

浙江宁波市总搭平台、建队伍、定机制,探索数智赋能工会参与劳动争议多元化解渠道——

# 既要“快速响应”,还要“有效解决”

## 新时代“枫桥经验”工会实践

本报记者 邬倜傥

“老板跑了!我们的工资没发!”有职工通过“工情通”平台反映,浙江宁波海曙优创服饰公司法人因无力偿还债务而“跑路”,职工准备集体讨薪。收到“派单”的海曙区总工会指导职工与各组长核算拖欠工资金额,为涉案4家企业的94名职工提供援助,经与其他部门协同处置,为职工讨回工资。这是宁波市总工会探索数智赋能工会参与劳动争议多元化解的一个场景。

近年来,宁波市总推行新时代“枫桥经验”工会实践,搭建职工诉求分级分类处置数智化应用“工情通”平台,叠加片区服务等工作机制,有效提升工会主动感知、分类处置、多元化解矛盾纠纷能力。今年以来,该平台归集职工诉求14004件,办结13768件,办结率、职工满意率均超过98%。

### 智慧平台归集职工诉求

2023年9月,宁波市总试运行数字组织建设平台,开发“工情通”“职工之家活力指

## 走进职校感知前沿科技

11月22日,在山东水利技师学院智能制造系实训中心,学生们观摩学习智能工业机器人。

当日,淄博市淄川经济开发区实验学校330名小学生走进该校,在智能制造系等院系实训场地,通过观摩、操作智能工业机器人、聆听无人机原理讲解等方式,近距离感知前沿科技,提高对未来职业的认知。 本报通讯员 翟慎安 摄

## 秦皇岛开展“劳模进校园 楷模进课堂”活动

本报讯 (特约记者朱润胜 通讯员王曼薇)近日,河北环境工程学院大学生活动中心内,秦皇岛市住建局携手该校举办“劳模进校园 楷模进课堂”党建共建交流活动,让450余名师生沉浸式感受劳模精神、工匠精神的力量。

河北中铸爱军建设集团股份有限公司技术工程师王艳春以《匠心筑梦 智造未来:在劳动中书写新时代产业工人的荣光》为题,分享个人的成长故事。河北新丰工程检测有限公司技术骨干宋学智分享了自己从技校生到行业精英的蜕变过程。此次活动为大学生搭建起与行业精英对话的桥梁,帮助学生读懂“工匠精神”的时代内涵。

数”等数字化应用,运用大数据精准定位基层工会组织扩面提质的靶点,动态监测基层工会工作成效。

“工情通”平台作为职工诉求响应的核心载体,畅通了职工诉求表达渠道。该平台按照劳动经济、民主政治、精神文化、职业发展、其他等5大类32小类自动归集职工诉求,内置劳动争议调解、民生帮扶等模块,外接党政系统基层治理平台,确保诉求事项按需办理。

“平台面向职工开放服务端,面向工会开放治理端。”宁波市总工会工作人员介绍,线上除了支持职工自主提交诉求外,还运用数智技术,全量归集职工来电、来访、来函和12351热线、12345热线等涉劳动争议信息,由平台统一登记赋码,实现诉求办理全流程可查询、可追溯。

为提升诉求办理效率,平台创建分级分类流转“派单”模式。属于工会职责范围事项,向职工所在基层工会和相关单位发放工单,办结后自动归档,职工线上评价服务;普通民生服务事项通过基层治理平台流转到横向部门,形成平台程序性推进、办理单位部门实质性解决格局。

### 基层工会常态化沟通

为精准了解职工的“急难愁盼”,宁波市总

试点建立基层工会片区化服务机制,将编制、人员、资金向基层倾斜并将工会辖区划分为片区,每个片区覆盖工会组织50家或会员5000名左右。目前,全市以镇街、产业和行业为对象划分250个工会服务片区,覆盖82%以上镇街、95%以上建会企业和85%新业态会员,配备片区专职人员563名,辅助人员2450名。

