

体验式调研读懂骑手心声 跨城联动化解积压难题

口碑·高效办成一件事

本报记者 史宏宇

“小哥自己不会弄,我们找律师专门指导他。”6月2日,浙江省杭州市职工服务中心内,外卖骑手俞红荣在工会干部周杰陪同下,接受了工会法律志愿服务律师潘沛的专业指导,线上申请强制执行。同时,远在千里之外的湖北省武汉市总工会工作人员,正对接当地法院,两地工会接力,一桩搁置许久的异地维权案件迎来实质性进展。

近年来,全国多地工会创新工作方式,以体验式调研贴近一线、服务新就业形态劳动者。2020年,杭州市总工会组建“匠心逐梦”青年先锋队,2023年又打造“新音台”工作品牌,常态化组织青年干部下沉基层、沉浸式开展一线调研,周杰正是杭州市总工会青年先锋队的一员。

2025年6月22日,周杰在跑单调研时不慎摔伤肩膀,前往杭州红十字会医院就诊,偶遇了在配送途中受伤的俞红荣。相似的经历让二人结成了患难之交。周杰主动陪同俞红荣问诊就医、申报保险,借来拐杖解决其出行难题,还接送俞红荣复诊,并手把手指导他完成入会流程,帮助其加入工会组织。

遵照医嘱,俞红荣需停工休养3个月,彻

底失去了收入来源,房租、日常生活开支让他压力倍增。情急之下,他轻信了网络开店投资“稳赚不赔”的虚假宣传,将1.8万余元血汗钱悉数投入。周杰察觉风险后立即劝导俞红荣止损,但涉案资金已无法追回。在周杰的鼓励下,俞红荣赴武汉出庭并胜诉。可涉事企业拒不履行判决,复杂的手续加上回乡养伤的念头,让俞红荣将维权一事搁置了下来。

2026年5月29日,周杰在与俞红荣聊天时,得知了涉事企业拒不履行判决的情况,这个被外卖小哥搁置的难题,就这样被工会干部牢牢记在心上。6月2日,周杰陪同俞红荣前往杭州市职工服务中心,请志愿服务律师逐条梳理案卷、拆解强制执行流程。周杰还联系武汉市总工会,开展跨区域协作,由当地工会联络属地法院,理清了线上申请强制执行的方法和所需材料,免去俞红荣千里奔波的辛劳。“如果对对方有财产,可以直接扣划。如果没有财产,我们会对企业进行查控,确实是企业财产的,都可以作为可供强制执行的财产。”法院工作人员的话语,给俞红荣吃了一颗定心丸。“这些流程我从没接触过,全靠工会干部和律师一步步带着我操作,现在那边法院已经接手了。”俞红荣说。

体验式调研的思路,源自实践的启发。2021年12月至2022年6月,时任泰州市总工会党组书记、副主席耿晓利,利用业余时间化

身网约车司机接单调研,切身感知行业痛点,撰写调研报告,最终推动泰州市总工会联合多部门出台关爱新就业形态劳动者八条措施。受该调研事迹的感染,身为杭州市总工会青年先锋队第三小队队长的周杰,结合队伍调研规划,与队员商定沉浸式体验外卖骑手的调研方案,并于2023年5月13日完成了自己的首单外卖配送。3年来,他利用业余时间累计跑单超2100单,跑单收益一部分用于维护户外劳动者爱心水站、制作夜间荧光楼幢牌,破解骑手休息、夜间配送痛点;另一部分以支部名义捐赠“春风行动”,帮扶困难群

众。长期的体验式调研,让小队全体干部真切体会到骑手群体风雨奔波、算法承压、进出小区受阻、遇事维权成本高的多重困境,帮助他们理清了未来的服务方向。

一桩搁置的维权小事,折射出杭州工会青年干部群体的履职本色。从全员开展体验式调研,到主动跟进职工遗留诉求;从跨区域协同破解维权壁垒,到搭建常态化沟通渠道,杭州工会青年干部群体以实干扛起“娘家人”使命,用心用情做好职工难起、办不成的难事,用实实在在的服务赢得一线劳动者的口碑。

编辑手记

金杯银杯不如职工的口碑

本次骑手异地维权帮扶案例,是工会系统进行体验式调研、沉浸式服务的生动缩影。针对新就业形态劳动者流动性强、异地维权门槛高、个体诉求表达薄弱等共性难题,江苏、浙江、新疆、山东等多地工会干部纷纷深入一线,以“变身从业者”的方式摸清痛点、精准服务。

