

厦门市总创新发展新时代“枫桥经验”工会实践，实现“协同治理”——

# 从“线下跑腿”到“云端解纷”

## 工会创新实践调研行

本报记者 李润钊 本报通讯员 潘书婷

“原先要花3个月维权，如今12天就解决了。”今年3月，外卖骑手林晓华（化名）收到5万多元保险赔偿金后向福建省厦门市总工会致谢。此前他在送餐途中受伤，被鉴定为伤残十级，然而平台拒绝提供收入证明，致使保险理赔和民事赔偿诉讼陷入困境。

后来，林晓华向厦门市总联合市人社局、市司法局等24家行业主管（监管）部门共建的福建首家市级新就业形态劳动者权益保障服务中心求助。工会介入后，经过3次调解，让这起按常规诉讼流程处理至少需要花费3个月的维权案件，只用12天便成功解决。

厦门市总工会权益保障部部长曾元颖介绍，新业态用工存在用工分散、人员流动性大等特点，劳动纠纷频发，市总创新发展新时代“枫桥经验”工会实践，搭建市、区、行业三级服务中心，借助数智赋能为新就业形态劳动者提供一站式服务，实现从“单兵作战”到“协

同治理”，从“线下跑腿”到“云端解纷”的服务升级。

### 多元共治：三级服务体系织密防护网

回忆起2024年的讨薪经历，身处湖南老家的米德创说：“要是没有工会出面，就算磨破嘴皮、跑断腿，这笔钱恐怕也遥遥无期。”当时，他入职厦门湖里区一家保安服务公司，随后被派驻到一家企业担任保安。然而，因企业与保安公司合作关系终止，他被迫离职。更让米德创焦虑的是，他的4300元工资未到账。

米德创拨打12351工会服务职工热线求助。很快，一场由工会牵头，人社、司法等部门参与的一站式维权服务展开。湖里火炬园职工法律服务一体化基地启动“火炬管委会+工会组织+园区管理公司”协作模式，联合律师、工会调解员和监督员、园区管理公司对此事进行调查，并协调湖里区总工会劳动法律监督委员会向保安公司发出提示函，推动公司主动与米德创调解。最终，保安公司承诺向米德创支付2024年5月的工资3970元并补发医保社保费用。

目前，在厦门，像湖里区火炬园法律一体化基地这样聚合多元维权服务力量的阵地还

有很多。近年来，厦门市总建立多元共治维权服务体系，通过设立各级新就业形态劳动者权益保障服务中心和工会驿站服务网点织密维权服务网络，形成新就业形态劳动者“15分钟维权服务圈”，2024年共提供咨询、调解、仲裁等维权服务2064人次。

### 靠前维权：建立“前中后”服务模式

今年春节，外卖配送员江明选择留在厦门接单送餐，可当他3月4日离职时，却被平台告知离职人员不享受原先承诺的春节守岗补贴。讨要未果后，江明走进厦门市新就业形态劳动者权益保障中心工会调解工作站，提交了调解申请。

厦门市总工会驻点调解员凌明立即联系江明以及朴朴平台劳资专员、外包公司法务专员，了解事件详情。线上调解时，凌明据理力争并向企业方耐心普及劳动法律知识，最终企业同意补发补贴。

“这起案件从调解到解决只用了3天。”凌明说，针对调解过程中企业与职工难以达成一致的情况，厦门市总建立了争议调处机制，调解员通过预约转接方式将案件移交至人社、司法等部门，形成“前中后”全流程服务

模式。

截至目前，该中心前端受理案件1356件，其中9.22%转入中段协调处理，后端调解工作收获了98%的满意度。

### 数智赋能：“云端枫桥”开启维权加速度

“我待会儿还有个预约单要跑，来不及等调解员了，这台自助机可以快速申请调解。”近日，湖里区总工会法律服务一体化基地，网约车司机彭建国急匆匆地来到劳动人事争议调解仲裁自助服务机前操作。由于被企业单方面解除劳动合同并拖欠5500元工资，彭建国只好一边接单一边维权。在自助系统指引下，彭建国将身份证放在感应区，在屏幕菜单上简单点选，不到一分钟仲裁申请书便自动生成。

