

百十一件热线工单背后的“双向奔赴”

工会创新实践调研行

本报记者 田国垒 本报通讯员 燕飞

“我反映被欠薪的情况后，工会调解员很快就联系我了解情况，不到1周就帮我要回了工资。”1月18日，回忆起2025年5月的那通12351热线电话，山东省济宁市邹城市某公司职工郭师傅对工会的快速介入记忆犹新。

郭师傅的热线工单由上级工会通过系统平台派发至邹城市职工服务中心，接到派单后，邹城工会迅速响应，不仅向属地工会发起协同办理邀约，还同步派出工会调解员参与后续处理。在当地工会持续跟进下，不到1周，涉事企业便结清了郭师傅的工资。

近年来，邹城市总工会依托12351工会服务职工热线平台，聚焦队伍建设与服务能力提升，构建起“快速响应、高效处置、多元服务”的工单办理体系。截至目前，累计办理132件热线工单，办结率和职工满意度均达到100%。而这背后，是邹城工会从“被动响应”到“主动预防”全新工作机制的高效运转，也是一场场职工与工会的“双向奔赴”。

为每类工单量身定制处置路径

这套流程机制的高效运转，得益于邹城市总精心绘制的“工单地图”。据介绍，市总将职工诉求精细化梳理为4大类14项清单，为每一类工单量身定制处置路径。

对于咨询类工单，邹城市总要求工作人员依托内部实时更新的政策知识库，力求当场给予职工权威答复；对于一般性求助工单，工作人员需在1小时内派发至属地乡镇或企业工会，并按要求限时反馈处理结果；对于复杂工单，则启动“工会吹哨、部门报到”机制，主动承担起协调联络、跟踪督办的角色，直至问题最终解决。为确保“限时”不落空，工会还对临期工单进行人工电话提醒，对超期工单予以重点督办，让每一步办理流程都清晰可控。

在此基础上，邹城市总充分发挥组织优势和枢纽作用，主动牵头与人社、司法、法院、公安等单位建立常态化跨部门协同机制。对于特定工单，工会工作人员通过联合研判会商、协同上门处置、共同参与调解等方式，形成“工会牵头、多方联动”的工作闭环。2025年，通过这种协同模式，处置涉及劳动争议、拖欠工资等工单11件，平均办理时长被压缩至4天。

只进一扇门，诉求有回应

“多亏调解员李丽帮我收集信息确认劳动关系，核算工资差额，问题才得以顺利解决。”邹城市某公司职工王女士因未签订劳动合同与企业产生分歧，沟通无果后，拨打12351热线求助。该热线工单派至邹城市职工服务中心后，工会调解员李丽承接了此案。她多次上门向企业解读相关法规并援引类似案例，同时为王女士提供全流程专业支持，最终促成王女士与企业达成一致。

李丽是邹城市总精心组建的42人专业化工单处理队伍的骨干之一。为打造这支队伍，邹城市总每季度组织“案例复盘会”，不仅分析案情，还邀请法律专家现场点评。团队内部实行“首接负责制”，确保职工诉求“事事有人管、件件跟到底”。此外，还通过定期培训班、模拟调解等活动，持续为队伍的专业水平加码。

专业服务的升级，同样体现在阵地的“功能融合”上。针对过去职工需要辗转多个窗口的痛点，邹城市总将原有分散的6个服务窗口整合为“综合受理”前台，实现“前台受理、后台协同、内部流转”的闭环模式。如今，职工只需走进服务中心，即可实现“只进一扇门，核心诉求有回应，急难愁盼有人管”。

从“事后处置”到“事前预防”

工单办结，并不意味着工作结束。邹城市总设立“评效问需”机制，定期对工单进行深度“体检”，推动形成了“收集—分析—研判—预警”的完整工作闭环，使服务供给更加精准、风险防控更加前瞻。

邹城市总发现，建筑行业和小微企业的欠薪问题、劳动关系确认是职工反映较为集中的领域。基于这一研判，工会组织推出普法“四进”、劳动用工“法治体检”等12项线下服务。2025年，该市各级工会办法讲座50余场，为80余家企业提供合规“诊断”。

在线下靶向服务精准发力的同时，线上平台的建设也在持续深化。“邹鲁惠工之家”平台推出的法律“云课堂”，场均吸引超过3000名职工在线观看。目前，“邹鲁惠工之家”平台已开发心理疏导、技能培训等6个子品牌服务，累计服务职工5万余人次，实现了从“事后处置”到“事前预防”的转变。