依托青年先锋队、“新音台”品牌等

调研载体,杭州市总工会将个体调研实践升级为制度化工作机制,本次跨城协同、公益法务帮扶,不仅是个人暖心善举,更是工作机制落地的结果。金杯银杯不如职工的口碑——工会干部真正做到贴近职工、共情职工、服务职工,办好事、解难事,便是工会工作最扎实的民生口碑。

新闻特写

名厨掌勺,“犒劳”疗休养职工

本报记者 张楠 本报通讯员 刘爱国

鲜香四溢的后厨里,锅勺碰撞声啾啾作响,一道道造型精美、风味地道的鲁菜接连出锅……6月16日,山东青岛工人疗养院邀请齐鲁名厨工匠,以精湛厨艺、特色菜品和贴心交流,美食品鉴、技艺交流融为一体,把传统饮食文化与工会关怀送到职工身边。活动现场,名厨大师轮番登台演示,从食材处理、火候把控到调味搭配,每一道工序都精工细作。牡丹虾球、九转羊肉、海肠捞饭等20余款经典鲁菜、创新风味菜与养生菜品依次亮相,既保留鲁菜五味调和的传统精髓,又贴合职工疗休养期间的膳食需求。

大师们一边制作菜品,一边细致讲解菜品渊源、制作诀窍与科学膳食知识。不少职工围在操作台旁认真观看,不时提问交流,近距离感受传统烹饪技艺的魅力。菜品完成后,大家一同现场品鉴,醇厚地道的风味让人赞不绝口。“能品尝到名厨工匠做的正宗鲁菜,还能跟着大师学做菜,这样的活动实在有趣、难忘。”一位疗休养职工说。

除了厨艺展演与品鉴,名厨工匠还围绕鲁菜传承、职工膳食优化、餐饮服务提升等内容开展座谈研讨,并实地查看院区服务设施、餐饮配套及疗休养环境,为优化职工服务建言献策。

驿站飘香

端午将至,云南各地工会驿站同步开展暖心活动,为环卫工人、外卖骑手、货运司机、值勤民警等户外劳动者送上粽子与节日问候。小小驿站里,一缕粽香传递佳节安康祝福,把“娘家人”的贴心关怀送到坚守岗位劳动者身边。图为在昆明市工人文化宫工会驿站,快递员在工作人员的指导下包粽子。

本报记者 赵黎浩 摄

湖北召开深化新时代“枫桥经验”工会实践推进会

本报讯(记者张静 通讯员黎静)日前,湖北省在襄阳市召开深化新时代“枫桥经验”工会实践现场推进会,对全省工会健全“工会+N”一站式争议调解机制,预防化解劳动领域矛盾纠纷、保障劳动者合法权益作出具体部署。湖北省人大常委会副主任、省总工会主席刘雪荣出席会议并讲话。

会议总结回顾了近年来湖北省全面推行新时代“枫桥经验”工会实践的进展情况,对下一步主要任务进行部署安排。2023年以来,湖北省总工会连续3年争取并配合省人大常委会制定并修订工会领域“一办法、一决

定、四条例”等6部法规。依托工会劳动法律监督“一函两书”工作,推动劳动争议化解关口前移。健全“法院+检察+人社+司法+工会”多元解纷体系,实现“商、调、裁、诉、援、执”一体化运行。全省劳动争议调解成功率平均超70%,惠及职工8.7万人,挽回经济损失23.2亿元。

根据会议部署,湖北省各级工会将深化新时代“枫桥经验”工会实践融入平安湖北大局,推进“一条龙”多元解纷,推动劳动领域矛盾纠纷实现源头预防、前端化解、闭环治理,深化“一函两书”运用,加强多部门

协作;建强“一站式”解纷阵地,推动各部门资源集成入驻;完善“一张网”法律服务,推动工会驿站等站点加载法律服务功能,贯通线上线下服务资源,提供优质便捷的法律服务。

刘雪荣表示,深化新时代“枫桥经验”工会实践,是工会发挥桥梁和纽带作用,参与基层治理的关键举措。各级工会要立足预防、调解、法治、基层,履行好“第一知情人、第一报告人、第一帮扶人”职责,引导职工运用法治思维解决利益诉求,把劳动领域矛盾化解在基层。



内蒙古“劳模工匠助企行”走进重点产业生产一线,精准“把脉开方”

企业难题在哪,劳模工匠服务就落在哪

本报记者 邵亚章 本报通讯员 马芳

设备故障快速诊断、高压综保维保技术难点、电源模块频繁损坏原因……在弘元新材料(包头)有限公司,大国工匠郑贵有带领服务团队,针对企业发展的痛点难点,现场开展技术演示、难点剖析等靶向服务,为企业制定针对性解决方案。