“职工在自助服务机上能自由选择调解申请、仲裁申请、案件信息查询、仲裁材料递交等10项服务。”湖里区总工会常务副主席林文说，以前办理劳动仲裁案件，从立案到开庭等环节，律师和当事人至少要跑三趟，现在职工只需要一个链接、一台自助服务机便能轻松维权。

据介绍，“指尖上的维权”让劳动者无需来回奔波，维权效率大大提升。

## 志愿服务传递工会温暖

6月6日，河南省安阳市汤阴县总工会组织志愿者在县新时代文明实践中心开展“义务修家电”活动。活动以“修家电+教授技能+安全宣传”形式，解决居民生活难题，拉近工会与群众距离。

本报记者 王计亮 摄

## 江苏省总携手药企向困难职工赠药

本报讯（记者黄洪涛 通讯员黄炎）近日，江苏省总工会开展“健康守护·爱在行动”困难职工药品慈善捐助活动，携手爱心药企，为全省困难职工送上健康关怀。活动共接收爱心药企捐赠的药品3700件，总价值14.3万元。

捐赠药品通过“江苏工会”APP“特药补贴”平台免费发放，全省困难职工可登录平台，认证身份后申领所需药品。目前已已有2376件药品被申领。对于结余药品，将通过线上申请平台对全省职工开放。

为切实减轻困难职工家庭的医疗负担，江苏省总工会于2024年12月推出困难职工重大疾病药品补助项目，对全省在档困难职工家庭重大疾病用药给予补充性补贴及服务。此次活动是这一项目的延伸。

## 武威市举办职工技能运动会

本报讯（记者康劲 通讯员赵菊梅）近日，历时一个多月的甘肃省武威市“五一”职工技能运动会收官。

本次技能运动会由武威市总工会联合市人社局、文体广电局、交通运输局和大数据中心等单位共同举办，于4月下旬启动，完成了6大项目的比赛，吸引各行各业的667名职工参赛。赛场上，既有展现职工健康活力与团队精神的广场舞，又有代表前沿技术应用的DeepSeek智能工具实战竞技，还有工会经审业务、导游讲解、多旋翼无人机精准操作等方面技能比拼。



辽源市总着力筑牢劳动保护和安全生产防线

## 百名工会安全生产监督员“盯”在一线

本报讯（记者柳娟娟 彭冰 通讯员郭晓妹）近日，吉林省辽源市总工会组织县区工会相关负责人，联合安全生产领域专家组成检查组，深入该市多家重点企业开展职工劳动保护和安全生产隐患排查工作，帮助企业及时发现并消除潜在安全隐患，保障职工生命健康。

今年以来，辽源市总扎实推进安全生产工作，多举措筑牢职工劳动保护和安全生产防线。

开展安全生产专项行动，扎实推进安全生

产工作。目前，辽源市总举办的职工劳动保护和安全生产训练营已开班授课，邀请安全生产领域专家围绕安全生产法律法规等内容进行讲解，400余名企业代表和职工参加培训。辽源市总法律大讲堂从4月起连续推送5期劳动保护安全生产专题，由专业律师为职工讲解安全生产相关法律法规知识，以线上线下相结合的方式，更加全面地履行工会安全教育职责。

此外，辽源市总进一步健全工会安全生产监督制度，组建百名工会安全生产监督员队伍，

定期排查安全隐患并统计情况，并发挥企业工会作用，推动安全生产责任落实到最小单元。市、县两级工会共同行动，深入生产一线，帮助企业和职工分析常见安全隐患及应对措施，赠送安全生产宣传板，发放安全生产口袋书、宣传海报等，当好企业和职工的“安全贴心人”。

值得一提的是，辽源市总还将安全生产纳入“能级工资”集体协商范畴，鼓励企业将安全技能等级、安全生产时长、安全隐患排查等指标要素在职工工资结构中予以体现。

内蒙古锡林郭勒盟工会探索适应口岸发展的工会组织建设新模式，让口岸服务既有“速度”更有“温度”——

## 边境线上的“司机之家”

### 阅读提示

内蒙古自治区锡林郭勒盟边境线长1103公里，拥有二连浩特和珠恩嘎达布其两个国际性常年开放的陆路口岸。近年来，锡林郭勒盟工会创新实施协同联动、入会与服务一体推进的工作机制，打造北疆亮丽口岸工会。

