

中山连续3年举办工会工作创新交流比赛,激励工会工作者主动作为——

# 工会创新活力这样“赛”出来

本报记者 叶小钟 本报通讯员 陈慧玲 黄薇

用5分钟时间,展示创新项目的服务内容、开展过程、能解决什么问题——这是近日广东省中山市举办的工会工作创新交流比赛现场。在中山市总工会看来,这样的比赛对谋划下一步工作具有重要意义。

中山约有282万名产业工人,是中山高质量发展的主力军。创新工会工作培育新质生产力,是中山市总工会面临的新要求。如何激发全市各级工会改革创新热情,激励工会工作者主动作为,成为中山工会的重要命题。如今,这个命题有了新的解题思路——以赛促学。

## 参赛项目围绕创新服务展开

自2022年以来,中山市总已连续3年举办工会工作创新交流比赛,参赛人数逐年增加,项目逐年丰富。选手围绕职工思想政治引领、产业工人队伍建设改革、数智工会建设、职工技能提升等中心工作和热点领域比本领、赛“创新”。3年来,共有462个创新项目参赛,其中2024年有171个项目参赛。

在近日举行的工会工作创新交流比赛决赛中,参赛项目围绕创新职工服务工作展开,如《“五步变革法”助力企业数字化转型破局创新》项目聚焦职工队伍在企业数字化转型过程中的需求,助力职工队伍成为企业转型的主力军;《人大+工会,绘就服务职工新“枫”景》项目通过整合人大和工会的资源优势,聚焦构建更全面有效的服务职工新体系;《以赛增训,3+N机制赋能调解新格局》项目聚焦探索劳动争议多元化化解新模式;《“AI地图”让工会服务触“手”可及》项目通过构建AI工会地图,推动工会数字化转型,提升服务职工质量与效率。

中山市总对赛事的组织发动、活动形式、参赛覆盖面、评委阵容等方面,因地制宜不断深化和优化。面向社会化工会工作者、镇街工会干部、机关企事业单位工会干部3大群体举行专场初赛,脱颖而出的项目进行最终决赛,目前基本覆盖了镇街以上的工会工作者。

## 为工会工作者打造施展才华的舞台

赛事举办以来,中山市总不断总结经验,通过打造一个赛事品牌,培育一批工会人才、

选育一批工会项目,推动赛事水平持续提升。

在打造赛事品牌方面,中山市总已将其打造成一项认可度高、覆盖面广、影响力大的工会系统创新赛事。比如,本次比赛邀请了党代表、人大代表、政协委员、市总工会干部以及劳模工匠代表、专家代表和基层工会代表等19人,评委阵容再次扩大,既确保了赛事的专业与公平,又扩大了赛事影响力。

大赛还为工会工作者打造了尽展其才的舞台,培育了一批工会人才,其中既有工作经验丰富的业务骨干,也有初出茅庐的工会新兵。同时,赛事影响力、覆盖面不断扩大,已经从市总工会及下属事业单位、市三工联动职工服务中心向23个镇街总工会辐射。

此外,大赛还选育了一批工会项目,主题涉及基层工会工作等多方面,除了考验参赛者的现场展示能力,还要求项目必须兼顾创新性、实效性、可复制和可推广性。

东区街道总工会专干李倩影的创新项目《以“小调解”助“薪”安,构建繁荣社会“大和谐”》在此次大赛中获得三等奖。该项目通过创新性打造劳动争议三方联合调解中心,实现矛

盾化解机制前移。“这场以赛促学的比赛,让我的创新思维和解决问题的能力得到锻炼,还对标学习了其他优秀项目,进一步拓宽了工作思路,为开展工会工作积累了经验。”李倩影说。

## 推动创新项目成果转化

以点带面、辐射引领,是中山工会举办工会工作创新交流比赛的重要目的。借助大赛,中山工会工作得到进一步发展。一方面,赛事为工会工作者提供了展示创意、平等交流的机会,形成比学赶超、互相学习借鉴的氛围,迸发新鲜活力。另一方面,赛事知名度、吸引力、影响力不断提升,参赛范围覆盖面向全市工会系统逐步延伸,推动了全市工会干部业务水平提升。

此外,中山工会更注重赛事项目落地转化。“创新项目能否向更大范围推广,是衡量该项目好坏的一个重要评价指标。”中山市总工会相关负责人告诉记者,市总把大赛中涌现的创新项目整理成册,进一步推动创新项目落地见效与成果转化,形成可复制、可推广的工会工作新模式。

