

# 内蒙古自治区总工会12351热线不断创新服务模式，提升工作效率

# 服务热线成了“护薪快线”

本报记者 郭亚章

2025年1月~10月，在内蒙古自治区，12351工会服务职工热线接听来电23933通，接通率100%，交办工单2065件，办结率100%，满意率99.85%。其中，热线共受理零散农民工欠薪投诉738起，为上千名农民工追回欠薪。

一项项数字背后是一个个鲜活的职工维权故事。记者日前获悉，内蒙古自治区总工会12351热线开通两年以来，倾听职工心声、化解劳动纠纷，成为维护职工合法权益的“暖心桥”和“维权盾”。从数据赋能到工单闭环管理，再到“线上+线下”联动服务，自治区总工会不断创新12351热线服务模式，提升工作效率，成为自治区工会服务职工的亮丽名片。

**闭环流程3天帮农牧民工讨回10个  
月欠薪**

“以前讨薪回来折腾，这次3天就解决了，12351热线真是农牧民工的‘护薪快线’！”讨回欠薪的王先生说。

8月19日，12351热线陆续接到王先生及其他3位农牧民工求助，反映某企业拖欠工资共计23万元。工作人员核实后发现，王先生

等4人虽属不同劳务分包商，但均在该企业大修项目从事关键岗位工作，其中一人更面临长达10个月的欠薪。

12351热线立即启动应急机制，在接到热线当日即将工单转办至属地工会，同步推送至该企业。次日上午，在属地工会的督促指导下，该企业组建由分管领导牵头、法务与劳务部门参与的专项工作组。经核查确认欠薪事实后，当日约谈劳务分包商负责人，明确要求“48小时内优先解决无争议欠薪，7日内完成全部工资清付”。3天后，相关分包商向4名农牧民工全额支付拖欠工资。

4位农牧民工的欠薪问题能如此高效地解决，得益于自治区总工会工单处办实行的“受理—转办—督办—回访—归档”闭环流程。自治区总工会维权服务保障中心主任李彦介绍，在工单处办环节，热线创新督办、回访双轨机制，通过闭环管理提升处置效能。建立“受理—审核—反馈”三级质检机制，质检员每日抽检话务记录，问题整改率达100%。

## “数据+专业人才”筑牢服务根基

“工作中，我们注重用数据说话。”自治区总工会12351热线班长马泽璐指着实时数据大屏向记者介绍，通过智能化系统，可以直

观看到来电热点、工单流转状态、满意度趋势等关键指标，为精准服务提供支撑。

截至目前，自治区总工会已生成12351热线日报628期、周报82期、月报20期，形成“日报、周调度、月研判、年总结”的数据驱动机制。这些数据不仅是工作记录，更是反映劳动关系状况的“晴雨表”。

2024年，12351热线与全总实现数据联通，新增工单延期统计功能，使管理更加精细化。“通过对来电数据的深度分析，我们可以预判某一时期的热点问题，提前做好准备。”马泽璐说。

此外，为保障12351热线高效运转，自治区总工会启动知识库建设，系统整合了法律政策、办事流程等各类信息，为全区12盟市、103个旗县工会提供统一服务支撑。同时，律师座席为12351热线提供专业法律支撑。律师座席每日两人值班、每周17名律师轮值，累计解答法律咨询超500件，成为职工身边的“法律顾问”。

## “12351+”联动提升服务效能

为向职工提供更精准的法律援助，从源头降低维权成本，2024年4月，自治区总工会与信访部门建立“12351+信访”联动机制，实

现协同处置。疑难诉求被纳入工会信访渠道，发挥工会法律援助团作用，进一步形成了解决欠薪的强大合力。

针对属地工会依托自身力量难以解决的复杂工单，自治区总工会通过多渠道协调、多单位联动破解难题，加强与属地人社、劳动监察等部门的协作联动，共同维护职工权益。

月度研判会制度是另一项重要创新。从2024年2月开始，12351热线每月聚焦知识库更新、工单同时效等痛点，形成“问题清单—整改措施—效果评估”闭环。截至目前，已开展17次研判会，重点优化律师座席规范、月度数据分析模型，推动服务标准化。

同时，12351热线还探索“线上+线下”联动服务模式。线上，热线受理员制作宣传视频在社交平台发布，有效提升了12351热线在农牧民工中的知晓度。线下，开展冬季欠薪专项行动，汇总治理数据并分类分析，为政策制定提供数据支撑。

“我们将持续优化知识库建设，拓展AI应用场景，如智能语音导航、工单自动分类等，提升服务效率。此外，12351热线还将加强与各级工会组织的联动，形成‘热线+基层工会’的服务网络，让职工能随时享受到便捷高效的服务。”李彦说。