6月8日至9日,由内蒙古自治区总工会主办的“劳模工匠助企行”走进包头装备制造产业园区和昆都仑经济技术开发区,聚焦光伏装备、稀土精深加工两大重点产业,深入企业生产一线“把脉开方”,帮助企业攻克技术问题,破解发展难题。

此次活动是内蒙古自治区总工会深化产业工人队伍建设改革、助力企业高质量发展的有力举措,也是全区工会持续推进“劳模工匠助企行”工作成果的集中展示。

活动组织李凯军、卢仁峰、郑贵有、王军、

尹翔、吕杰等全国劳模、大国工匠、技能大师,以及17支包头市劳模服务队骨干力量,组成思想引领、技术服务、创新指导、安全体检、班组建设、技能比赛6支劳模工匠服务团,深入厂区摸排痛点、靶向攻关。

企业痛点在哪,劳模工匠的服务就落在哪。此次活动正式启动1个月,包头市总工会和昆都仑区总工会、青山区总工会就向相关企业征集需求,成立91人的专项服务团队,以电话、视频等远程形式精准对接。截至活动启动时,劳模工匠已自发进入企业开展服务48人次,帮助解决技术问题37个,主动帮助企业发现并提出优化建议19条。

活动启动后,各专项服务团分赴多家企业开展实地帮扶与观摩交流。大国工匠年度人物李凯军、卢仁峰、大国工匠郑贵有围绕“三个凯军”开展主题宣讲,分享技术攻关、人才培养、岗位奉献等经验感悟,深深打动了在场职工。

安全体检团专家樊湃、闫秀丽等来到内蒙古千山重工有限公司,与职工开展稀土行业安全生产案例研讨;技能比赛国家级大赛裁判员吕杰、天津市技术能手高晓冬以及自治区内多位行业专家,走进稀土检测分析、安全岗位、地牛与叉车岗位技能竞赛现场开展赛事指导与技术点评;中国一汽首席技能大师李凯军、内蒙古首届班组长大赛钢铁赛道冠军邢振华围绕班组建设、班组长大赛竞赛进行专题指导与经验分享;采埃孚富奥底盘技术(长春)有限公司电气自动化专家尹翔围绕企业降本增效、职工创新开展专题指导。

包头是劳模工匠“盛产之地”。2025年,包头市总工会组建劳模工匠服务队17支,组织140余名各级劳模工匠下沉一线,累计服务企业80家,攻克生产技术难题480余项,完成职工技能提升培训3850人次,形成可复制、可推广的助企经验,为全区“劳模工匠助企行”

提供了经验。

谈到“劳模工匠助企行”的收获,内蒙古通威高纯晶硅有限公司工会副主席周美香用“精准破题、向新而行、长效赋能”概括。她说:“在多位劳模工匠细致指导下,我们的焊接良品率提升近5%,叉车班组总结出3项新的安全操作法。在与助企劳模深度交流研讨过程中,职工的积极性与创新性不断提高,合理化建议同比增长10%。”

近年来,内蒙古自治区总工会出台“劳模工匠助企行”专项实施方案,统筹联动工信等行业主管部门,构建起上下联动、政企协同、工匠赋能的长效服务体系。今年,自治区总工会聚焦全区中小企业特色产业集群,力争组织不少于1000人次劳模工匠人才进企业开展技术帮扶、技能培训、“师带徒”等活动,助推企业解决不少于2000个问题,帮助不少于5000人次企业职工提升能力素质。

省港罢工委员会的“铁算盘”

1926年11月6日深夜,一些反动分子潜入省港罢工委员会所在的东园,放火烧了罢工委员会办事处。次日,香港某英文报刊载消息,称罢工领导人贪污公款,纵火焚毁账目证据。一时间满城风雨,人心惶惶。

罢工委员会立即组织调查,将收支报告印发各工会查阅。工作人员从废墟中找回铁柜,烧得变了形的柜子里,账簿虽部分焚毁,但进出总数分文不差。社会有关方面也专门组织“审查财政损失委员会”,对罢工委员会账目认真清查,结果证明所有账目毫无差错。多重查证下,敌人的谣言不攻自破。

省港大罢工自1925年6月爆发,历时16个月,是中国工运史上时间最长、规模最大的罢工斗争。罢工委员会经手的经费,是十几万工人的血汗钱。早在罢工之初,处理罢工经费收支,并要求每位工作人员严格遵守纪律、执行制度,对罢工期间每个财政收支项目都及时核查清楚,造表成册,定期在罢工工人代表大会上报告,接受罢工工人代表的监督。邓中夏同样要求所有收支及时核查清楚、造表成册,在其主编的报纸《工人之路》上,经常可以看到报告财政收支情况的消息,数目十分清楚详细。

