

广州市总以“一函两书”为抓手,维护新就业形态劳动者合法权益

# 从“解决一事”到“规范一行”

## 工会创新实践调研行

本报记者 叶小钟 本报通讯员 伍韵虹

“劳动者,欢迎您!‘工会数字人’为您解答疑问。”近日,在广东省广州市海珠区一处24小时工会驿站,一台智能终端机正在为跑夜班的外卖小哥提供法律咨询服务。这样的“工会数字人”已在全市投放40台,成为随时为劳动者服务的“法律顾问”。

当前,网约配送员、网约车司机、快递员等新就业形态劳动者已成为城市运转不可或缺的力量。然而,这一领域也面临着从业者劳动关系模糊、权益保障不足等新挑战。面对这一现状,广州市总工会以“一函两书”制度为重要抓手,探索出一条“全链条、多部门、智能化、精准化、一站式”的工会劳动法律监督新路径,为新就业形态劳动者织就一张坚实的权益保障网。

### 多方联动形成监督合力

“我们多方联动、协同作战,为新就业形态劳动者提供全链条维权服务。”广州市总工会相关负责人介绍,市总推动重点新业态领

域成立行业性工会联合会,以此为载体强化工会劳动法律监督,推动行业纠纷有效化解。全市累计建成区级以上新业态行业工会联合会超40家,吸纳会员约35万人。

行业工联会是工会劳动法律监督的前哨站。广州市总依托行业工联会开展行业劳动关系双方沟通协商,针对行业共性焦点、难点问题发布“一函两书”,与企业工会、地方工会劳动法律监督形成互补,有效防范行业劳动纠纷。广州市网约配送行业工联会针对外卖小哥休息休假假的情况,发布休息休假提示函,维护外卖小哥合法权益。

与此同时,广州市总推动跨部门协同,形成监督合力。联合市税务局健全社保费矛盾纠纷多元化解机制,在白云区成立“税务+工会”社保费矛盾纠纷多元化解工作站,实现“一函两书”监督与社保争议处置机制融合。社保争议发生时,工作站快速响应处置,工会和税务部门联动及时调查、发函,工会律师主动介入调解,实现“响应一发函一协商一维权”闭环处理。联合市交通运输局,指导市网约车行业协会和工联会发布行业自律公约及行业租赁合同范本,督促平台企业落实网约车司机权益保障。

### 实现维权“24小时在线”

近年来,广州市总适应新就业形态劳动者依托互联网平台工作的特点,积极拓展智能化、网络化矛盾纠纷化解渠道。在新就业形态劳动者集聚区域建设“智能化+自助式”24小时工会驿站,投放“工会数字人”,宣传劳动法律法规政策,扩大工会劳动法律监督的影响力和覆盖面。

智能化手段不仅延伸了工会的服务触角,还提升了监督效率。广州市货运行业工联会开发的“同新会”微信小程序,成为货车司机的“掌中宝”。通过“同新会”微信小程序,货车司机可随时查阅劳动法规,公司可接收劳动风险提示,还可链接工会律师对货运企业进行合规用工培训。

此外,由广州市网约车行业协会和市网约车行业工联会设立的“广州市网约车矛盾调解快速通道便民热线”,已经成为化解纠纷的“快车道”。热线第一时间掌握从业人员的诉求与行业动态,并及时反馈沟通、推动化解。自热线开通以来,共受理工单1.3万余件,办结率达99%,逐步构建起一条从意见收集、法律服务到用工监督的完整工作链。

从“等回复”到“随时问”“及时办”,智能

化手段正在让工会劳动法律监督变得更具响应力、更接地气。

### 不止于解决一个投诉

“我们不止于解决一个投诉,更在于推动一个行业的用工规范。”广州市总工会维权工作部负责人说。

在被称为“淘宝村”的白云区大源街道,聚集了大量电商直播企业。过去,不少从业者面临“不签合同、报酬不明、维权无门”的困境。2024年,广州市总指导白云区总工会在此发出网络电商直播行业工会劳动法律监督提示函,推动企业规范用工。一年后,大源街道的劳动纠纷数量同比下降3.92%,从业者签约率显著提高。