“我们很难有机会和家人过生日,希望工会会给我们过集体生日。”2024年9月,外卖小哥张柏润通过“工情通”反映。经过系统流转,该需求分配给慈溪市浒山街道总工会的片区专职工作者王晓燕处理。

当月中旬,慈溪市外卖配送行业联合工会在“累了么”骑手驿站浒山工作站为9名外卖小哥举办集体生日会。以此为契机,慈溪市总工会将集体生日会推广到其他11家“累了么”驿站。

怎么让职工诉求从“快速响应”走向“有效解决”?宁波市总制定职工诉求处置管理办法,落实按责分流、限时办结、统一督办、超时预警机制,全程跟踪督办职工诉求。每周编发《工情通动态情况报告》,定期通报、督办、评价,让职工诉求处置的有效性看得见、可衡量。

### 规范化处置多元诉求

“要让职工诉求‘接得住、办得好’,专业能

力和体系化机制是关键。”宁波市总工会负责人介绍,市总设置市、县、镇街三级事项处置主体,建设130个工会劳动关系调处工作室,让职工在家门口就能找到“说理处”。举办劳动争议多元化解技能竞赛,提升业务技能。推行法律服务律师团制度,建立典型案例库、法律工具库,招募153名执业律师参与工会法律服务。

同时,宁波市总建立上下联动、梯次过滤、清单销号工作体系,明确各级工会职责。市级工会负责研判分析、派单督办和指挥调度,县级工会抓重大事项和群体性风险防控,镇街工会强化矛盾纠纷一站式化解,基层工会侧重一线预警和琐事就近解决。2025年,县级以下工会以清单销号方式处置劳动争议1780件,为职工挽回经济损失7900多万元。

针对跨领域、跨部门的复杂诉求,宁波市总指导市、县两级工会联动人社、法院、检察院等,牵头建立保障劳动者权益跨部门协同机制。对符合条件的劳动争议,根据职工意愿移交给仲裁机构。适合工会调解的,仲裁机构优先移交工会调解。调解不成的,根据职工意愿由工会仲裁派出庭直接审理。今年以来,全市工会为职工提供代书、代理诉讼等法律援助服务408件次。



## 新疆生产建设兵团第八师石河子市总织密职工互助保障网

# 6万多人次职工参加医疗互助保障活动

本报讯 (记者吴峰思 通讯员赵艳红 乔倩)“真没想到,自己只掏了80元,住院后竟能领到上万元的互助金!”近日,新疆生产建设兵团第八师石河子市的职工魏女士通过“职工之家”APP成功申领到医疗互助金后说道。近两年,八师石河子市总工会

力推的在职职工医疗互助保障活动,目前已覆盖参保职工6万多人次,发放补助金180多万元。

2024年起,八师石河子市总工会推出普惠性举措:为每一位参加兵团在职职工医疗互助保障活动的职工补助30元。这意味着

职工个人仅需缴纳80元,即可获得一份周期内的医疗互助保障。这一“减负加码”的务实行动,降低职工的参保经济门槛。2024年至2025年,职工的参保热情空前高涨,参保人数从最初的2万多人增长至4万多人,累计参保人次突破6万。一张覆盖范

围更广、保障力度更强的“暖心保障网”正在加速织就,将越来越多职工纳入互助共济的大家庭中。

2025年,某团场的在档困难职工明先生两次住院治病。当他通过工会医疗互助保障活动收到5169元补助金时,非常激动:“这钱不仅补上了医药费的窟窿,更给了我继续治疗的勇气。”