内蒙古:12351热线春节服务不断档

## 接听来电当天帮职工追回欠薪

本报讯(记者李玉波 通讯员马芳)春节期间,内蒙古自治区总工会12351工会服务职工热线坚持7×24小时值班值守,做到春节“不打烊”、服务不断档,确保信息能畅通、问题能解决,时刻保障职工的合法权益。据统计,1月27日至2月2日,共接听职工来电338件。

2月10日,记者走进自治区总工会12351工会服务职工热线呼叫中心,电话铃声此起彼伏,客服人员耐心接听来电,详细记录并解答每一个问题。他们不仅分工明确,解答来电职工的法律咨询、劳动权益保障等问题,还依法依规给出最优解决方案。

近日,职工吴某某致电12351热线,称其2024年12月1日入职兴安盟科尔沁右翼前旗一家快递公司从事快递员工作。2025年1月14日离职后,公司拖欠其6000元工资。热线工作人员详细记录吴某某的诉求,并第一时间反馈给兴安盟科尔沁右翼前旗总工会。科右前旗总工会马上与这家快递公司相关负责人取得联系。当日,吴某某便顺利拿到了被拖欠的工资。

2023年9月27日,自治区总工会12351工会服务职工热线呼叫中心启用,职工通过热线可进行问题咨询、信访投诉、法律服务、意见建议、帮扶救助等5大类81项问题咨询。对于职工反映的问题和提出的建议,热线工作人员按照“分级负责、归口办理”“谁主管、谁负责”“属地管理”和及时就近依法解决问题与思想疏导相结合的原则分别做出处理,自治区各级工会按职责分级办理。

## 新闻特写

## “娘家人”喊我们吃团圆饭

本报记者 祝盼 毛浓曦

近日,在陕西西安一家饭店,上百名春节期间留岗的外卖骑手齐聚一堂,共同举杯祝福新年。

这顿专属于外卖骑手的团圆饭源自一个约定。2024年初,碑林区文艺路街道总工会开展“关爱外卖员 点亮微心愿”活动,30名外卖骑手纷纷写下自己的微心愿。其中一名骑手的微心愿引起各级工会注意:“希望‘娘家人’明年能为我们春节坚守岗位的骑手办一桌团圆饭。”

“这个愿望我们一定要帮骑手实现。”陕西省财贸金融轻工工会主席赵亮说。2025年春节后,由陕西省总工会、西安市总工会、碑林区总工会三级工会联动,文艺路街道总工会具体筹办,并在骑手中广泛宣传,很快,“‘娘家人’喊我们骑手去吃团圆饭”在外卖骑手中扩散开来,微心愿里的“一桌饭”也变成了有上百名外卖骑手参加的10余桌团圆饭。

活动当天,宴会厅进行了精心布置,所有餐桌铺着红色桌布,上面摆着糕点、花生、糖果、饮料等。活动开始后,上百名骑手同唱生日歌,袁辉、冯天雷等6名春节前后过生日的骑手,共同上台许愿、吹蜡烛,并为大家切分蛋糕。

团圆饭环节,骑手们一边互相诉说着跑单过程中的酸甜苦辣,一边品尝美食,十分轻松自在。外卖骑手丁栋上台为大家演唱歌曲《凡人歌》,许多骑手不由自主跟着他一块唱起来。“我们还安排了‘蛇年表情猜猜猜’‘颠乒乓球’等各类趣味游戏和抽奖活动,准备了电视机、按摩仪、手环等奖品。”文艺路街道总工会主席符琳说。

“这是一年来最难忘的一晚,感谢‘娘家人’提供的机会,2025年继续加油!”外卖骑手许伟说。那晚,不少外卖骑手都红了眼眶。

## “千里送暖”大巴车来了

本报记者 李润钊 本报通讯员 李亮 许志馨

“办在厂区的职工子女暑假托班解决暑期带娃难题;医疗互助活动让职工多一份健康保障;返厂返岗复工路费补助最高可达500元;新入职职工参加岗前培训,企业提供基本工资;每年春节为职工父母发放千元红包……”当一项项岗位福利推广词带着浓郁的闽南腔调传来,家住四川省广安经济技术开发区前锋工业园区附近的蒋志平知道,福建省泉州市招工的大巴车来了。

近日,泉州、广安劳务协作专场招聘会在四川广安经济技术开发区举行,蒋志平和老乡们在一个个招聘摊位前,一边喝着茶,一边与企业“谈薪”,咨询用工政策、企业环境和福利待遇。

广安是泉州的劳务输出大市。近日,两地工会联合启动了为期4天的“贾泉山海约”主题活动,在前锋工业园区、岳池县文体广场等地连续举行3场招聘会,由泉州市总工会组织的23家品牌企业带来1755个优质岗位跨省招工。