在海珠区新时代“枫桥经验”工会实践站,新就业形态劳动者可以享受到法律咨询、技能培训、心理疏导等“一站式”服务。这里不仅是维权阵地,更是劳动者的家园。在海珠区试点基础上,目前,新时代“枫桥经验”工会实践工作在全市稳步推进。截至目前,广州市总通过“一函两书”制度、工会法律援助等方式推动解决劳动争议1.4万余宗,实现从“解决一件事”到“规范一个行业”的跨越。

## 小食堂托起老人“大幸福”

1月6日,在浙江省嘉兴市南湖区南湖街道南湖社区幸福食堂——鸳湖小馆内,老人们正在享用营养可口的午餐。

近年来,嘉兴市积极构建覆盖广泛的老年助餐服务体系,通过建设幸福食堂等社区养老服务设施,解决老年人“吃饭难”问题,让老人们在家门口就能享受实惠、营养的餐食,同时还为务工人员推出经济实惠的套餐。

截至目前,嘉兴市已建设社区老年食堂75家,为老助餐点985个,日均助餐超1.7万人次,“幸福小食堂”托起了老人实实在在的“大幸福”。

本报通讯员 金鹏 摄



## 陕西建设系统开展农民工工资支付专项行动

### 发挥“一函两书”制度监督“前哨”作用

本报讯 (记者祝盼 毛浓曦)日前,陕西省建设工会在西安召开建设系统农民工工资支付专项行动暨“一函两书”工作部署会,推进开展治理冬季欠薪行动、农民工工资支付专项行动和“一函两书”工作,保障农民工合法权益。

据陕西省建设工会主席李幸介绍,2025年,省建设工会发出劳动法律监督提示函34份,为农民工追回工资128万元,“一函两书”制度已经成为全省建设系统预防化解劳动纠

纷、农民工欠薪问题的监督“前哨”和“利器”。

部署会要求,陕西建设系统各单位工会对各单位及所属项目、分包队伍的农民工工资支付情况进行拉网式排查,重点关注农民工工资专用账户管理、劳务分包企业工资支付等重点环节,全过程监督劳动合同签订、工资核算与发放等关键环节,确保工资按时足额发放到农民工手中。

据悉,陕西工会将充分发挥12351工会

服务职工热线、工会法律援助中心等平台作用,畅通农民工投诉举报渠道。对发现的欠薪线索和接到的情况反映,主动加强与人社、住建、公安、司法等部门的信息联动,快查快处。

鉴于“一函两书”在治理欠薪中的重要作用,陕西提出将对用人单位出现的违反劳动法律法规,侵害职工合法权益,特别是拖欠农民工工资等突出问题,依法及时发出《工会劳动

法律监督提示函》;建立限时办结和跟踪督办机制,对整改情况进行督促检查;加强对工会干部的业务培训,提升工会干部发现问题、调查核实、沟通协调和处理解决的能力。

此外,陕西工会还将健全与政府相关部门的信息共享和联动响应机制,变“被动接诉”为“主动治理”;依托“法院+工会”“人社+工会”等劳动争议多元化解平台,引导劳动关系双方依法理性解决争议。对复杂案件,为农民工提供法律援助服务,并推动完善劳动争议“一站式”调处机制,降低农民工维权成本。

陕西省总工会副主席高莉表示,将探索把用人单位对“一函两书”的响应和整改情况纳入和谐劳动关系创建评价、企业诚信体系建设和工会评先评优的参考依据,进一步发挥“一函两书”在治理欠薪中的作用。

沈阳职工互助保障活动开展30年,持续为职工家庭抵御风险、传递温暖

## 职工的“医”靠更牢固了

本报记者 刘旭

3885家企业事业单位参与、覆盖职工315.9万人次,15.3万人次受助、支付1.95亿元互助金……日前,中国职工保险互助会沈阳办事处主任赵念华拿出一串数字,展示沈阳职工互助保障活动开展30年来的成绩。

