

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 邵亚章

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

“以前讨薪来回折腾,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 人虽分属不同劳务分包商,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幕向记者介绍,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“日汇报、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。



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（记者邹偶然 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、分层次、个性化的文体活动体系。

绍兴市总投入资金近百万元,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、电商直播等行业的职工登台献唱。骑手李发祥带着吉他登台,自弹自唱《有没有人告诉你》《故乡》等歌曲。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。”

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。

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会员已达 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（记者张昀 通讯员黄超 郑巍）日前,湖北省武汉市圈“武鄂黄黄”核心区 2025 年绿色建材产业链劳动和技能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养一批高技能人才。

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方面的综合管理能力。华新水泥(赤壁)有限公司电修班班长邱嘉勋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,主导开展武汉都市圈“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（记者那生祥）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、林业管护等成规模的行业,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（记者李昱霖 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 余次沟通座谈,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。

协议明确,阜城全县服装企业一线工人 8 小时正常劳动时间内工资不少于 26 元/小时,普通计件工资为 5 元/件,工龄底薪每年增长 5%;节假日、加班工资严格按劳动法规定落实;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长 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。

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

本报记者 张世光 本报实习生 杜可心

说起工会体检,黑龙江省总工会医院的不少医生往往会提及一幕:今年夏天的一天,在黑龙江省鹤岗市,一位外卖配送员停下手中的工作,向一群正在忙碌的人默默鞠了一躬。

正在忙碌的是黑龙江省总工会医院的医生。2025 年,他们开着一辆中华全国总工会派送的移动体检车,载着医护人员和设备,奔波在黑龙江省的 13 个市(地),为全省一线 2 万余名新就业形态劳动者送去体检服务。

鞠躬的外卖小哥因为工作不能按时参加体检,问医生们能不能等等他。让他没想到的是,送餐后重新回到体检现场的他,看到医生们还在等他。体检结束后,外卖小哥向医生们鞠躬致谢。

这也让离家多日,奔波在外的医生们感动不已。

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。直到女儿中考前几天,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忙都没时间去体检。”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成了也没有离开。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