“过去我们是被动‘接单干活’，现在依托数据分析、靶向服务和线上平台，主动作为，增强了工作前瞻性。”邹城市总工会党组书记、常务副主席赵峰说。

习近平会见芬兰总理奥尔波

(上接第1版)希望芬兰为推动中欧关系健康稳定发展发挥建设性作用。

奥尔波表示，芬中传统友谊深厚，两国关系建立在相互尊重、相互信任基础上，得到长期稳定发展。去年双方共同庆祝建交75周年。芬方对企业赴华合作抱有强烈兴趣。芬方愿同中方落实两国元首达成的重要共识，密切高层往来，深化贸易、投资、数字经济、清洁能源、农业等领域务实合作，增进两国

人民福祉。芬方坚定奉行一个中国政策。芬方钦佩中国发展取得的杰出成就，赞赏中国在国际事务中发挥重要建设性作用，愿同中方加强沟通协调，共同维护世界和平稳定。欧中关系保持建设性发展十分重要，芬兰主张欧洲战略自主，支持自由贸易，愿为欧中妥善解决贸易摩擦问题、推动关系健康发展发挥积极作用。

王毅参加会见。

辽源工会“百万职工上冰雪”培训火热进行 只花1元就能解锁冰雪乐趣

本报讯 (记者柳姗姗 彭冰 通讯员 岳思达)“以前觉得滑雪是‘高端运动’，现在市总工会会把滑雪培训送到我们身边，只花1元就能学滑雪。”1月20日下午，辽源职业技术学院教师凌语泽稳稳地从初级雪道滑下，脸上满是兴奋。

2025年12月12日，吉林省辽源市总工会启动“百万职工上冰雪”培训活动。截至目前，已有近万名像凌语泽一样的职工，通过工会组织的普惠性培训，踏上滑雪板，体验到冰雪运动的独特魅力。

本次培训采取“线上报名+1元支付”模式，职工通过工会微信公众号预约课程后，只需支付1元，即可完成培训报名。培训费用绝大部分由工会专项资金承担，切实降低了参与门槛。第三轮活动刚开放报名，5000个培训名额就被抢光。

天陆山滑雪场的教学区里，每周一、三白天与周二、四晚间均安排专业教练进行小班指导。课程内容紧凑实用，从雪具穿戴、安全须知到基础站姿、刹车技巧，20分钟即可让零基础学员实现从站稳到滑行的跨越。滑雪教练白显文感慨道：“很多人缺的只是一个尝试的机会。这次活动让大家迈出了第一步。”

“我们与工会共同设计了‘集中培训+自由练习’的灵活模式。”天陆山滑雪场运营经理曲朝阳说，“学员完成基础培训后，可在活动期内随时来场练习，尤其方便倒班职工安排时间，真正实现了‘想学就能来’。”

本次活动将持续至1月31日，总计将为2万人次提供培训机会。辽源市总工会副主席王艳艳表示，希望通过这样的活动，让冰雪运动真正走进职工生活。

工会新闻

新年开新局·工会主席谈实干

千字当头 砥砺奋进 建功“十五五”

——访上海市总工会党组书记、副主席侯继军

本报记者 裴龙翔

2026年是“十五五”开局之年，是上海加快建设“五个中心”，持续提升城市能级和核心竞争力的重要一年。日前，上海市总工会党组书记、副主席侯继军接受本报记者专访时表示，新的一年，上海工会将在百年工会的新起点上，抓引领、鼓干劲、强维护、促保障、固基础、带队伍，以为国担当、勇于尖兵的政治站位，以千字当头、奋力一跳的精气神，为上海实现“十五五”良好开局贡献工会力量。

记者：上海工会将如何保障广大职工在加快建设“五个中心”、持续强化“四大功能”中勇为尖兵？

侯继军：上海工会将充分发挥工会联络协调优势，进一步深化产业工人队伍建设改革。制定实施上海市工匠和高技能人才培育体系建设“十五五”规划，力争到2030年培育50名左右大国工匠、800名左右上海工匠。围绕重大战略、重大工程、重大项目、重点产业，系统规划上海工会“十五五”劳动和技能竞赛。