沈阳市职工互助保障活动从1995年工会组织内的小范围互助,到如今深深嵌入沈阳产业工人的生活,这项具有鲜明公益性、互助性、普惠性的保障活动,持续为职工家庭抵御风险、传递温暖,成为职工家庭的一道坚实屏障。

### 从“基础保障”到“全面呵护”

盛京银行沈阳分行的一名女职工几年前被确诊为子宫恶性肿瘤,背上沉重的经济负担。她此前通过工会参加了职工互助保障,沈阳办事处接到申请后,迅速启动理赔程序,将2.24万元互助金及时送到女职工手中。近5年,该分行已有20余名职工获得互助保障金。

2024年3月,随着辽宁省职工互助保障

宣传,不断提高这项工作的知晓度。

线下,组织宣传小分队,主动走进区县和产业工会、企事业单位,开展面对面的专题宣讲和培训。2025年以来,已培训各级工会干部和职工代表超过3000人,将政策要点、理赔流程手把手指导到一线。

线上,利用新媒体平台举办政策解读直播,单场观看人数超3000人,实时答疑解惑。精心策划的线上有奖答题活动吸引2800余人参与。尤其是“互助健康行”公益讲堂,聚焦职工普遍关心的健康管理、疾病预防主题,邀请专家授课,观看人数超28万人次。

互助保障不止于理赔支付,还延伸至日常关怀。沈阳办事处积极拓展工会会员服务内涵:面向1.2万名新就业形态劳动者和苦脏累险岗位一线职工,开展“夏送清凉、冬送温暖”活动,赠送互助关爱包及暖心年夜饭;联动18家工会会员单位,举办“互助保障杯”职工趣味运动会、健步走等文体活动,增强职工的归属感和凝聚力。

### 从“职工普惠”到“叠加保护”

为了让职工对互助保障有更多了解,沈阳办事处开展“线上+线下”的全方位、立体化

宣传,不断提高这项工作的知晓度。

线下,组织宣传小分队,主动走进区县和产业工会、企事业单位,开展面对面的专题宣讲和培训。2025年以来,已培训各级工会干部和职工代表超过3000人,将政策要点、理赔流程手把手指导到一线。

线上,利用新媒体平台举办政策解读直播,单场观看人数超3000人,实时答疑解惑。精心策划的线上有奖答题活动吸引2800余人参与。尤其是“互助健康行”公益讲堂,聚焦职工普遍关心的健康管理、疾病预防主题,邀请专家授课,观看人数超28万人次。

据悉,2025年,沈阳市职工互助保障活动覆盖职工44.08万人次,为2.42万人次患病职工支付互助金2095万元。此外,还为2.2万余名新就业形态劳动者赠送专项意外伤害保障。

责任编辑:关晨迪 高子立  
E-mail:grrbghxw@126.com

2026年两节工会送温暖行动·暖闻

新疆:

## “十条线”工作法确保精准帮扶

本报讯 (记者吴铎思 马安妮)记者日前获悉,新疆维吾尔自治区总工会2026年元旦春节送温暖行动已全面展开,将持续至2026年3月3日,通过精准服务为职工排忧解难,切实增强职工群众的获得感、幸福感与归属感。

1月5日,自治区人大常委会副主任、自治区总工会主席迪力夏提·柯德尔汗率慰问组赶赴昌吉回族自治州,深入企业及基层一线慰问劳动模范、困难职工、新就业形态劳动者等群体。

精准识别、深入走访是今年新疆工会送温暖行动的突出特点。行动重点关注两类群体:一是下岗失业、收入偏低、重大疾病、意外灾害等原因致困的职工;二是新就业形态劳动者、节日期间坚守艰苦岗位的一线职工以及劳动模范等先进人物。为做到全覆盖、不遗漏,自治区总工会运用“十条线”工作法,与人社、民政、教育、卫健、乡村振兴、妇联、公安、应急等10余部门联动,全面摸排困难职工,建立明细台账,确保“困难职工一个不少”,实现分类施策、精准帮扶。

