

针对当地旅游业乱象,浙江临海市总工会通过组织3次“谈薪”,助其步入正轨——

“好薪情”带来“好行情”

本报记者 李刚殷 邹偶然

“好薪情”带来“好行情”!工资集体协商为当地旅游行业的有序发展提供了有益探索。”日前,记者在浙江临海采访时,临海市总工会副主席朱昌希告诉《工人日报》记者。

“企业方很配合。”谈及当地旅游行业的3次工资集体协商,朱昌希高兴地说。2015年9月,浙江省临海市14家旅行社的企业代表和职工代表,经过充分协商后,审议通过了《临海市旅行社行业工资集体协议》,如期完成第3次续签工作。

为乱象“号脉”

临海是历史文化名城,丰富的旅游资源带动了当地旅游业的蓬勃发展。但在繁荣的背后,也隐藏着一些行业乱象:不合理的低价组团、导游误导、胁迫游客参加自费活动、随意更改压缩行程等,这些行业弊病

极大地束缚了临海旅游业的进一步发展。一次旅游活动的成功与否,关键往往在于导游,国际旅游界将导游称为“旅游业的灵魂”。要改变临海旅游行业的一些不正常现象,工会能做什么?临海市总工会决定,先“号脉”,再“开方”。

2013年,经过两个多月的走访、调研,临海市总发现:一是该市很多旅行社没有建立工会组织,导游权益受损,二是行业内导游的工资标准混乱,主要表现为基本工资偏低,“返点”率过高,导游收入的绝大部分要“仰游客消费”。在旅游淡季,甚至出现了导游月工资只有800多元,远低于当地最低工资标准的情况,三是旅游行业无序竞争,恶性竞争现象相当普遍,“低价团”的存在导致旅行社压低导游的基本工资,迫使导游通过追求“返点”增加收入;由于导游过分追求“返点”,导致旅游服务质量下降,进而导致游客报团减少,为了吸引游客,旅行社再次降低团费。常此以往,整个行业陷入恶性循环的“怪圈”。

为乱象“号完脉”,临海市总工会决定根据病因着手“治病”。

帮行业“开方”

如何打破这个“怪圈”?临海市总工会决定:一是先建工会。根据实际情况成立了两家单建工会,7家规模较小的旅行社组成联合工会,并建立临海市旅行社行业工会。二是推行行业工资集体协商。

2013年9月,11家旅行社全部参加了该市首次旅游行业工资集体协商,就导游的基本工资标准、补贴费、工龄工资、业务提成、餐补、加班工资、职工休息休假工资以及工资发放时间和形式等开展了协商和规范,涉及职工185名。

通过协商,临海市导游的各项收入都普遍有所提高:基本工资从原来的每月800元提高至1350元,出团补贴从每天的50元提高至100元,餐补25元/日。同时增加了工龄补贴、业务提成,并作了统一标准,且要求这

几项收入之和不低于旅行社净利润的20%。

导游总收入的大幅度增长,极大地激发了导游的工作积极性。参与协商的一位导游代表说:“协商之后,我们每月的基本工资达到1350元,年收入比协商前1年就多出了6000多元,这给我们减轻了不小的生活压力。”

旅游行业工资集体协商也得到了行业协会、业主的欢迎。临海市旅行社行业协会会长、浙江台运国际旅行社总经理汪瑞告诉记者:“工资集体协商和规范是一个双赢的结果,员工工资有了保障,队伍就会保持相对稳定,我们旅行社也将会有更好的发展。”

注入新活力

经过1年的运行,临海各家旅行社的职工对工资集体协商普遍叫好,随之,能有效实现双赢的2014年旅游行业工资集体协商,也轻松达成:导游最低工资标准提高至1560元/月,出团补贴提高至120元~200元/

天,其他不变。

2015年,临海旅行社行业迎来了第3次工资集体协商。

这次协商后,导游每月的基本工资提高至目前的1600元/月,出团补贴提高至200元/天,餐补30元/日,在工龄补贴不变的基础上提成增加10%,另外增加了3个节日的福利费,要求每年不低于600元;高温补贴3个月,每月不得低于180元;个别旅行社还设立了房屋公积金等。

通过规范行业工资结构、统一行业工资标准,使旅游团成本回归正常化、合理化,防止了行业内无序竞争。据统计,2014年游客对该市旅行社的投诉率比2013年下降了50%,2015年投诉率又明显下降。

