

陕西省总推行“321+”工单办理运作机制，高效为职工维权

“一个电话就追回欠薪，12351热线真好使！”

本报讯（记者毛浓曦 祝盼）“我们多方反映被拖欠工资，一个电话就追回了，12351热线真好使！”近日，讨回欠薪的陕西省西安市13名农民工，提起12351工会服务职工热线时赞不绝口。

今年8月，一位农民工通过陕西省总工会12351工会服务职工热线反映，他在西安市某工地从事木工工作，他和工友等13人被拖欠工资60余万元，多次索要未果，希望工会帮助讨薪。陕西省总工会热线中心派单至陕西某集团公司处理，经多方协调处理，农民工工资很快分批补发到账。

据悉，自2023年12月18日开通以来，陕

中铁工服精准回应职工需求

制造基地建起温馨工会驿站

本报讯（记者李娜 通讯员杨登慧）“以前累了只能在车间角落凑合歇息，现在喝水、充电、热饭都方便，真心觉得被重视！”近日，中铁工程服务有限公司华南再制造基地电气工程师王春一边在工会驿站用无线充电，一边道出心声。从“将就歇脚”到“舒心休憩”，这样的转变正是该企业对工人需求的精准回应。

自2022年以来，中铁工服提炼出工会“八度工建”工作法，即站位提高度、联系拓广度、策划选角度、执行把进度、融入强效度、宣传显亮度、修身严尺度、服务有温度，全力塑造“八度工建”工会工作品牌谱系。作为中铁工服2025年“我为群众办实事”的标志性工程，“八度工建”工会驿站将在华南再制造基地落地运营，让一线产业工人的休憩需求有了新落点。

不同于传统简易休息区，“八度工建”工会驿站集成无线充电功能的休闲桌椅，冷热双出水的直饮水机，以及轻轻一拉就能切换为躺卧模式的折叠沙发。同时，微波炉、冰箱、应急药箱等设施一应俱全。从饮食保障到健康防护，从日常需求到细节关怀，工会驿站把“工人所想”变成了“企业所做”。

此外，工会驿站还成为基层职工“职业成长与心灵栖息”的双重空间。走进工会驿站，明亮通透的玻璃窗隔离了盾构再制造车间的忙碌，绿色的书架与桌椅，让刚从盾构机旁下来的工人，一踏入驿站就能感受到放松。

一个又一个“5年”，一张蓝图绘到底的背后，是一茬接着一茬干的韧劲，更是一以贯之的初心使命。

过去的5年，是山西省太原市按照中央相关精神要求，聚焦发挥“领头雁”作用、提高首位度、坚决把龙头扛起来的定位要求，坚定不移纵深推进国家区域中心城市建设的重要时期。过去的5年，也是太原工运事业牢牢把握保持和增强政治性、先进性、群众性的改革方向，着力构建联系广泛、服务职工的工作体系，不断增强引领力、组织力、服务力的5年；更是太原工会积极团结动员省会城市职工，凝聚磅礴力量为再现“锦绣太原城”盛景不懈奋斗的5年。

过去5年，太原市总工会交出了亮眼的成绩单：太原市产业工人队伍建设改革连续3年在全省督查中获“优秀”等次，太原市总工会职工法律服务中心获评全国首批金牌劳动人事争议调解组织，工会驿站建设工作获评全总“工会驿站双15工程”作出突出贡献单位，太原工人文化宫入选全国首批标准化工人文化宫名单，全市“安康杯”竞赛荣获全国“优秀组织单位”，太原市网约配送员5项工作入选全国工会重点工作创新案例，全市工会工作获得省部级以上荣誉20余项……如此种种，记录着太原工会忠诚党的事业，主动适应新形势新要求，积极谋划新思路新举措的生动实践，彰显出太原市总工会坚定青山不放松，一张蓝图绘到底的执着信念、坚定决心和创新作为。

始终站在思想政治工作第一线 做好职工群众一心向党的“引领者”

希望通过这次活动，让职工的歌声激发中国梦、劳动美的行动力量，把职工的信心、职工的力量汇入时代的合唱。”2025年6月，全国首届职工合唱艺术周活动在太原市举行，来自全国各地、各行各业近3000名职工歌唱爱好者以歌咏志，以歌聚力，以歌传情，唱响时代主旋律，庆祝中华全国总工会成立100周年。

在承办全国首届职工合唱艺术周期间，太原市总工会以3天11场活动，让全国职工深入太原市滨河体育中心、钟楼步行街、古县城、太钢博物馆等地，以交流展演、景区快闪等形式，持续搅热太原这座“歌迷之城”，共同向祖国致敬、为奋斗高歌、为劳动喝彩。