八师石河子市总工会负责人表示,将持续深化和优化医疗互助保障工作,提升服务的便捷性与精准性,让这张凝聚着关爱与责任的“暖心保障网”越织越密、越织越牢。

## 京东集团工会探索“互联网+”民主管理机制,建立制度保障、成长赋能、民主参与路径——

# 让职工从“就业”到“乐业”

### 阅读提示

持续推动代会制度规范化、系统化、常态化;建立常态化的“职工意见沟通会”机制,听取职工的意见和建议……京东集团把构建和谐劳动关系作为企业高质量发展的着力点,让职工成为企业治理的参与者和发展成果的共享者。

管理,确保每一位职工代表都能有效履职。代会每年至少召开一次全体会议及多次代表团会议,对涉及职工切身利益的制度与事项,坚持做到提前沟通、充分讨论、平等协商、审议表决。

京东集团工会相关负责人表示,通过代会,职工不仅能够了解企业发展战略,更能在薪酬福利、职业发展等关键议题上发出自己的声音,成为企业治理的参与者和发展成果的共享者。

在制度保障方面,京东实现全职骑手“三个100%”——即100%签订劳动合同、100%缴纳五险一金、100%享受正式职工福利。截至目前,京东已为超过15万名全职骑手缴纳社保,公司每月为每人平均承担约2000元,解决职工在医疗、养老、住房等方面后顾之忧。

在“职工意见沟通会”机制的促进下,京东不仅为职工提供有竞争力的薪酬和完善的社保,还在职工个人发展以及生育、安居等关键时刻,予以他们帮助。自2014年开展“我在京东上大学”项目以来,京东已帮助6000多名职工实现职业教育、3万多名快递小哥考取技能证书,为一线职工提供丰富多元的成长和晋升机会。在生活福利上,仅在北京就投入

“职工意见沟通会”机制,针对职工关心的服务事项、管理制度等议题,定期听取职工的意见和建议,推动问题及时解决。

2023年5月,“京东青年城”启动。在与京东总部大楼隔路相望的地块上,正在建设可拎包入住的职工公寓,包含幼儿园、游泳馆、商业街等休闲、娱乐、健身的配套场所等共同形成的建筑群。

在青年城方案设计阶段,多次调研听取职工意见,职工代表对商业配套、室内装修等方案提出的建议均得到采纳。

在“职工意见沟通会”机制的促进下,京东不仅为职工提供有竞争力的薪酬和完善的社保,还在职工个人发展以及生育、安居等关键时刻,予以他们帮助。自2014年开展“我在京东上大学”项目以来,京东已帮助6000多名职工实现职业教育、3万多名快递小哥考取技能证书,为一线职工提供丰富多元的成长和晋升机会。在生活福利上,仅在北京就投入

70亿元,建设近5000套青年公寓,今年9月,首批实习生公寓已免费入住。

### 开创跨区域集体协商机制

在各级工会和人社等部门的指导下,京东集团在2021年建立跨区域全国集体协商机制,通过“互联网+”的方式组织企业与职工代表就劳动报酬、职业发展等议题进行协商,并签订全国首份覆盖快递员、外卖骑手等新就业形态劳动者的集体合同。

这一机制不仅填补行业空白,还在2022年被评选为“全国集体协商十大案例”之一。2025年2月,京东集团召开第二轮集体协商,重新签订两份集体合同,并针对职工关切问题启动“暖心”专项,成立10个跨部门专项小组,显著提升职工满意度。

跨区域协商机制的建立,打破地理与岗位的限制,让散布在全国各地甚至偏远地区的职工都能通过制度渠道表达诉求,参与决策。在漠河这个北纬53°的中国最北城市,冬天最冷会达到零下四五十摄氏度,而比人还怕冷的是手机和用于配送的电动三轮车,快递员需一天多次回到站点给三轮车充电。京东快递漠河营业部的站长尚祖峰向片区经理反映电动三轮车的这一情况后,不到一个月,全漠河都换上了暖气的四轮车。