一个“家”，让我们能喝上热水、吃上热饭、洗上热水澡、睡个安稳觉，在路上也能有“五星级”待遇了！”来自河北的货车司机王师傅道出了众多跨境从业者的心声。

这座具有国际范儿的“司机之家”，不仅提供休息、用餐、淋浴、如厕等基础服务，还集成了物流信息查询、免费上网、台球室、休闲区等12项功能，日均服务超600人次，成为中蒙两国货车司机的热门打卡地。

蒙古国货车司机德力格尔赛罕说：“以前在异国他乡装卸货，冬天只能蜷缩在冰冷的驾驶室；现在有了‘司机之家’，不仅能取暖休息，还能随时了解配货情况，真的太方便了！”

记者了解到，除了基础服务，“司机之家”

还设立了法律咨询窗口、医疗救助站，为货车司机解决实际困难，以暖心服务架起开放交流的桥梁。

锡林郭勒盟工会立足口岸独特区位优势，构建起以服务职工群众为核心、以助推口岸经济高质量发展为目标的工会工作体系。通过强化“党建带工建”引领作用，创新实施协同联动、入会与服务一体推进的工作机制，探索适应口岸发展的工会组织建设新模式。在实践中，因地制宜建立联合工会、区域性工会联合会等组织架构，形成了具有北疆特色的口岸工会工作范式。

据了解，二连浩特市和东乌珠穆沁旗在锡林郭勒盟工会指导下，统筹整合出入境边

防检查站、海关、商务局、物流企业、电子商务平台等10余个基层工会力量，组建了口岸工会联合会。截至目前，全盟已成立2个口岸工会联合会、1个边合区工会联合会，覆盖单位40家，吸纳工会会员1748名。

珠恩嘎达布其口岸，工会组织聚焦通关效率提升，常态化开展“通关技能大比武”活动，激发职工创新活力，培养出一批业务精湛的通关能手，推动货物通关时间大幅缩短。同时，珠恩嘎达布其口岸工会联合会聚焦服务口岸地区单位、一线职工、军警，打造集现场教学、技能培训、素质拓展、文体娱乐等功能于一体的口岸职工之家。

锡林郭勒盟工会有关负责人表示，将继续深耕“政务服务、权益保障、文化交流、生态共建”为一体的口岸工会服务体系，持续扩大工会组织的“朋友圈”，吸引更多跨境从业者加入工会。同时深化多部门协同联动机制，打通政策落地“最后一公里”，创新服务载体与模式，让口岸服务既有“速度”更有“温度”。

湖北工会开展“三个精神”主题宣讲

## 5600多支宣讲小分队活跃在荆楚大地

本报讯（记者张翀 通讯员肖琛 刘超）记者日前获悉，今年以来，湖北省总工会将打造“中国工人大思政课”列入重点工作，发挥各级“劳模工匠宣讲团”和5600多支小分队作用，通过理论宣讲、劳模讲演、情景剧、圆桌访谈等聚人气、接地气气的形式，持续在荆楚大地广泛传播劳模精神、劳动精神、工匠精神，在服务文点建设中更好地发挥工人阶级主力军作用和工会组织桥梁纽带作用。

近期，湖北省总工会主办、省教科文卫体工会承办的“弘扬劳模精神 凝聚奋进力量”宣讲活动采取“劳模事迹分享+沉浸式情景剧”形式，生动讲述了华中科技大学教授陈学东、中国地质大学（武汉）教授谢树成、武汉纺织大学教授梅顺齐、湖北大学教授陈守文等4位2025年新获评全国先进工作者的优秀事迹和宝贵精神。

在国网湖北省电力有限公司“干在实处展风采 走在前列建新功”2025年首场劳模工匠事迹宣讲会中，该公司劳模工匠巡回宣讲团的8名劳模宣讲员用质朴的语言、真挚的情感，讲述了全国劳模艾虎、皮志勇等8位劳模工匠恪尽职守、扎实工作、无私奉献的心路历程和奋斗故事……