这是太原市总会在人才培育、阵地拓展、机制创新上多维发力，构建纵

西省总12351热线已形成一套成熟的“321+”工单办理运作机制，即3个工单处理办法、2个工单处理机制、1个工单办理抓手，以及联合其他部门协同处理。

一般来说，3个工单处理办法，即派单，给各市区总工会、单列管理单位和省总工会各部门、直属单位派发工单；办单，省总热线领导小组办公室办理紧急和重大工单；调单，省总劳模律师调解工作室对情况复杂、职工和用人单位有调解意愿的工单进行调解。

2个工单处理机制，即建立应急管理“1155”工作机制（1套工作机构，1个工作目标，5项风险预警事项，5个预警事项处理办

法），特事特办，提级高效处理危、众、多、大、隐类工单，维护职工队伍稳定；每周四对上周工单处理情况进行复盘，对疑难工单或办理质量不高的工单进行研判、督办。

1个工单办理抓手，即全省推行工会主要领导批示工单制度，全总派单，省总领导批示办理；省总派单，接办单位主要领导批示办理。

“+”是联合省级有关部门解决好工单反映的重大问题，或创新施行工单办理新举措。“2025年，省总与省检察院协作，对热线中新就业形态劳动者反映的问题进行研讨协商，形成了有效监督，净化了劳动市场环境。”

陕西省总工会职工服务中心主任汪波说。

同时，陕西省总还推动服务职工的“热线端”与法援等工作的“实体端”融合，保障新就业形态劳动者权益；加强热线数据分析，及时掌握新就业形态劳动者劳动权益保障中的难点和热点，发挥风险预警作用，维护劳动领域政治安全。

陕西省总工会相关负责人表示，随着热线知晓度的提高，特别是维权作用的发挥，12351热线越来越得到职工群众的认可。截至目前今年11月底，陕西省总12351热线累计接听来电30957通次，生成工单26307件，为职工群众追回经济损失1106.02万元。



评茶师赛技能

11月28日，安徽省淮北市举办首届评茶师职业技能大赛，50余名选手同台竞技。竞赛通过在规定时间内看外形、闻香气、品滋味、观汤色、察叶底，全面考察评茶师的专业技能，以弘扬我国传统茶文化，提升评茶行业服务质量和服务水平。

本报通讯员 张峰 摄

凝聚力量助发展 赤诚服务为职工

——山西省太原市总工会5年发展纪实

横联动的宣传矩阵的生动剪影，也是太原市总工会落实细落实新时代职工思想政治工作的真实写照。

比如，组建由125名理论专家、劳模工匠、工会干部组成的宣讲团，近三年来，线上线下累计开展宣讲1236场，通过“身边事讲大道理”，生动诠释思想指引下的发展变迁；以职工喜闻乐见的方式传播党的创新理论，联合太原中正天街好悦来剧场打造职工曲艺文化园，推出“学党的理论，赏传统曲艺，惠太原职工”周末专场，将理论要点编创为鲜活曲艺节目，让政策主张可感可学；建成市级党的创新理论宣讲站（点）108个，各级工会开展党的创新理论宣讲系列活动5600多场……

尤为值得一提的是，今年，太原市总工会通过举办系列主题活动，如全市五一劳动奖表彰暨工人先锋号命名大会、太原百年工运历程陈列展、出版《太原工会志》，开设《太原工运百年前行》专栏节目、“咱们工人有力量”百年工运启新程”讲述活动、太原市总工会成立100周年文艺展演等，引导广大职工回顾党领导下的太原工会波澜壮阔的百年奋斗历程，展现百年来太原工人阶级的卓越贡献，进一步巩固了全市职工团结奋斗的共同思想基础。

特别值得注意的是，太原市总工会锚定高质量发展需求，建成4所“新时代晋阳工匠学院”、13个实训基地、7所特色分院和3所职工夜校，共开展专业技术培训180期，培训3.12万人，命名369名“晋阳工匠”，培育了3个国家级、94个省级、244个市级职工创新工作室，组建5个跨区域、跨行业、跨企业的创新工作室联盟，推动创新成果不断涌现。

“十五五”即将精彩开局，太原市的经济社会发展又站在新的起点，面对速度转换、结构调整、动力转换的新状态、新格局、新阶段，走过5年的百万职工职业技能大赛，也承载着新期待、新使命、新责任。