## 蹲点日记

“卡嫂”在司机之家边的共享厨房忙碌,饭菜香气飘来,我闻到“家”的味道——

# “职工在哪儿,服务就跟进到哪儿”

□张海港

11月14日 星期五 阴

今天,我们蹲点组和四川宜宾临港经济技术开发区工会副主席邓皓月再次来到开发区东部产业园的货车司机之家。这次我们专程送来四川省职工发展基金会捐赠的一批暖手宝和22床羊毛被。入冬了,这些物资正好用得上。

司机之家是一栋二层小楼,有10间客房。左边是住宿登记处和小商品部,右边是共享厨房、餐厅和洗衣房。水泥地面打扫得干干净净。几年风吹日晒,加上宜宾雨水多,墙面漆色已有些斑驳,但往来不绝的货车司机,让这个位于城边的院子始终充满生机。

“卡嫂”们正忙着晾衣服、洗菜并准备午饭。一位刚洗完澡的司机大哥抱着衣物,一路小跑奔向洗衣房——4台洗衣机中还剩一个空位。餐厅里,另一位司机大哥边吃饭边看手机。我们上前搭话:“大哥,这趣是从哪儿到哪儿?”“从四川时代拉电池到上海。”“您常来这儿吗?觉得这儿怎么样?”“我们大多在这儿等货。能做饭、洗衣、洗澡,很方便。”以前只能提桶水在卫生间随便擦擦,车上凑合一夜,现在真是幸福多了。”

随着近几年开发区高速发展,四川时代等动力电池企业产能释放,出货量持续攀升,厂区周边聚集的货车也日益增多。“我们一辆辆数过,高峰期这一带停了160多辆卡车。”邓皓月介绍道,“职工在哪儿,服务就跟进到哪儿。”2024年,在开发区党工委支持下,工会筹集100多万元建起司机之家。七八月高峰期平均每天有260人入住。”

说起近两年的运营情况,邓皓月的语气激动起来:“咱们的司机经常主动打扫院子、餐厅和厨房。要是有人乱扔垃圾、损坏设施,不用管理员开口,其他司机就会站出来批评,甚至在微信群里曝光。大家真把这儿当自己家一样爱护,这让我特别感动,也更有动力把这里建得更好、用得更好。”

正值午饭时间,几位“卡嫂”在共享厨房里忙碌,饭菜香气阵阵飘来。蹲点组的同事常说,这个司机之家有种不一样的味道。这一刻,我忽然明白:如果说这里真有什么不一样,那大概就是“家”的味道吧。

(作者系全总宜宾临港经济技术开发区蹲点组成员、中国教科文卫体工会干部)

## 宁夏工会开展“追寻红色印记”疗休养活动

# 10万职工在红色之旅汲取精神力量

本报讯 (记者马学礼 李静楠)“在六盘山红军长征纪念馆,看到红军穿过的破旧草鞋和留下的泛黄家书时,我突然间对长征精神有了更直观、更深刻的理解。”近日,宁夏回族自治区吴忠市政法系统干警王磊说。据悉,今年宁夏工会开展的“追寻红色印记 汇聚奋进力量”两天两夜区内疗休养活动,已惠及10万名职工。

2025年初,宁夏回族自治区总工会在综合考虑2024年职工健康疗休养活动的开展情况后,将组织10万名职工继续参加活动作为本年度为职工办实事的项目之一。与往年不同的是,自治区总在继续发挥健康疗休养工作放松职工身心、缓解工作压力作用之外,创新性地将红色教育与铸牢中华民族共同体意识示范区建设等内容引入疗休养工作中,通过带领职工亲历红色路线、感悟红色文化,使其在放松身心、缓解压力之余,汲取历史知识和精神养分。

活动自今年4月启动以来,宁夏的5个市总工会和各产业工会根据职工需求和周边红色资源,合理安排时间,精选具备资质的区内疗休养机构并精心设计疗休养路线。固原市总工会将依托“红色革命老区+生态康养胜地”独特优势,秉持“30%红色教育、40%健康服务、30%文化体验”的原则,精心设计4条特色线路;吴忠市总工会紧扣“红色教育+健康疗养+文旅体验”主线,带领职工走进同心县红军西征纪念馆、银川三线建设博物馆等地。