## 以舞台为媒 讲工会故事

12月26日，在北京市昌平区回龙观文化公园晚剧场举行的“工绘未来·喜迎新年”2025年昌平区职工文艺汇演活动中，来自昌平区融媒体中心工会等单位的3名职工用音乐快板列举当地工会2025年服务职工的种种举措。活动中，来自昌平区20多个基层工会的职工们轮流登上舞台，用歌舞、朗诵、小品、技能展演等形式，讲述工会和职工的温暖故事。

本报记者 吴凡 摄

## 九江工会打造职工培训品牌 “家门口就有高品质培训班”

本报讯（记者王晓颖 通讯员邱东兴 徐良莉）近日，在江西省九江市工人文化宫的声乐教室里，百余位学员正全神贯注地跟着声乐老师练习发声技巧。从音乐基础到能熟练运用专业术语，从羞涩开口到自信高歌，这群学员的蜕变，正是“九江工惠·四季相随”职工培训品牌成效的生动写照。

今年4月，为丰富职工业余生活，九江市工人文化宫邀请资深声乐教师董福顺开设公益声乐课。课程一经推出便广受职工欢迎，教室里常常座无虚席，学员交流群更是从最初的60人迅速发展到近500人。凭借学员的口碑相传，第二节课就吸引了200余人报名。

这堂火爆的声乐课只是九江工会公益培训体系的一个缩影。自2020年“九江工惠·四季相随”职工培训品牌创立以来，九江市总工会聚焦职工多元化需求，推出“文化服务菜单”，构建起涵盖传统技艺、现代技能、健康养生、艺术修养、生活美学5大板块的课程体系。每月提供60余项免费课程。

为突破时空限制，九江市工人文化宫积极打造“互联网+工会”新模式，通过微信视频号、公众号推出茶艺、太极等24场线上课程。同时，推动优质资源下沉基层，2025年已开展“送培训进企业”活动17场次，把课程直接送到车间一线。

截至目前，公益培训已累计开设课程超1.6万节，惠及全市各行业职工37万余人次，真正实现了“职工家门口就有高品质培训班”。

绍兴市总构建个性化文体活动体系

## 职工有了文体活动新平台

本报讯（记者邹倜然 通讯员石珊珊）记者近日获悉，今年以来，浙江省绍兴市总工会精心策划并组织了“庆百年工运·展越风风采”全市职工文体系列活动，通过线上线下联动，兼顾示范引领与基层普及。据统计，直接参与市级及以上文体赛事的职工逾10万人次，一批职工文体骨干脱颖而出。

随着经济社会发展，职工对精神文化生活的期待已从“有没有”升级为“好不好”“精不精”。绍兴市总工会敏锐捕捉到这一变化，摒弃了“一刀切”的传统模式，转而构建全覆盖、多层次、个性化的文体活动体系。

绍兴市总工会投入资金近百万元，精心打造

了9项省市两级示范性赛事，涵盖艺术、文学、体育、音乐、演讲、数字娱乐、知识普及等多个领域。这些赛事既传承传统文化，又拥抱现代时尚，既关注传统产业工人，也聚焦新就业形态劳动者和青年职工。

新就业形态劳动者群体是本次系列活动的重点关注对象。今年8月，“绍兴市新就业形态劳动者歌手大赛”在上虞区上百·万和城举行，15名来自快递配送、网约车驾驶、电商直播等行业职工登台献唱。骑手李发祥带着吉他登台，自弹自唱《有没有人告诉你》《故乡》两首歌曲。他说：“每天跑单忙到晚上十一二点，练吉他还怕吵到别人，能站上这样的舞台特别开心。”

随着经济社会发展，职工对精神文化生活的期待已从“有没有”升级为“好不好”“精不精”。绍兴市总工会敏锐捕捉到这一变化，摒弃了“一刀切”的传统模式，转而构建全覆盖、多层次、个性化的文体活动体系。

绍兴市总工会投入资金近百万元，精心打造

同时，绍兴市总积极运用新技术、新媒介拓展服务维度，让职工文体活动焕发新活力。“工运史万人网络竞答”通过数字化手段，以趣味竞答形式普及工运历史知识，吸引4.2万人次职工参与。绍兴古城线上健步走活动以绍兴10个知名景点为核心，定制主题健步走地图，打造云端漫游计划。

“市总已带动各级工会形成上下联动的活动格局。”绍兴市总工会相关负责人说，截至目前，全市各级工会因地制宜开展工间操比赛、趣味运动会、读书分享会等小型化、多样化普惠性活动1200余场，让更多职工享受到文体活动带来的乐趣。