太原市人大常委会副主任、市总工会主席冯原平表示：“要按照‘十五五’规划建议对产业工人和工会工作提出的新任务、新要求，围绕落实省委、省政府

府的决策部署，着力深化产业工人队伍建设改革，打造百万职工职业技能大赛活动的升级版，为完成‘十五五’目标任务提供有力人才和技能支撑。”

始终站在民生服务第一线
当好职工群众的“守护者”

进入11月以来，太原市流感报告病例持续上升。患有糖尿病又咳嗽多日的网约车司机刘建军，一直没去就医。不久前，他在参加“工会健康关爱行——体检报告解读暨心肺复苏急救培训”时，了解到“职工健康驿站”，便在线预约了三甲医院专家号。“现在医院呼吸科人挤人，像我这样有基础病的，更容易交叉感染，是职工健康驿站让我打消了这个担心。”刘建军高兴地说。

太原市总工会联合山西医科大学第一医院在社区卫生服务中心创建了5个职工健康驿站，工会会员可通过“健康山西”APP的“工会门诊”专区免费挂号，享受医疗诊断服务、健康评估、健康管理、心理疏导等服务，同时还为全市劳模、建档困难职工及配偶提供针对性的援助服务，包括部分体检、体检享受全免或减免50%的优惠。

“工会因职工需求而生，尽服务职责而立。”太原市总工会党组书记、常务副主席段建生表示，太原工会始终牵挂着困难职工的所难、所急、所需，从保持传统、积极创新两方面推动职工帮扶工作。

今年6月，在太原市总工会干部学校举办的医疗护理员技能提升培训班上，依托医院真实场景，课堂直接搬进医院临床一线，学员在资深护理专家“手把手”指导下参与临床见习，将理论迅速转化为动手能力，确保所学技能“出课堂即上岗”。联合太原西山医院及多家合作医疗机构，太原市总工会干部学校构建了“双导师”跟踪（技能导师+就业导师）、“结业即推荐”机制。结业考核合格者，其信息将第一时间纳入紧缺医疗护理人才库，实现“结业证”与“上岗证”高效转化，让技能价值立竿见影。

像这样，针对新就业形态劳动者职

业发展需求，深化定向化、订单式培训，拓展建立多个专业实训基地，强化实际操作技能训练和职业素质培养，已经是太原市总工会干部学校搭建“培训+就业”直通车的工作常态。

5年来，太原市总工会坚持以职工为中心的工作导向，打造了涵盖技能提升、困难帮扶、文化生活等内容的普惠性、常态化、精准性服务品牌。如，面向新就业形态劳动者，设立免费工会医疗互助保障计划、启动子女勤工俭学项目、提供专项体检；货车司机、巡游网约车司机配备定制化防疲劳驾驶设备，免费发放；投入千余万元专项资金，用于多家企业老旧职工服务阵地改造，面向全市工会会员开放；对在档困难职工实施常态化监测，及时帮扶救助，牢牢守住不发生规模性返贫底线；开通了困难职工网上申报渠道，拓宽职工群众获得救助帮扶的途径，确保符合建档条件的困难职工“应纳尽纳、应帮尽帮”；开展工会在行动系列普惠活动，累计带动消费额5624万余元，惠及职工3.3万余人等。

始终站在构建和谐劳动关系第一线
当好职工合法权益的“维护者”

前不久，太原市的一位货车司机在工会微信服务群里反映，货主迟迟未支付运费。

几秒钟后，“工好运”智能体发现该司机诉求，推送到山西转型综合改革示范区货运行业工会联合会主席穆锦峰手机上。他马上在群里发言引导司机朋友合理表达诉求，及时安排工会社会工作者和维权律师对接货运平台，协调货主及时向司机支付运费。

“我们建有32个工会微信群，直接联系5900多名司机朋友。为解决基层工会人手有限与及时应答职工诉求的矛盾，我们组建了工会服务及时响应团队，并自主研发了‘工好运’智能体，协助我们及时发现货车司机诉求，可以让工会服务第一时间介入。”穆锦峰表示。

这是太原市总工会切实采取措施，

推动太原工会切实维护职工合法权益工作迈入新阶段的一个缩影。

5年来，太原市总工会在维护职工合法权益的道路上不懈前行，始终坚持职工为本，促进劳动关系良性互动。在企业层面，各级工会努力推动签订劳动合同制为纲，推动签订全市首份物流货运行业集体合同，覆盖全市200余家物流企业、互联网货运平台企业和3.2万多名货车司机，在保险保障、技能培训、安全驾驶等方面设立了行业底线，太原市总工会就此在全国集体协商工作会上作典型经验交流发言……