“中国工人大思政课·上海篇”，构建立体化、沉浸式的理论传播格局。组建劳模工匠骨干宣讲团，举办百场“劳模(工匠)来了”巡讲会，讲好劳模工匠故事。加大“工会夜校”推进力度，精心组织职工文化季、职工健身汇等新型职工文体活动，进一步夯实职工群众共同奋斗的思想基础。

记者：上海工会将如何保障广大职工在加快建设“五个中心”、持续强化“四大功能”中勇为尖兵？

侯继军：上海工会将充分发挥工会联络协调优势，进一步深化产业工人队伍建设改革。制定实施上海市工匠和高技能人才培育体系建设“十五五”规划，力争到2030年培育50名左右大国工匠、800名左右上海工匠。围绕重大战略、重大工程、重大项目、重点产业，系统规划上海工会“十五五”劳动和技能竞赛。深化“训赛证用创”竞赛体系建设，举办

逾50项赛证融合年度重点竞赛项目。制定实施上海工会服务职工创新工作体系建设“十五五”规划，探索构建全链条服务职工创新工作机制，进一步汇聚职工群众创新创造的澎湃力量。

记者：上海工会在关心关爱职工方面有何新举措？

侯继军：上海工会将进一步做精做实维权服务工作。将探索开展新就业形态劳动者权益保障行业协商恳谈，推动相关头部平台企业细化落实算法协商成果。推动总部在沪平台企业普遍建立厂务公开制度。扎实开展集体协商“集中要约”行动，推动技能人才薪酬激励集体协商。着力提升服务职工效能，推出覆盖全体工会会员的“会员保障计划”；推动市总工会服务职工实事项目高质量落地；建设20个综合型“上海工会司机之家”、40家职工健身驿站，因地制宜推进

24小时工会驿站建设。推动建立更多“一站式”“一体化”多元纠纷平台，深化“工会+法院+检察院”协作机制，进一步完善维权服务工作机制建设。

记者：上海是群团改革的首批试点城市，站在新起点，上海工会将如何强化自身建设？

侯继军：上海工会将充分发挥党建带工建优势，进一步夯实工会组织体系。深度融合党建引领基层治理“多格合一”工作，完善街镇(园区)工会组织体系，持续加强网格工会建设，推动“小三级”工会强基固本。稳妥推进外卖配送、网约车等市级行业工会建设，开展重点企业建会百日攻坚行动，力争新兴领域建会取得实质性进展。同时，持续加强政治建设，改进工作作风，锻造过硬队伍。

为建设社会主义现代化兵团贡献工会力量

——访新疆生产建设兵团总工会党组书记、主席李江

本报记者 吴铎思

2026年是“十五五”开局之年，科学谋划下一步工作至关重要。新疆生产建设兵团总工会持续打造忠诚工会、有为工会、暖心工会、活力工会、勤奋工会，忠实履行新时代兵团维稳戍边职责使命，积极为建设社会主义现代化兵团贡献工会力量。1月26日，新疆生产建设兵团总工会党组书记、主席李江接受本报记者专访。

记者：如何加强职工思想政治引领，凝聚奋进力量？

李江：以“中国梦·劳动美”为主题，以“劳模工匠进校园、思政老师进企业进连队”为载体，深化“中国工人大思政课·兵团篇”品牌建设，组建职工宣讲团，打造“线上+线下”融合的思想政教育体系。持续开展“阅读经典

好书 争当时代工匠”兵团职工主题阅读活动和“中华传统文化进万家”系列活动，传播弘扬中华优秀传统文化。推动“职工健身圈”建设，打造“工”字系列职工特色文化品牌。

记者：如何聚焦推动高质量发展，组织动员广大职工建功立业、创新创造，更好履行新时代兵团职责使命？

李江：我们将围绕兵团重大战略、重大工程、重大项目、重点产业，创新组织全国性、行业性、区域性劳动和技能竞赛。研究制定《兵团总工会2026—2030年劳动和技能竞赛规划》，支持兵团相关部门及师市总工会开展行业性、区域性劳动和技能竞赛，推动实现90%以上已建会百人以上企业开展劳动和技能竞赛。开展兵团“劳模工匠助企行”专项行动，帮助企业解决技术难题。持续培育和支持兵团劳模工匠人才创新工作室，