## 传递爱心，也被爱心温暖着

### ——黑龙江省总工会医院移动体检路上的小故事

在传递爱心的路上，他们自己也被爱心温暖着、感动着。

曹志红是黑龙江省总工会医院此次外出体检任务的领队，外检服务时间正好赶上女儿中考的冲刺复习阶段。直到女儿中考前两天，曹志红才暂时放下手上的工作回到女儿身边。

“我们走到职工身边，才发现他们对工会提供的免费体检非常认可，好多人因为平时工作都没时间去体检。”曹志红回忆说，“还有职工问我，你们明年还来不来。”

一位女性家政员在参加体检时担心地问了一句：“这个免费体检套餐项目这么多这么全，得挺贵吧？咱们工会得花不少钱吧？谢谢你们了。”

一句朴实的感谢，代表着职工的认可，让奔波在外的曹志红内心热流涌动。

护士王思雨本应在7月4日结婚后与爱人到新疆度蜜月，然而，当外检任务派下来的

时候，她毫不犹豫地就把蜜月旅行推迟了。

王思雨笑着回忆说，因为参加外检工作，婚礼筹备全落在她爱人和家人身上，大家无条件的支持让她能够踏实参加外检。

而同样让王思雨感动的，还有在体检路上快递小哥们的给予的支持。

每一次体检结束后，黑龙江省总工会医院的医务工作者都要把检查设备搬回车上，转战下一个地点。

“在佳木斯的时候，有一些快递小哥体检完了也没有离开。他们说，你们忙活一早上挺不容易的，等你们体检都结束了，我们帮你们把设备搬到车上。”王思雨记得，那天直到体检结束都上车准备走了，快递小哥们也没有离开，一直朝医生们挥手说“欢迎你们下次还到佳木斯来”。

“不仅有帮我们搬东西的，还有给我们送饮品的。”黑龙江省总工会医院健康体检中心主任黄妍向记者分享道，“我们出去送体检时

正赶上最热的时候，有些劳动者体检完后专门跑去买了雪糕送给我们。”

王宇博是此次黑龙江省总工会医院外检团队的彩超医生。出发参与外检任务时，他的孩子刚出生3个月。外出过程中，王宇博几乎每天都与妻子视频通话。当体检服务最后一项任务结束回到家时，他激动地和妻子紧紧相拥。

在牡丹江市开展体检的时候，王宇博提示一位参检职工甲状腺出现了异常情况，需要做进一步治疗。后来王宇博得知，由于发现早，该职工的相关病情可以得到根治，这让王宇博很有成就感。

黑龙江省总工会医院院长徐艳波介绍，省总工会医院将按照“工会牵头、部门联动、移动体检、检后管理”的全链条服务模式，为全省新就业形态劳动者提供全方位、多层次、立体化的健康服务，用实际行动诠释“娘家人”的贴心关怀。

新疆维吾尔自治区总工会发放“暖新礼包”

## 数据共享确保关怀“不落一人”

本报讯（记者吴锋思 马安妮）“工会给我们送来的礼包，件件都是日常用得上的，特别实在。这份惦记和关怀，让我们心里暖乎乎的。”近日，新疆维吾尔自治区昌吉回族自治州阜康市快递员季峻熙笑着说。据悉，自9月起，新疆维吾尔自治区总工会累计投入229.69万元，面向全疆12家头部平台企业，集中组织“暖新礼包”发放活动，精准覆盖22969名新就业形态劳动者。

自治区总深入一线站点调研，充分听取劳动者心声，最终定制出包含充电宝、保温杯、防寒护具及日常洗护用品的“暖新礼包”，将关怀送到职工心坎上。同时，依托各级新业态工会联合会，为平台企业职工开辟入会绿色通道，简化入会流程，通过“职工之家”APP实现“一键入会”，为“暖新礼包”精准发放及后续服务筑牢根基。目前，全疆新就业形态劳动者已达32.49万人，其中2025年新增6.19万人。

为了确保关怀覆盖“不落一人”，自治区总创新运用数字化平台，与12家头部平台企业建立数据共享机制，通过“职工之家”APP提前导入从业人员信息，实现身份“一键核验”，并精准筛选出近期新入会及未享受过普惠服务的职工作为重点发放对象。此外，在全疆各企业站点、物流园区、工会驿站等地设立核销点，劳动者可便捷扫码、现场领取礼包。

同时，自治区总建立起区、市、县三级工会联动体系，明确分工，压实责任，并与企业工会保持密切协同，形成“工会推动、企业支持、职工参与”的合力。

“我们以此次发放为契机，引导劳动者使用‘职工之家’APP内的法律咨询、技能培训、健康关爱等功能，推动服务从‘一次性关怀’向‘常态化服务’延伸。”新疆维吾尔自治区总工会基层工作部部长刘腾说。