在全面摸排的基础上,自治区各级工会深入基层,开展重点走访慰问,聚焦重大工程项目、生产经营困难企业、劳动关系复杂行业,以及劳模、困难职工等重点群体,面对面了解实情、倾听诉求,确保关怀落到实处。在关心关爱新就业形态劳动者方面,将开展专项调研,通过座谈、个别访谈等方式,了解其劳动报酬、休息休假、职业安全等权益保障情况,推动工会维权服务更加精准有效。

此外,自治区总工会还将协同开展农民工“平安返乡”、根治欠薪冬季专项行动等配套服务,让工会服务真正暖到职工心坎上、帮在关键处。

甘肃:

## 深入走访慰问新就业形态劳动者

本报讯 (记者康劲)日前,甘肃省总工会2026年元旦春节期间工会送温暖行动全面启动,一场以全覆盖摸排、针对性帮扶、多维度服务为特点的温暖“接力”,让困难职工有所依、重点群体得保障、一线职工感温暖,确保职工安心过冬、温馨过节。

据悉,甘肃省总强化统筹部署,筹措8000万元慰问资金,走访关停并转企业、小微企业及重大项目工地,与困难职工、新就业形态劳动者等群体面对面交流。

在走访新就业形态劳动者工作中,甘肃省总和14个市州总工会共66名领导分批带队参与,截至目前已累计走访新就业形态劳动者、平台企业负责人及工会干部1700余人,回收调查问卷1233份;摸排慰问各类职工4.3万人,发放慰问金323.12万元。走访覆盖外卖配送员、网约车司机、快递员、货车司机等重点群体,聚焦劳动报酬、休息休假、社会保障、职业安全、技能发展等核心权益保障问题开展调研,为后续精准开展服务工作奠定坚实的数据基础。

温暖行动不止于“送钱送物”,更在于回应关切、解决难题。甘肃省各级工会积极引导社会资源和社会组织开展困难帮扶、创业创新、健康服务等各类服务项目。依托工会驿站等服务阵地,开展特色服务,并将服务范围拓展至职工子女托管、课后辅导、青年婚恋交友等多元领域。升级职工医疗互助保障制度,建立“医保+互助保+专项救助”三重保障网,保障范围全面覆盖住院、重疾、意外等全场景风险。

北京大学人民医院工会:

## “AI+营养”助职工智享健康生活

本报讯 (通讯员柳鹏 记者高子立)“参加工会举办的健康活动后,我的体重一个月下降了4.5千克,精力也充沛了。”日前,北京大学人民医院一名职工开心地与记者分享道。据悉,为了帮助职工提升健康管理能力,在北京大学人民医院工会指导下,该院临床营养科工会小组启动“关爱职工健康,智享‘AI+营养’新生活”项目,旨在通过科学的饮食方案和健康干预手段,帮助职工管理自身健康,尤其是在减重和慢性病防控方面取得成效。

为了更好地改善职工健康状况,该项目在启动初期进行全面评估,并利用职工体检进行营养风险筛查,帮助识别出存在超重、肥胖或其他慢性病风险的职工,有针对性地制定个性化营养干预方案。根据职工的健康评估结果和个人需求,智能营养管理系统为每位职工量身定制7日饮食方案,并通过饮食记录系统对职工每日饮食记录予以反馈。对于难以自己准备健康饮食的职工,项目推出了即食便捷的高蛋白营养餐。通过个性化的饮食干预,职工的健康意识显著增强,特别是在减重管理方面,参与职工的体重逐步下降,慢性病的发生率也有所下降。

据介绍,本次“关爱职工健康,智享‘AI+营养’新生活”项目实施,不仅改善了职工的健康状况,还推动了工会服务的创新和转型。



## 体验冰雪魅力

近日,中铁建工集团国际事业部与基础设施建设分公司携手在北京举办联谊活动,吸引80余名职工积极参与。活动设置“雪地龙舟”“雪中蛟龙”“真人保龄球”“真人冰壶”“雪地拔河”5大特色项目,两家单位随机分为6个小组,沉浸式体验雪地狂欢的魅力。本报记者 赖志凯 本报通讯员 孙跃 摄