彼时,家住广安市前锋区代市镇文化路的周永凤在家里迎接专程从泉州赶来的客人。她的女婿欧光波是泉州顺丰运输有限公司的快递员。上门的是泉州市总工会干部危金海、林佩珠一行,他们向欧光波在四川的家人送来了复工慰问礼包。

老家在广安市广安区龙滩乡龙滩村的周明前,是泉州艺龙美术工艺有限公司职工,今年是他从事工会工作的第34年。听说工会干部上门慰问的消息,周明前给公司工会主席发了一条短信:“‘娘家人’千里送暖的心意已查收。”

据悉,今年,泉州市总把长年在泉务工职工家属作为劳务协作跟踪服务的重点对象。泉州、广安两地工会还签订了职工维权服务协作框架协议,将建立城际间职工维权联动机制;开展疗休养基地互认共享、疗休养团队互送;推动职业资格、职业技能等级和专业职业能力两地互认等行动。



## 护航铁路安全

近日,中国铁路哈尔滨局集团有限公司牡丹江工务段亚布力线路车间组织职工,在苇河站开展冻害整修作业,确保亚冬会期间铁路线路安全。 本报通讯员 谢响 席凯健



黄石市西塞山区推动校企深度合作

## “工匠+博士”打造技术创新“智囊团”

本报讯(记者张群 通讯员胡雪莹 周世玮)记者近日获悉,近年来,湖北省黄石市西塞山区加强工会与高校、企业三方合作,共同打造“西塞工匠+理工博士”创新工作室,推动该区产业工人队伍实现由“工”到“匠”,助推现代化特钢之城建设。

特钢产业是西塞山区的主导产业。面对传统产业转型升级的迫切需求,西塞山区总工会与湖北理工学院材料科学和工程学院深度合作,携手10家区域内龙头企业,共同建立

11个“西塞工匠+理工博士”创新工作室。这些工作室汇聚了伍期江、方红斌等资深工匠与徐先锋等8名博士的智慧,成为企业技术创新的“智囊团”。

为让创新工作室规范、有序、高效运转,西塞山区总制定出台一系列制度,为创新工作开展提供坚实的制度保障,其中,为11个工作室配备标准化工作场地。同时,推动企业为高校学生提供实习平台,通过技术培训、业务交流和师徒带等方式,让学子在实践中锤

炼技能、积累经验。

湖北理工学院的徐先锋博士团队为湖北浩运新材料、湖北三冶重工、湖北振华化学等企业解决问题20余个。企业则为湖北理工学院学生提供平台,让3500余名学生前往生产车间实习,积累了宝贵经验。

为进一步整合资源、发挥优势,西塞山区总积极推动创新工作室联盟发展,建成教育、医疗、生态环境等领域的4大创新工作室联盟,实现跨区域、跨行业、跨企业的全方位交流合作。

## 车站“翻译官”

地处改革开放前沿的广州,外国乘客较多。近期,在我国连续扩大免签政策的支持下,更有大批外国游客入境,体验传统中国年。

作为全国最繁忙高铁站之一的广州南站,为了畅通与外国乘客的交流,在售票窗口、检票口等岗位的工作人员配备了多语种翻译机,可以实时翻译十几种语言,补强了车站中英文引导标识,开展覆盖客运员、售票员等岗位的双语培训,为乘坐高铁的外籍旅客提供购票、乘车指引。

39岁的广州南站客运员陈璇是有名的广州南站“翻译官”,熟练掌握英语、韩语、日语、尼泊尔语中的铁路用语和日常用语,面对外国乘客的求助,陈璇总能轻松应对,丝滑切换多国语言,沟通起来基本“无障碍”,让身处异国他乡的旅客感受到温暖。为此,大家称她为“翻译官”。

“Sir,sir,stop,stop.”(先生,先生,请停下,请停下。)

“Go wrong,not this one.”(您们走错了,不是这个方向。)

2月1日14时10分,在车站站台上,客运员陈璇一路小跑,追着两位外国旅客。听到呼喊,他们才意识到上错了车。随即两人下车,奔向站台另一侧的G417次列车,顺利登上了前往香港的高铁。

陈璇主要负责检票口跑岗作业,检票口客流大的时候,她会帮助旅客快速完成检票乘车。全站54个检票闸机口时常内现她忙碌的身影。她说:“我是哪里需要就到

哪里,经常要回答外国旅客的问题。每当经过沟通引导,外国旅客顺利乘车后不停地和我说‘thank you,thank you’或者竖起大拇指时,我都特别有成就感。”

