

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 伍虹虹

“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。

行业工联合会是工会劳动法律监督的前哨站。广州市总依托行业工联合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合会针对外卖小哥休息休假难的情况,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合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合会开发的“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,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合会设立的“广州市网约车矛盾纠纷快速通道便民热线”,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,共受理工单近1.3万件,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,更是劳动者的精神家园。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”托起了老年人实实在在的“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。

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 (通讯员柳柳 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”项目的实施,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