工资集体协商为临海市旅游业的发展注入了新的活力。2014年,临海市旅游总人数1210.92万人次,2015年突破1458.57万人次,增长20.5%。2015年该市旅游总收入增长了26.8%。

河北传统文化促进会建立工会

本报讯(记者李昱霖)河北省传统文化促进会工会委员会于日前成立,在全国同类社团机构中首开先河。

在河北省传统文化促进会工会委员会成立大会上,由26家成员单位选举产生了主席、副主席,经费审查委员会主任、女工委员会主任等。河北省教科文卫工会主席杨树生说,该工会组织的成立,对于发挥工会的桥梁纽带作用,促进河北省传统文化的传播和传承,提升传统文化创造力、传播力和影响力具有重要意义。

澳门医护志愿者到桂林义教义诊

本报讯(记者卢慧敏 通讯员蒋淑芳)3月26日,澳门医护志愿者协会“健康直通车”到广西桂林开展义教义诊活动,来自澳门3家医院的医生以及志愿者一行70余人,通过小学义教、社区义诊、卫生宣教等形式在当地开展为期两天的志愿服务活动。

桂林市总工会相关负责人介绍,多年来,澳门的邮政、出租车等行业的工会组织前来桂林交流,结成了深厚的友谊,澳门医护志愿者协会从2005年开始,每年都会通过举办“健康直通车”的形式到全国各地进行义教义诊活动,这是首次来到桂林。

东营河口区构建四级维权网络

本报讯 连日来,山东东营市河口区总工会以“四级”职工服务网络为载体,在全区6个镇街建立了职工法律援助站,在3个社区和259个工会企业建立了法律援助点,形成了以区级维权服务中心为骨干,镇街、产业(系统)维权服务站为支撑,社区、企业工会维权服务站为基础的“四级”工会维权服务网络,并建立了60人的全区工会法律援助工作者和志愿者队伍。

同时,该区还成立职工法律维权工作室,聘请律师定期为职工提供法律服务。建立服务职工讲师团,为职工提供法律、心理、保健等多方面的专题宣传和培训。(陈文涛)

南阳车务段开展路外安全宣传

本报讯 “没想到一个小石块就能导致列车脱轨,太吓人了,我以后再也不敢到铁路线上玩了。”3月28日,在宁西线上的范营小学,当看完南阳东站安全宣传小分队带来的安全事故幻灯片后,孩子们七嘴八舌地议论起来。

南阳车务段沿线共有数十所中小学及村庄。随着宁西二线开通,列车密度加大,路外安全成为安全风险管理的重点。为增强沿线居民知路爱路护路意识,该段组织管内各站深入沿线村镇、企业、学校开展安全宣传活动。当天下午,在焦柳线上的韩堂小学,一名学生代表全校300余名师生在韩堂车站举办的路外安全宣传动员会上宣读《路外安全倡议书》,表示自觉遵守铁路安全规定。(赵向阳)

青海:艰苦行业职工纳入劳模疗休养范围

省总每年组织400名省劳模和200名艰苦行业一线职工疗休养

本报讯(记者那生祥)近日,青海省总工会出台《劳动模范疗休养工作暂行办法》,对劳模疗休养作出政策性规定,为劳模和高原艰苦地区一线职工创造一个学习交流、修养身心、疗养康复和拓宽视野的平台。

《办法》从疗休养对象、疗休养时间地点、疗休养内容、经费保障等方面作出具体规定。首次将青海高原艰苦地区、艰苦行业的一线职工和工人技术明星等一线优秀职工纳入劳模疗休养范围。

据了解,从今年起,青海省省总每年将安排400名省部级劳模、市州级劳模和青海省

五一劳动奖章获得者以及200名高原艰苦地区、艰苦行业的一线职工和优秀技术工人参加疗休养,各级工会也参照省总有关规定,组织市州级劳模和一线优秀职工参加疗休养。青海省工人技术明星、省职工职业技能大赛获奖选手、“安康杯”竞赛优秀个人、“六型班组”优秀班组长、职工职业道德“双十佳”、女职工建功立业标兵、省级表彰的各类单项荣誉获奖职工等,均可随同劳模一起疗休养。

