责任编辑:周倩 高子立
E-mail:grrbghxw@126.com
工人日报

青岛市总工会以12351热线为抓手,打造“感知维”三阶赋能工作模式

30分钟“极速维权”这样跑出来

本报记者 张嫱 本报通讯员 阎品品

“工会主动跟进协调,仅用两天便帮我们敲定了工资支付时间,悬了几个月的心终于放下了。”10月14日,得到工资兑付承诺的山东青岛市务工人员付某感激地说。不久前,被拖欠几个月薪资的付某和7名工友向青岛市总工会12351热线求助,接到诉求后,青岛市总工会运用“感知维”三阶赋能工作模式,快速为付某等人追回欠薪。

近年来,青岛市总工会以12351热线为抓手,创新打造“早感、快知、维到位”的“感知维”三阶赋能工作模式。“早感”即搭建大数据监测预警平台,实现精准预警、敏锐捕捉风险苗头;“快知”即建立“两清单两报告”制度,精准锚定风险症结;“维到位”即建立“双闭环”处置机制,切实提高维权质效。

劳动风险“早感知”

“跟包工头协商未果,我们便向工会求助。”据付某介绍,他和7名工友在黄岛区某项目从事电缆铺设工作,但接连数月的工资迟迟未发。接到诉求后,青岛市、西海岸新区两级工会立刻行动,第一时间联系工友核实情况,收集工资单等证据,同步对接该企业项目负责人,最终仅用数日便为付某等人追回欠薪。

这场高效维权的背后,是青岛市总工会搭建的劳动关系大数据监测预警平台在发挥作用。平台以12351热线数据为基础,横向梳理职工诉求、重点区域、行业领域,纵向分析欠薪成因、处置流程、维权结果,还与人社部门共享失业解聘、社保欠费、仲裁案件等数据,叠加企业经营状态信息,构建起覆盖全市35万家市场主体、350万名劳动者的监测网络,真正实现劳动风险“早感知、早介入、早处置”。

针对付某这起欠薪事件,大数据监测预警平台提前捕捉风险信号,工会快速响应,仅用数日就促成企业明确支付方案,并于近日结清了工友们的全部工资。

“两清单两报告”精准锚定风险症结

“真没想到,半小时就拿到了全部被拖欠的工资,工会给我们务工人员吃下了‘定心丸’。”近日,青岛市崂山区务工人员江某说。这场维权,从他拨通12351热线向工会求助到收到被拖欠工资仅用时30分钟。

江某在崂山区某项目做油漆工,被拖欠工资9000多元,和他有相同遭遇的还有18名工友,被欠薪总额达17万余元。为此,江某拨通了12351热线。

当日14时40分,崂山区总工会工作人员接通来电,详细核实务工时间、薪资标准、欠薪金额等信息;14时45分,工作人员拨通涉欠薪劳务公司负责人电话,依法督促其履行支付义务;15时10分,江某反馈已收到全部拖欠工资。从受理到办结,全程仅用30分钟。

这场“极速维权”离不开青岛市总工会“两清单两报告”制度的有力支撑。市总工会梳理热线预警线索反馈清单、大数据监测预警核实化解清单,定期对12351热线数据分析形成月度报告,准确把握全市职工诉求热点的变化规律,有针对性地开展预警预判,同时建立企业预警信息日报告制度,动态监测存在劳动关系风险隐患的企业。此外,严格执行“2小时初复、24小时反馈解决方案”,属地工会分级处置、协同联动,让每一条诉求都有回应、每一起纠纷都有着落。

“双闭环”体系提高维权质效

为了让维权服务不打折扣、落地见效,青岛市总工会构建起“多渠道受理—属地转办—限时办结—跟踪督办—追偿到位”与“风险监测—处置响应—结果反馈—矛盾清零—服务对接—源头治理”的“双闭环”处置体系,配套“一支专业化队伍、一系列规章制度、一张多元解纷网、一个联动工作群、一本动态清零台账”的“五个一”工作体系。针对农民工、新就业形态劳动者等重点群体,工会聚焦欠薪维权痛点,开展“12351+”专项行动,以提速处置、缩短回款周期为目标,让维权过程“短平快”、维权结果“暖实准”。