## 湖北4地工匠同台竞技助产业绿色转型

本报讯（记者张翀 通讯员黄超 龚巍）日前，湖北省武汉市“武鄂黄黄”核心区2025年绿色建材产业链劳动和技术竞赛决赛在华新建材集团股份有限公司举办，为产业工人搭建展示技艺、交流提升的平台，为推动区域绿色建材产业高质量发展发掘和培育一批高技能人才。

本次大赛分为劳动竞赛与技能竞赛两大板块，其中技能竞赛下设焊工、班组长两个专项赛道，汇聚了来自鄂州、黄冈、黄石、咸宁4地10余家企业的近百名选手。

咸宁市湖北华舟应急装备科技有限公司焊工陈增宝荣获焊工赛道一等奖。班组长专项赛道是本次大赛特设项目，重点考核选手在精益生产与效能提升、节能降耗与碳中和实践、安全生产与应急管理等领域的综合管理能力。华新水泥（赤壁）有限公司电修班班长邱翥勤夺得班组长赛道一等奖。

2023年以来，黄石市总工会在湖北省总工会指导下，在武汉市、鄂州市、黄冈市、咸宁市等地总工会支持下，主导开展武汉市“武鄂黄黄”核心区劳动和技能竞赛，至今已连续3年举办该区域性竞赛。

青海海西州力推新兴领域工会“两个覆盖”

## 组织覆盖无盲区 工作覆盖无空白

本报讯（记者邢生祥）记者近日获悉，今年以来，青海省海西蒙古族藏族自治州各级工会坚持“党建带工建、工建服务党建”，围绕“组织覆盖无盲区、工作覆盖无空白”的目标，精准发力推进新兴领域工会组织和工作“两个覆盖”。截至目前，新发展包括新就业形态劳动者在内的工会会员超4600名。

海西州总工会主动对接海西州委社会工作部等部门，强化协同联动，联合印发专项文件，启动集中攻坚行动。依托基层网格化管理体系，开展“地毯式”排查，按照企业规模、业态类型精准分类，建立详实动态台账，切实做到底数清、情况明，为工会组织在新兴领域拓展覆盖提供了坚实的数据支撑。

在推进过程中，海西州总创新组建模式，在灵活覆盖中扩大组织体系。因地制宜、分类指导，积极探索“重点建、行业建、兜底建”相结合的组建路径。对影响力大的平台企业、头部企业，加强政治引领，推动其带头建会；对物流、快递、林业等行业等规模、行业属性强的行业，着力构建行业性工会联合会；对分散、流动的劳动者，充分发挥乡镇（街道）、园区、社区工会的“兜底”作用。

此外，海西州总坚持“先服务、后建会”的工作理念，做优做实“四季送”、免费体检、“暖新保”等品牌服务项目，今年服务慰问一线职工及新就业形态劳动者近2万人次。同时，运用“一函两书”制度依法维护职工合法权益。

河北阜城县服装行业集体协商实现双赢

## “工资涨了，干活更有劲了”

本报讯（记者李呈寰 通讯员李昊男）近日，看着银行卡里多出来的400多元工资，河北省衡水市阜城县某服装企业职工王姐脸上露出笑容：“得益于工资集体协商，我们的工资涨了，干活也更有劲了。”

阜城县服装行业现有职工2000余人。由于行业准入门槛相对较低，技术含量不高，企业在用工上存在无序竞争现象。职工经常感到权益无保障、频繁跳槽；企业也苦恼于熟练工流失严重，订单交付缺乏保障。

为破解这一困局，阜城县总工会首先成立县服装行业工会联合会，并积极筹划由政府牵头、工会搭台、劳动关系双方共同参与的“职工工资协商恳谈会”。工会工作人员深入企业，耐心与企业负责人沟通，阐释工资集体协商对于促进企业长远发展的积极意义。最终，由职工代表、企业代表和工会工作人员共同组成的工资集体协商小组成立。

历经8次正式协商会议、10余次沟通恳谈，在兼顾职工合理诉求与企业承受能力的基础上，一份翔实的行业工资集体协议终于达成，并报劳动部门备案。

协议议定，阜城县全县服装企业一线工人8小时正常劳动时间工资不少于26元/小时，普通计件工资为5元/件，工龄工资每年增长5%；节假日、加班工资严格按照劳动法规定落实；建立年终奖励机制，根据企业效益和职工个人表现发放奖励。

协议执行半年来，阜城县服装行业面貌焕然一新：职工月均工资增长近300元，职工队伍稳定性增强；企业有效缓解“用工荒”，职工流失率下降，半年内全行业产值同比增加15%。

阜城县总工会党组书记、常务副主席段雪梅表示，工会将持续跟进协议落实情况，同时总结经验，探索将这一模式推广至当地其他劳动密集型行业，推动构建更和谐稳定的劳动关系。