省总工会常务副主席郎国清表示,疗休养重点安排各级劳模和优秀职工,优先安排在生产一线,特别是条件艰苦、劳动强度大、有毒有害岗位工作和在重大工程、重点科研项目中发挥骨干作用的劳模和一线职工参加疗休养。

据悉,每批次劳模和一线职工疗休养时间一般不超过10天,内容围绕能够满足劳模需求、符合疗休养实际、突出行业特点的活动,主要安排政策形势报告、交流座谈、健康讲座、体检理疗、参观考察、文体活动等。

此外,《办法》规定,在职劳模和一线职工参加疗休养视为正常出勤,往返交通费、伙食费和住宿费由所在单位承担。



3月30日,在合肥市百利广场项目工地,农民工在填写个人信息申请加入工会。

当日,合肥市蜀山区红四方社区为辖区工地上的101名农民工集中办理工会入会手续,并安排专人向农民工普及入会后劳动就业、工资报酬、社会保障、安全生产、困难帮扶等方面的知识。新华社记者杜宇摄

成都新都区发布家具行业劳动定额标准

为每道工序贴上合理价值标签

本报讯(高柱 记者李娜)料0.6元每平方米,排扣10元每平方米,封边0.2元每平方米、着色7.5元每平方米……今年起,在成都新都区家具工业园区内,半机械化的家具板材流水线上,站在每道工序背后的工人都有了相对科学且公开的劳动报酬定价。据悉,这是新都区历时半年,在推进家具行业工资集体协商工作中取得的阶段性成果。

据介绍,新都区家具园区成立于2008年,现入驻规模企业45家,用工总量近6000人,每年产值超过180亿元。由于家具行业具有劳动密集型特点,员工多为流动性大的农民工群体,短暂无工导致企业不愿在技能培训上投入,每逢用工高峰时段,便会出现熟练工种的“抢人”大战。

“这对园区内企业的稳定发展极为不利。”新都区家具园区工会联合会副主席曾绍告诉记者,为了解决上述问题,2015年,新都区总工会、园区工会联合会、园区行业协会联合,用近半年时间走访园区45家企业,涉及工种50多个,结合家具行业工序

多、材质复杂的特点,以5家试点企业工资最低定额为标准,为板式家具生产的每道工序制定出工资最低定额标准,并草拟出台了《2015成都家具园区家具行业工资定额级指导标准》。“我们要做的就是为每一道工序都贴上公平合理的价值标签,让行业内所有用工都能走上正常轨道。”曾绍说。

“行业内工资更加科学合理的制定,对调动员工积极性有着重大推动作用。”新都区一家具企业人事经理告诉记者,如果每道工序的岗位能够得到最优化配置,员工在用料方面每年最多可为企业节约成本超过40万元。

“为家具行业劳动定额立标准、补空白,是我们推进工资集体协商工作纵深发展的首次尝试。”据新都区工会相关负责人介绍,为进一步创新和谐劳动关系建设,未来,区总工会将不断拓展行业工资协商领域,逐步在环卫、餐饮等多个行业建立起工资定额标准制度以及行业工资集体协商制度。



哈萨克族小伙儿“新疆土话”创业受追捧

展巾帼风采 亮服务品牌

——国网徐州供电公司营业及电费室营业二班服务侧记

□伟明笑

国网徐州供电公司营业及电费室营业二班,现有21名班组成员,全部由女职工组成。营业二班也被称作城西供电营业厅,是供电公司联系社会、服务客户的重要窗口,承担着徐州市泉山区、新城区近30万户的用电服务工作,平均每天接待用电客户1600多人次。

多年来,该班始终遵循“真诚服务、共谋发展”的理念,认真贯彻“诚信、责任、创新、奉献”的核心价值观,以客户满意为第一要务,实践中不断开拓创新,做到了服务方式更加灵活、服务内容更加多样、服务举措更加精益,走出了一条由规范、标准到品质提升的服务之路,塑造了良好的企业社会形象。

这些年来,营业及电费室营业二班以优质的服务铸造了辉煌的荣誉。班组先后获得国家级“青年文明号”、全国用户满意服务“明星班组”、江苏省“工人先锋号”、“巾帼文明示范岗”、“优质服务十佳集体”、徐州市“十佳青年文明号”等荣誉;有15人次获得江苏省技术能手、江苏省五一创新能手、江苏省电力公司“服务之星”、徐州市“服务标兵”称号。