陈璇上学时一直喜爱外语,英语口语能力比较强,还会其他几门外语的简单日常用语。从去年起,她发现车站不同肤色、不同国家的旅客多了起来,她觉得光会一门外语还不够,为了提高其他语种水平,陈璇在工作之余还特意看国外新闻、影视片等。她说:“我的外语水平提升得快,主要得益于工作中的突击训练。我身上随时装着翻译机,听不懂就求助它,虽然和外国乘客仅有短暂的交流,但是大脑高强度训练学习的过程,所以两个月的时间基本可以掌握多门外语的常用句子。”

今年1月18日,陈璇在值班时遇到了一对焦急的尼泊尔夫妇。他们10岁的儿子去卫生间后一直未回,夫妇俩由于不会说英语,也无法向周边旅客求助,急得团团转。

陈璇跟他们沟通了解情况后,一边安抚夫妇俩的情绪,一边紧急联系车站志愿者一起帮忙找孩子,最终在候车室的另一端成功找回孩子。

广州南站每天有近2000名外国乘客乘车。一天下来,“翻译官”陈璇掌握的4种外语常常轮番上阵,丝滑切换,秀起了一把“国际范”,受到了外国旅客的纷纷点赞。她说:“火车站是一个城市的窗口和形象,我希望通过自己的服务让外国乘客喜欢‘中国游’。”目前,陈璇已为800多名外国游客提供乘车指引等服务。

(方杰 蔡云 胡靖)

## 列车“拾穗者”

一年一度春运忙,高铁出行迎高峰。广铁集团长沙客运段动五车队G7组担当复兴号红眼动车组通宵达旦地运行,旅客的遗失物品多起来了,列车长蒋诚忙碌的身影比以往更勤了。

2月4日12时40分,蒋诚值乘湛江西至汕头G6086次列车,她习惯性地刷新工作手机,发现旅客蔡小姐在5分钟前提交了一条尾号为1298的遗失物品工单,称在深圳北站下车时,所携带的一副白色耳机遗失在8车10B座位上。

看到信息后,蒋诚立马赶到8号车厢,可找遍座椅夹缝、椅背网兜,再旋转座椅,也未见耳机踪迹,又打开手机手电筒,趴在地面再找,终于在一个角落里找到了这副耳机。

握着耳机,蒋诚开心地说:“运行途中,我喜欢刷新手机里的客管系统,看是否派发了新工单,像耳机、充电器、眼镜这类小物品,如果寻找及时,找回的可能性很大。”

“80后”蒋诚是一名技师列车长,责任心强,跑车经验足,哪些物品易找,哪些物品难找,在她心底都有笔账。

“旅客下车前,广播提醒旅客收拾好自己的行李物品,手机、充电器、耳机、身份证、背包、行李箱等是最容易遗忘的;到站后巡视车厢,一路走过去,要眼观六路,上看行李架,中看窗台、座椅、椅背网兜,下看地面,不能漏掉任何一个地方。”谈及寻找技巧,蒋诚滔滔不绝地介绍着。

1月25日凌晨1时55分,深圳北至长

沙南G9684次列车终到长沙南站后,蒋诚待旅客全部下车后,开启视频记录仪巡视车厢,短短的几分钟内捡到5件旅客的遗失物品。

“那晚我值班,看见蒋诚左手拿着手机充电器、移动Wi-Fi、身份证,右手拿着不锈钢水杯和客运记录,肩膀上还背着一个学生书包,与长沙南站客运员办理旅客遗失物品交接时,活脱脱像个‘拾穗者’。”回想起当晚长沙南站站台上的那一幕,车队党总支书记冯小英印象深刻。

每当捡到遗失物品而没有工单时,她总是想方设法联系失主;遇到旅客遗失物品下错工单时,她也会亲力亲为及时引导旅客撤销列车工单,并告知如何重新下工单。对此,旅客汤女士感慨道:“蒋车长细心周到的服务,给我们减少了不必要的麻烦和损失。”

在家千日好,出门万事难。蒋诚每年为旅客找回遗失物品均超300件,物品价值有大有小,但捡到的所有遗失物品,蒋诚都会编制客运记录移交车站,从不认为旧的、不起眼的,旅客就不要了。值乘的最后一天下班后,工作手机上交,下趟接班时也要打开手机查看上个班的遗失物品工单处理情况,避免因自己疏忽而造成工单。

在蒋诚的努力下,春运以来,她已为旅客找回遗失物品36件,遗失物品找回率达到100%。她用点滴行动与真诚服务让旅客乘车体验更美好。

(曾波)