湖北省人大常委会副主任、省总工会主席刘雪荣提出，全省各级工会要广泛开展劳模工匠宣传宣讲活动，大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，推动全社会形成尊重劳模、学习劳模、争当劳模的良好风尚。将劳模工匠宣传宣讲活动打造成有深度、有温度的大思政课，送进企业，送进车间，送进班组，送进党政机关，送进校园社区，送到田间地头，团结动员荆楚广大工人阶级和劳动群众，汇聚起湖北加快建成中部地区战略支点的磅礴动力。

## 2024年云南省“最美职工”年度人物发布

本报讯（记者赵黎浩）近日，云南省委宣传部、省总工会举行云南省“最美职工”年度人物发布仪式，发布2024年云南省“最美职工”年度人物事迹，向全省职工传递榜样力量。发布仪式播放了最美职工故事短片，“最美职工”上台领奖并分享自己对什么是“最美”的理解。

于虹、王邦明、付思斯、李云、李关平、李忠永、陈坤、金发敏、周虎、赵建友、易西春初、黄道军等12名职工被选树为2024年云南省“最美职工”年度人物；冉红艳、刘晓芳、许绍华、余友妮、郑德杨、施永艳、章昊、彭贵荣等8名职工被选树为云南省“扎根边疆最美职工”年度人物。

此次发布的云南省“最美职工”年度人物来自全省各行各业，是全省职工的优秀代表。他们有的追求卓越、勇于创新，带领团队实现高水平科技自立自强；有的敢为人先、争创一流，为发展新质生产力，攻克“卡脖子”技术难关贡献智慧；有的扎根边疆、甘于奉献，用知识点亮边疆孩子探索宇宙的梦想；有的一丝不苟、精益求精，用奋斗和汗水在生产一线锤炼过硬技术；有的立足岗位、勇担使命，在服务“一带一路”中点燃青春之光……

云南省委宣传部、省总工会号召全省广大职工以“最美职工”为榜样，以创新创造、实干担当汇聚奋进力量，以辛勤劳动、诚实劳动绘就奋斗蓝图，在服务云南省“3815”战略发展目标中当好主力军、建功新时代。

宁波招宝山街道工会关爱劳动者出实招

## “三大专享服务”提升小哥幸福感

本报讯（记者邹倜然）“不需要花一分钱，就可以享受修补服务，让我这个‘新镇海人’心里暖暖的。”近日，趁着送货早高峰结束，浙江省宁波市镇海区京东快递员张江提着一双鞋底有些开胶的帆布鞋来到共富宝盒修理缝补点“小哥专属”窗口免费修补。据悉，张江的“福利”源于镇海区招宝山街道总浦桥社区联合工会最新发布的“小哥专享系列”项目。

据介绍，该项目围绕“小哥需要的，就是我们要做的”主题，面向快递员和外卖小哥提供三大专享服务：专享“食”光、专享窗口、专享服务。小哥们可以在“共富宝盒”缝补摊位免费缝衣补鞋，还能在“小哥专享窗口”咨询专属社保政策、权益保障。在大食堂专属时段内免排队、不等位，享受专属套餐。

当天，外卖小哥刘信刚也体验了一次“专享·食·光”服务。下午，送完最后一份外卖的他跟随人流一同走进了招宝广场鼓楼大食堂内。此时，食堂内也刚好上新了一批菜品。豆腐泡烤肉、红烧小土豆、素三丝，再配上一碗紫菜汤、两大勺米饭，刘信刚很快就根据喜好点单了一份专属套餐。“听同行说起这儿有了‘小哥专享’。没想到味道这么好，价格也挺实惠！”刘信刚说。

据了解，在新业态经济蓬勃发展的当下，快递员、外卖小哥等新就业形态劳动者群体成为城市运转的重要力量，也面临着诸多如“忙起来顾不上吃饭”“衣服破了没时间补”“政策咨询找不到方向”等急难愁盼问题。招宝山街道总工会从劳动者需求出发，组织动员17家“劳动者驿站”免费为新就业形态劳动者等群体提供热水、充电、休息等服务，至今已服务万余人次。



## 趣味研学

近日，中国中铁建工集团华南有限公司藏南桃谷项目工会在尼洋河谷多布湖畔开展趣味研学活动，将自然探索、环保行动、艺术体验、文化交流和结业仪式等环节有机结合，吸引了许多职工子女参加。

本报特约记者 张中源 摄