## 兰州市总提升基层工会组织服务力

# 引导700余家社会组织参与普惠服务

本报讯 (记者康劲 通讯员邢璐)在甘肃省兰州市西固区的一座工会驿站里,外卖骑手李做完肩颈理疗后露出笑脸;安宁区中海广场工会联合会举办的楼宇文化节,通过运动联赛、艺术工坊等项目,让青年职工“嗨起来”……这些温暖场景,是兰州市总工会通过引导700余家社会组织各展所长,精准对接职工多元需求,提升基层工会组织服务力的探索。

面对新就业形态劳动者增多、职工诉求日益个性化等新情况,兰州市总探索“工会引领、社会组织参与、职工普遍受益”的新机制,努力织就职工幸福网。特别是今年以来,通过机制优化、阵地融合、分类施策、价值共创、幸福共享,推动基层工会、阵地站点与社会组织深度协作,提升职工的生活品质。

今年以来,面对210多家各类工会驿站,兰州市总联动区、街道工会,引导“社创服务中心”“小草服务社”等社会组织,聚焦新就业形态群体的心理高压等问题,设定不同的周服务、月主题,开展健康调理、民俗体验等活动,共同将工会驿站打造为暖心港湾。

在推动楼宇工会联合会建起来、连起来的同时,引导社会组织参与职工之家、文化活动阵地建设,开展“慧·职场”“惠·生活”等活动,丰富职工生活,通过“品牌故事汇”“创业故事汇”等方式,推动联合会内的各个小微企业共同发展。支持各县区工人文化宫引入社会化体育团队,分类开设健身讲座和运动辅导。为青年职工提供技能培训、联谊平台,惠及5000余人。

此外,兰州市总进一步优化资金管理和效果评估,构建“需求调研—精准匹配—服务落地”全链条工作机制,满足职工个性化、多元化的需求,定向开展品牌活动,让工会服务精准触达职工。

## 推进民主管理 构建和谐劳动关系

本报记者 赖志凯

“在集体合同里看到公司鼓励我们多学习,为我们提供多种多样的职业技能培训,感到非常振奋。”刘天强在广东省深圳市跑外卖7年多,今年3月,他加入京东外卖,成为深圳第一批全职外卖骑手,如今他正考虑通过公司的在线学习平台考取技能证书。

多年来,京东集团工会将构建和谐劳动关系作为企业高质量发展的着力点,探索建立“互联网+”民主管理机制,通过制度保障、成长赋能、民主参与路径,助力职工实现从“就业”到“乐业”。2024年3月,京东荣获“全国和谐劳动关系创建工作先进集体”称号。

### 建立完善职代会制度

京东集团自2021年召开第一届职代会以来,持续推动职代会制度规范化、系统化、常态化,为职工参与企业民主管理提供重要渠道。

针对职工分布广、岗位多样等特点,京东采用线上线下融合的方式实现提案征集、意见表达、会议直播、信息公示等全流程数字化

### 阅读提示

持续推动代会制度规范化、系统化、常态化;建立常态化的“职工意见沟通会”机制,听取职工的意见和建议……京东集团把构建和谐劳动关系作为企业高质量发展的着力点,让职工成为企业治理的参与者和发展成果的共享者。

管理,确保每一位职工代表都能有效履职。代会每年至少召开一次全体会议及多次代表团会议,对涉及职工切身利益的制度与事项,坚持做到提前沟通、充分讨论、平等协商、审议表决。

京东集团工会相关负责人表示,通过代会,职工不仅能够了解企业发展战略,更能在薪酬福利、职业发展等关键议题上发出自己的声音,成为企业治理的参与者和发展成果的共享者。