打造“四维”服务模式

班组打造的“四维”服务模式成了她们的一张亮眼的名片。该模式以着眼客户需求,提升服务水平为目标,从服务的线、面、层次和时间的四维格局上开展全方位服务。

一维元素抓主“线”。班组先后编写制定了《员工绩效考核办法》《突发事件处理制度》《营业服务业务规范》等11项规范制度,形成了用制度考核人、监督人、管理人和教育人的良性机制。

二维元素突出“面”。根据客户办理业务的最佳流程,班组在营业厅内设置了导向台区、等候区、自助服务区等多项服务模块。从便民百宝箱、医药箱、手机加油站等设施到13种宣传资料、8大宣传图板、各种温馨提示等,每一个细节都传递出独具特色的倾情服务氛围。

三维元素多“层次”。营业厅设立了专家坐席,为用户提供专业化、标准化的服务;为低残障人士开辟了业务办理绿色通道,手语服务专席;为儿童专门打造了“棒棒糖”柜台;对全市重大项目、民生工程等项目用电需求实行“一站式”快速服务。同时,对内实施站立服务、双手递送服务,四声用语服务、温馨提示服务、代填单服务、延伸上门服务等一系列特色服务。

四维元素深“内涵”。2007年成立“绿荫使者”服务队,编制《绿荫使者服务队宣传手

册》,设立“绿荫援助基金”,建立服务区域“特殊”客户档案,在有限的时间内,无限扩展服务内涵,最大限度挖掘服务潜力,开展一系列更加贴近民生的优质服务队专题活动,与社会各阶层建立起互动关爱的纽带。

锻造过硬服务本领

日常服务实践中,该班注重业务学习、经验积累和传承创新,不断丰富服务方式,努力提升服务本领。

“五三三”服务法是她们在实践中提炼总结出的,所谓“五三三”是指在工作中做到“五常”,即常总结、常找差、常学习、常比较、常自省;业务受理做到“三多”,即多问一句、多看一眼、多查一遍;服务中做到“三零”,即服务接触“零距离”、服务行为“零差错”、服务效果“零投诉”。

同时,她们还积极开展“十要一争”活动:“十要”,即语气要轻、微笑要多、仪态要好、沟通要畅、肚量要大、理由要少、办事要勤、行动要快、执行要活、效率要高;“一争”,即争创金牌服务岗、党员亮身份活动。

她们还坚持“四个一”能力提升活动。包括“一日一省”,每天下班后,对一天的工作进行回顾和反省;“周一一读”,每周组织一次读一本好书活动;“一月一讲”,每月邀请专业老师进行手语、心理学以及航空式服务等特色培训;“一季一赛”,结合业务需要,每季度开展普通话趣味竞赛、服务礼仪竞赛、业务知识竞赛等活动。

活动中,以争创金牌服务员为载体,针对员工年龄层次、工龄长短等特点,从“一招一式”教、“一点一滴”带、“一言一行”抓,把一流服务就是“金牌”的理念灌输到每名员工头脑中,并通过“看行动、看服务、看效率”,每月评选出一位金牌服务员,极大地调动了全员学业务、强本领的积极性和主动性。

创新智能服务举措

班组坚持从细节入手,结合新技术、新手段的应用,不断改善服务手段,拓宽服务内涵,提升服务品质,实施一系列特色服务。2013年8月,“国网江苏省电力公司”微信服务号正式上线。为了让客户全面了解和体验电力微信服务,该班广泛宣传,短短几天,超过5000余户居民用户通过扫描二维码、查找公众号等方式添加了微信账号。

2016年3月,营业厅全面启用手写数位屏。目前,营业厅通过手写屏、高拍仪、身份证识

别器多个电子化设备的配合,全面实现免填单、电子签名、电子证件留存和电子查询等功能。有效缩短了业务办理时长,深受客户好评。

此外,该班还推出诸多创新举措,精心制作了17类业务“一次书面告知书”,客户一次咨询即可获知办事程序、收费标准等全部信息;开通“业扩报装直通车”,简化了业务手续,缩短了服务时限;推出居民“1+1”业务和“同城异地”业务受理工作,新装客户均能实现“1天受理1天接电”的服务,目前同城异地受理业务已达1440余笔。