推动关键核心技术攻关。加大人才培训、技术创新、竞赛组织交流合作。鼓励职工参加技术革新、技术协作、发明创造、合理化建议，广泛开展“五小”活动。

记者：如何聚焦建设兵团特色优势产业体系，深化产业工人队伍建设改革？

李江：我们将努力推动“产改”与兵团改革发展深度融合，为形成新时代兵团维稳戍边新优势提供坚实的人才和技术支撑。聚焦思想政治、主人翁地位、技能形成体系、职业发展、劳动经济权益等，加强兵团产业工人队伍建设的相关理论研究。推动将产业工人队伍建设改革成效纳入国有企业考核核心指标，压实企业主体责任。在提升产业工人技能素质上，加强兵团产业工人队伍建设改革工作业务培训，提升工作人员能力素质。推动企业与职业院校、工匠学院合作，开展订单式、定向性培训。

记者：在聚焦解决急难愁盼问题，切实提高职工群众生活品质上有哪些举措？

李江：我们将从切实提高职工群众的获得感、幸福感、安全感入手，提升工会服务质量。主动参与与职工利益相关的法律法规制度政策的研究制定，开展劳动用工相关课题研究。在促进就业中，深化工会就业服务品牌，指导支持各级工会做好困难群体就业帮扶工作，开展就业技能培训。关心关爱农民工，健全多层次常态化帮扶制度，对不同困难类型的职工家庭开展梯度帮扶。构建和谐劳动关系，组织开展集体协商“百日要约”行动，推动已建会百人以上企业普遍开展集体协商、签订集体合同。



“福”送职工

1月26日，浙江省宁波市住建局机关工会联合相关部门，邀请市书法家协会会员走进机关，现场为职工书写春联及“福”“廉”等主题字，在提前送上新春祝福的同时，也传递了廉洁过年、清风迎岁的温馨提示。

本报通讯员 胡学军 摄

聚力奋斗 何以攀高

产一线的创造活力持续迸发。

823万件优质合理化建议，60.8万项突破性技术革新，32.6万项发明创造，“四技五小两比”等群众性创新活动如雨后春笋。

以297家全国示范性劳模和工匠人才创新工作室为牵引，13万家各类创新工作室拔节生长，劳模精神、劳动精神、工匠精神在薪火相传中焕发新的时代光芒。

乘风破浪的中国号巨轮上，“咱们工人有力量”歌声嘹亮。

建强队伍，聚力笃行

数智浪潮奔涌不息，产业工人向新而行。

人工智能与经济社会各行业各领域加速融合，重塑人类生产生活范式，推动生产力革命性跃迁和生产关系深层次变革。

全面提升劳动者素质，这是时代抛出的考题，也是工会工作面临的新课题。

聚力奋斗 何以攀高

2024年10月，中共中央、国务院印发《关于深化产业工人队伍建设改革的意见》。9个部分、27条举措，明确了深化产业工人队伍建设改革的总体要求、主要目标和重大任务，广大产业工人成为一流技术工人的方向更加明晰。

拓宽观察的视野，更能看到改革的力量。

如今，由习近平总书记亲自谋划、亲自部署、亲自指导的产业工人队伍建设改革，在工会牵头抓总下，广泛地惠及产业工人。

智领未来，呼唤工匠人才挺膺担当。

2025年5月，清华大学。200余名产业工人从首期大国工匠人才培训营顺利结业，带着新思维、新收获重返岗位。

这是全国总工会开展工匠人才培育工程的生动实践，更是数字工匠梯队建设的关键布局。

技能迭代，数字技能是核心竞争力。

2025年11月，福州赛场风起云涌，全国总工会第二届职工数字化应用技

术技能大赛决赛启幕，三天赛程尽显数字技能魅力。

工业机器人系统运维员、数据安全管理员、无人机装调检修工、无人机驾驶员两个观摩工种，精准对接新质生产力发展方向。

技能根基，活力源泉在生产一线。20个月前，全国总工会举办首届全国“红旗杯”班组长大赛，65万一线“兵头将尾”报名参赛，100名优秀班组长最终站上荣誉的最高领奖台。

从那时到现在，在工会组织的强力拉动下，越来越多的班组长和一线技术工人踊跃学习、练技能、提素质。他们把在数学生涯赛场淬炼的过硬本领带回企业，和机器人“同事”成为默契十足的“生产搭档”。

与党同心，跟党奋斗。各级工会紧紧围绕党的中心任务，组织动员广大职工立足岗位、创新创造，充分发挥主力军作用，在推进强国建设、民族复兴伟业的征程上作出新的更大贡献。