场等急难险重任务时，组织开展职工心理疏导、心理讲座等，倾听一线职工的心声，并提供正确的引导和帮助。针对离退休老人，则可联合离退休中心，组织实用性讲座，介绍社交、健身、理财等生活知识。除此之外，工会还可以搭建特殊群体彼此交流沟通的平台，组织一些兴趣小组等，使他们感受到关爱和温暖。

（三）拓展电力企业工会服务工作的范围

1. 关注职工工作生活

电力企业工会可以通过加强对职工工作生活动态的关注和反馈，更全面地拓展服务工作的范围。第一，应建立规范的信息收集渠道，采取问卷调查、参与座谈、实地走访等多种方式，及时汇总反映职工在工作和生活的问题与意见，比如职业健康与安全、工资福利待遇、艰苦工作环境、个人职业发展等。第二，根据收集的信息动态，有针对性地提出改进措施与方案。企业工会可以直接与管理部门沟通协调，也可以在涉及重大事项时组织职代会进行集体讨论。第三，要进一步加强工会自身的专业化建设，比如配置法律、心理咨询等专业人员，直接为职工提供个性化的帮助，推动相关问题的解决。第四，工会还需要加强对解决结果的跟踪记录，确保问题真正得到妥善处理。

2. 服务离退休老职工

电力企业工会要积极拓展服务工作范围，关注离退休老职工这一特殊群体的需求。第一步是配合离退休中心，建立离退休职工信息档案，深入了解他们在生活方

式、健康状态、经济条件等方面的实际情况，尤其是低收入、特困家庭和身体不便群体的需要。第二步，可与医院、社区等外部机构合作，为离退休职工提供必要的医疗卫生服务和福利保障，组织健康讲座，邀请专家解读医保政策、发放药品等。第三步，要创新服务活动的形式和内容，如组织开展适合老年体弱者参与的讲座，开展摄影摄像、书法绘画、太极拳培训等丰富多彩的活动。

3. 开展多种形式的帮扶活动

电力企业工会可以开展多种形式的帮扶活动，进一步拓展服务工作范围。首先，工会要动态开展困难职工管理，对经济困难职工建档立卡，了解他们所面临的具体问题，并评估给予帮扶的优先顺序。其次，工会可以结合企业文化建设，开展募捐活动，发起职工积分捐赠，由工会统筹使用这些资金和物资，针对困难职工提供经济资助、生活物资以及法律援助等帮助。此外，工会还应当发挥桥梁纽带作用，联系政府相关部门、社会机构，争取更多社会捐赠，拓展帮扶资金渠道。工会也可以建立困难职工帮扶长效机制，定期组织开展义诊义教等公益活动。

（四）构建和谐劳动关系

1. 加强工资集体协商

为构建和谐劳动关系，电力企业工会可以加强工资集体协商工作。第一，要充分发挥工会在集体协商中的代表作用，广泛征求职工的合理化建议，形成科学全面的工资需求方案。第二，工会要加强对经济形势和行业政策的研究，对企业的经营状况和薪酬水平进行评估分析，使职工的工资诉求更加客观合理化。第三，工会要主动充当桥梁纽带的角色，与资方进行充分平等的沟通协商，就涉及工资分配制度改革、正常增长机制、绩效工资体系等重大事项进行讨论。第四，在集体协商达成协议后，工会还需加强对执行情况的监督，建立畅通高效的反馈渠道，确保协议得以全面贯彻实施，维护职工的切身利益。

2. 建立职工申诉制度

为构建和谐劳动关系，电力企业工会应建立健全的职工申诉制度。第一，制定涵盖岗位竞争、工资福利、工作环境、权益保障等方面的申诉范围及具体标准，使职工对自己权益损害的认定有依据。第二，完善诉求受理渠道，广泛采用网上申诉平台、意见箱反馈、专人接待等方式，畅通职工反映诉求的管道。第三，明确申诉处理流程和时限要求，设立专门机构进行调查处

置，保证及时高效地响应职工诉求。第四，建立申诉结果的反馈和评价机制，及时告知职工处理决定，在保密的前提下接受监督，还可开展满意度测评。第五，加强制度宣传，使职工广泛了解申诉的途径和程序，从而增强其获得感。

3. 畅通信息沟通渠道

为构建和谐劳动关系，电力企业工会应当畅通与职工之间的信息沟通渠道。第一，通过员工代表大会、工会执委会议等组织形式，加强与职工的双向沟通，使他们有更多机会反映工作生活中的问题、建议和想法。第二，充分利用现代信息技术带来的便利，建立覆盖全系统的在线消息平台，使各种企业动态、管理制度及其变更等信息快速精准传达给每一位职工。第三，实行重大决策和制度变动的听证制度，在制定前充分征求职工群众的意见，提高决策的科学性。第四，定期开展满意度测评和工作动态调研，收集第一手资料，掌握职工在生产生活中的真实想法，并结合调研结果与职工代表座谈，共同推动解决问题。第五，构建畅通的反馈机制，及时回应职工的任何疑问与建议，使沟通渠道真正成为双向互动的有机体系。

结语

综上所述，电力企业工会要将职工群众的“急难愁盼”落实到安全生产、经营管理全过程，不断创新与拓展服务职工工作新模式，更好地满足职工日益增长的精神文化需求，增强企业内部的凝聚力与战斗力。接下来，还要紧跟电力行业新业态发展的新特点，构建数字化智能化的服务体系，实现工会服务工作的智能化转型。此外，完善工会跨区域交流合作机制，加强成功经验 and 典型案例的分享，也将有力促进工会服务水平整体提高。

参考文献

- [1] 张廷瑞, 靳文博. 偏远地区电力企业工会基于精准化服务的职工“三维人文关爱”管理方法探究[C]//《中国电力企业管理创新实践(2021年)》编委会. 中国电力企业管理创新实践(2021年). 新华出版社, 2023: 3.
- [2] 韦贞. 新时期电力企业工会做好一线职工思想工作的实践探索[J]. 广西电业, 2020(21): 58-59.
- [3] 朱永良. 新形势下电力企业工会如何做好职工服务[J]. 现代国企研究, 2018(22): 131.
- [4] 邹锦. 浅谈新形势下电力企业工会如何做好职工的服务工作[J]. 广西电业, 2018(21): 75-77.