精塑班组服务品牌

为了贯彻国网公司“诚信、责任、创新、奉献”的核心价值观,二班创建了“绿荫使者”服务品牌。“绿荫服务使者”的团队品牌,寓意团队是一棵大树,为客户撑起一片“绿荫”,团队是树干,员工是绿叶,在吸收着阳光和雨露后,向社会散发出发光和热,送去一片绿色的祝福和安康。

实践中,该班把“奉献一片绿荫,感受国网真情”作为团队愿景,启动了“情系绿荫关爱行动”。关怀老人、关爱儿童、关爱病残。市民郑复生,身患强直性脊柱炎,创建了“郑复生心缘志愿者服务中心”,被誉为“徐州的保尔”。该班与其结对为共建互助对子。2012年5月15日,郑复生在徐州市心缘志愿者服务中心成立15周年感恩答谢会上深情地说:“没有绿荫服务队风雨同行的6周年,就不会有心缘15岁成熟的今天!”

谢景,是一位怀揣空姐梦但身患骨癌的女孩,自一封求助信与绿荫使者服务队结缘后,成为了绿荫服务队重点帮扶的对象……从2009年到2013年,4年的时光,1000多个日子,从绝望到乐观,从无助到坚强,“绿荫使者”服务队队员们默默地陪伴在谢景身边,一次次和她共渡难关,帮她鼓起勇气与病魔作战。2014年“五四”前夕,为了展示绿荫使者的风采,鼓励更多的青年员工奉献爱心,关爱他人,传播正能量,这一事迹被编成剧本,拍成了微电影——《爱在路上》,在徐州广播电视台播放后引起极大反响。

“赠人玫瑰,手留余香。”绿荫使者服务队成立9年多来,共参加各类帮扶活动百余次,与郭丹、谢景、社会福利院等特困个人和集体结成了长期帮扶对象,队员们把爱心、爱心和义不容辞的责任奉献给社会、奉献给需要帮助的人。在她们的影响下,更多的人也加入到关爱的队伍中来。

新闻特写

温馨“家书”

本报记者 康劲
本报通讯员 王霞

“当你们用爱呵护小家的时候也撑起了企业这个大家。感谢你们主动承担家务,使亲人能心无旁骛,安心工作……”

当读到这封“家书”的时候,王娜的心里荡起阵阵涟漪。作为一名电力职工家属,她明白电力检修工作的重要性,也深知家人在工作岗位上的艰辛,但第一次读到这封来自企业的特殊“家书”,还是让她兴奋而惊喜。

一年一度的电力春检工作关系到千家万户的用电安全,对于电力职工来说更是一场硬仗。国网武威供电公司所辖位于河西走廊中部,皑皑雪山和荒漠戈壁更加增加了春检的难度,也给一线春检职工的检修作业带来更多艰辛。

面对厚厚的春检工作计划方案、一环紧扣一环的检修作业任务,武威供电转变工作方式,在落实“硬性规定”的基础上,起草了两封“信”,一封写给加班加点奔波在检修一线的职工;一封写给职工家属,并一一送到职工家中。同时,发挥工会组织的帮扶作用,鼓励职工互帮互助,解决部分职工家中的生活困难。

信中,字里行间体现着人文关怀的亲情和嘱托,也突出了春检安全的主题,用温馨“家书”营造出“平安春检”的浓厚氛围。公司负责人表示,公司将不断创新工作载体,通过规范每日一题、电力安全小品比赛、“违章大家拍”、“安全我承诺”、知识竞赛、“职工家属话安全”座谈会等形式多样的活动,将安全文化延伸到基层一线及施工单位的最前沿,确保春检零事故、零伤亡。

在“XJ土话大百科”工作室里,达尼亚尔接听“粉丝”来电(3月28日摄)。工作台旁的白板上写满了近期工作计划。

热播影片《疯狂动物城》经典桥段在新疆网友的手机里流传着另一个版本——“慢吞吞的树懒变成胖面馆服务员,慢着浓浓的‘新疆土话’问:‘你们……要……吃撒(啥)……呢?’”这段带有浓厚新疆本土化味道的搞笑配音视频出自哈萨克族小伙儿达尼亚尔·努素甫艾力之手,他是“XJ土话大百科”网络自媒体的创始人。不到一年时间,这个公众平台的活跃“粉丝”就超过了50万,成为新疆目前最具影响力的自媒体之一。

新华社记者 王菲 摄