纵火事件过后,罢工领导人在工人心中的威信反而提高了。省港大罢工的审计局,是中国劳动工人自己的审计局。一把大火烧掉了办公楼,但没烧掉那本分文不差的账。工人们从废墟里捡回来的不是灰烬,而是一个“干干净净的工会”。

(作者:中国工运研究所杨鹏)

(上接第1版)

这源于福海创职工代表大会表决通过的那份破冰性的制度——《福海创员工成长通道管理办法》。在福建省总工会、漳州市工会的支持和指导下,从管理到专业再到技能“三大序列”并行、横向贯通的成长“立交桥”由此确立。在这项制度中,三大序列各有清晰定位:技能序列面向一线操作职工;技术序列面向工艺、设备、安全工程师等;管理序列面向中层及以上管理人员。三大序列并不孤立,职工可以纵向晋升也能横向跨越。

“三大序列,哪一个跑道铺得都不短,踩到底、跑到头,工资都不会差。”公司党群人力资源部部长邱志慧告诉记者展示了一组数字:2024年以来,有20名中层管理人员及主管通过竞争上岗走上新岗位;累计76名职工实现跨序列成长。

“比如生产班长转到技术岗,一开始可能并没有涨薪,但真正提升的是薪资上限。跨序列后,晋升通道就被再次拉长。”邱志慧说。

打通堵点,拆掉职业“天花板”

在化验检测楼,陈立平正紧盯气相色谱仪屏幕,专注研判数据的峰形变化。

毕业后就入职石化行业的陈立平,用了5年时间从普通化验员成长为班长。这在当时是一条一眼可以望得到头的职业道路。

转机发生在福海创重组成立之后,公司逐步为职工搭建起成长平台,陈立平凭着自己与这些精密仪器“摸爬滚打”10年的工作经验,从技能岗位的班长成功被聘任为化验管理岗的工程师。“如今我更希望把技术和经验传授给同事们,帮助更多一线伙伴突破职业的‘天花板’。”

突破“天花板”的还有硫磺回收班班长陈森泉,他告诉记者,中级工技能等级认定是晋升班长的前置条件,但因硫磺回收装置操作工并不在福建省化工类职业技能等级认定的目录内,不少工友因“有技能却无认定”被堵在了职务晋升的通道上。

为了打通职业技能认定的堵点,补齐省内石化细分工种认定空白,2025年福海创对包括硫磺回收装置操作工在内的9个核心对标工种,同步开展专属培训教材与考核题库的编制工作。

2026年4月,一条消息在福海创职工之间传开:人力资源和社会保障部官网发布了新备案的职业技能等级认定资质名单——首批3个工种通过备案公示、赫然在目。福海创取得了职业技能等级自主认定的资质,陈森泉也通过这条“被打通的通道”被认定为中级工,并纵向晋升为硫磺回收班长。

创新激励,沸腾技术“攻坚泵”

“装置里的沸腾泵是我们的团队联合设备厂商,自己造出来的国内首台(套)重大技术装备!”装置区的轰鸣间,刚“走马上任”不久的设备管理团队副经理王春光自豪地告诉记者。

王春光所说的沸腾泵是沸腾床渣油加氢装置的核心设备,面临高温高压、强腐蚀易结焦等极端工况,技术壁垒极高,长期依赖进口。采购一台得等上18到22个月,价格“烫手”,一旦核心部件坏了就得看“洋师傅”的脸色。

作为技术“攻坚队长”,王春光2024年从专业序列的设备主管成功晋升到管理序列的团队副经理,随即便投入到了这场设备国产化的硬仗里。

没图纸、没经验,王春光和团队历经数十次试验失败,从材料选型、水力设计到精密加工逐一攻关,最终成功实现国产化替代,单台设备采购成本降低70%,交货周期大幅压缩。

通道的激励作用不仅体现在个人身上,也辐射到整个产业工人队伍。福海创的高技能人才占比从两年前的2.87%提升至5.22%,重大技改、国产化创新等硬仗实绩也被作为能力评价和岗位竞聘的核心指标。

“产业工人队伍建设改革,既是产业工人成长的快车道,也是企业发展的动力源。”福建省人大常委会党组副书记、副主任,省总工会主席林宝金在与福海创的劳模工匠们交流时表示,当企业把职工的成长当作最大的投资,职工就会把企业的未来当作自己的事业。要在传统产业转型升级中为产业工人搭建揭榜挂帅、攻坚克难的平台,在新兴产业发展壮大中为职工群众提供创新创业、开拓进取的舞台,以“产改”推动企业发展与职工成长“双向共赢”。