值得一提的是，太原市总工会努力推动健全完善市县两级政府与工会联席会议制度，努力将太原市总工会职工法律服务阵地打造成为全国首批金牌调解组织，在城东、城西、城南、城北、城中分别建设了5个工作站，延伸工会法律援助服务触角。通过12351热线、工会信访、法律援助窗口“三合一”，太原工会累计办理处置职工来电来信来访720余件，妥善协调解决了一批重大劳动争议案件。

此外，太原市总工会着力推动基层工会赋能增效，进一步加大资源倾斜下沉力度，不断强化对基层工会的支持和保障力度，使基层工会真正建起来、转起来、活起来。比如，市总工会干部积极走基层，建会入会“百日攻坚”“夯实基层组织基础，提升维权服务水平”等专项行动，积极推动10家新业态头部平台企业普遍建会；推动成立市级行业工会21个，其中新业态行业5个，发展新业态会员20余万人。

初心如磐，使命如山。太原工会将深入学习宣传贯彻习近平总书记重要讲话和党的二十大精神，始终以服务发展之气魄、服务职工之情怀，进一步动员激励全市职工群众奋进新征程、建功新时代，为实现太原未来5年经济社会发展目标任务贡献智慧和力量。

广告

广东省总捐赠100万元支援香港大埔火灾安置与灾后重建

本报讯（记者叶小钟 通讯员王艳萍）11月28日，广东省总工会紧急拨付100万元专项资金，全力支援香港开展火灾后续安置和灾后恢复援助工作，携手共渡难关。

11月26日，香港新界大埔屋邨宏福苑多栋住宅楼发生火灾，造成重大人员伤亡。据介绍，此次专项资金将结合受灾群众特别是职工及其家庭面临的困难和实际需求安排使用。广东省总将持续关注灾后援助进展，并根据需要提供进一步支持。

G 新闻特写

一次以赛促学的生动实践

本报记者 郁亚章

“我们选择60分的风险题。”近日，在呼和浩特市和林格县举办的内蒙古自治区职工“安康杯”知识竞赛决赛的现场，鄂尔多斯供电公司职工魏永维毫不犹豫地作出选择。

决赛中，最后一轮风险题分值分为3档，分别为20分、40分、60分，前两轮排在第一位的代表队具有优先选择权，答对加分，答错要扣掉相应的分数。而此时，鄂尔多斯市代表队仅比排名第二的赤峰市代表队高出20分，如果答错则意味着前功尽弃。

魏永维和他的队友果断选择了最高分值。当题目出现在大屏幕上时，魏永维和队友们似乎已经看到了胜利的曙光。凭借长时间实战工作的积累和理论知识的储备，答案脱口而出，现场评委给予这份答案高度评价，鄂尔多斯市代表队将60分收入囊中。最终，经过个人必答题、小组必答题和抢答题三轮激烈的竞争后，鄂尔多斯市代表队拿到380分，在进入决赛的6支代表队中排名第一。

“毫不犹豫的选择，胸有成竹的底气不是凭空而来，它源于队友们平时刻苦钻研、追求极致的作风和千锤百炼的实战经验。”魏永维说。

内蒙古自治区总工会相关负责人介绍，自治区“安康杯”知识竞赛历时近1个月，线上知识竞赛吸引了全区近5万人次参与，覆盖电力、机械、建筑、交通、通信等重点行业。线下决赛中，20支代表队同台竞技，生动展示了自治区新时代产业工人卓越的安全素养和昂扬的时代风采。

赛后，魏永维与队友们共同捧起了第一名的奖牌，尽情享受胜利的喜悦。“竞赛虽有名次之分，但深耕专业的执着、精益求精的匠心，早已超越胜负本身，成为选手们最珍贵的收获。”

三级工匠学院为产业工人成才“搭梯架桥”

本报讯（记者田国垒）近期，鲁北工匠学院、山东滨州工学院（渤海公共实训基地）、山东康养产业工匠学院、山东省石化（京博）工匠学院4家载体获授“省级工匠学院”，并各获100万元专项补助。

近年来，山东省滨州市总工会锚定知识型、技能型、创新型产业工人队伍建设目标，当好职工成才的“铺路石”，着力为产业工人成长成才“搭梯架桥”。以工匠学院为核心，滨州构建起省市县三级工匠学院矩阵。截至目前，各级工匠学院已培训产业工人6.9万余人，其中省级工匠学院培训产业工人7260人，助力产业工人实现从“入门培训”到“技能进阶”。