从大数据捕捉风险苗头,到快速响应化解劳动者急难愁盼问题,再到全程闭环保障职工权益,2025年至今,青岛市总工会通过“感知维”三阶赋能模式,受理各类职工咨询、热线、信访维权诉求等事项共4087起,涉及职工1.1万余人次,为职工挽回经济损失2193.32万元;大数据监测预警各类信息890条,排查企业劳动关系预警风险890件,协同联动处置重大风险隐患35件。

建功“十五五”·工会主席谈实干

思政润心 铸魂赋能

——访杭州市总工会党组书记、常务副主席,一级巡视员郑荣新

本报记者 关晨迪

今年是“十五五”开局之年,也是浙江省杭州市总工会成立100周年。站在百年工运与新征程的交汇点上,杭州市总工会如何对标《中国工运事业和工会工作“十五五”规划》,着力提高思想政治引领的实效性、感染力,组织动员全市职工以实干实绩赓续百年工运荣光,为杭州全面建设成为世界一流的社会主义现代化国际大都市团结奋斗?聚焦这一时代命题,10月15日,杭州市总工会党组书记、常务副主席,一级巡视员郑荣新接受本报记者专访,介绍杭州工会的思路举措。

记者:走过百年历程,杭州工会在职工思政工作上形成了怎样的特质?

郑荣新:职工思想政治工作的本质,是把党的意志转化为职工群众的自觉行动,这是理解杭州工运百年实践的理论钥匙。概括起来是四条:一是政治性铸魂,把牢方向。从革命年代的《工人通讯》到如今的“班前十分钟”,变的是载体,不变的是政治方向。二是先进性赋能,引领时代。社会主义建设时期,我们把“政治思想好”置于“五好”竞赛首位,推动职工技术革新,使思政工作与生产力发展方向同频。三是群众性固本,贴近职工。从工人补习夜校到职工书屋,始终遵循“多做组织群众、宣传群众、教育群众、引导群众的工作”的方法论。四是制度性开拓,勇立潮头。我们以法定形式设立全国首个工匠日,率先成立劳模工匠协会,把思政软要求转化为硬制度。

记者:杭州职工已达700多万,其中有118万名新就业形态劳动者。针对这一新形势新特点,杭州工会在思政引领工作上做了哪些创新突破?

郑荣新:首先要解决“谁来讲”的问题。在思政宣讲队伍建设上,我们从“单一主体”走向“多元嵌入”。一方面,按政治过硬、理论扎实、热爱群众工作的标准配齐专职队伍。工会干部化身“工骑士”跟班调研,市总工会青年先锋队三年累计跑单2100余单,推动健康证“先办后补”等举措落地。另一方面,打造专兼结合队伍,吸纳劳模工匠等先进典型进入宣讲团。劳模工匠的故事就是最有说服力的思政教材。此外,培育新业态领讲员。在上城区“播前10+1”、临平区“班前十分钟”、西湖区“西市集”等点单式宣讲中,培养主播领讲员、骑手宣讲员,用“小哥”语言讲给“小哥”听,实现从“你们”到“我们”的转换。

记者:在内容方面,杭州工会如何实现思想政治引领与职工需求同频共振?

郑荣新:核心思路是推动“价值共生”,即把思政工作内容嵌入职工的利益关切中。一方面,将思政引领融入劳动者权益保障全过程。将算法协商悬谈纳入集体协商,指导5家头部平台企业开展算法与劳动规则协商。当职工通过工会组织切实改善了自己的劳动境遇时,对工会的政治认同便自然生成。另一方面,以成长赋能拓宽思想育人维度。依托“小哥学院”“新光成长营”,将红色思政课与学历技能课融合。通过让职工既学思想又谋成长,真正实现思政引领有内涵、职工成长有路径、价值认同有依托。

记者:杭州工会如何创新形式,让思政工作“活”在一线、“融”入日常?

郑荣新:传统思政工作的一个特征是“阵地化”,要求职工专门腾出时间、集中到特定空间参与。我们将这种“阵地等待”的形式转变为“场景嵌入”,把思政从“专门事件”变为“日常场景”。物理空间上,依托近千家“爱心驿家”加载思政功能,让职工歇脚、热饭、充电时自然接触;工作节奏上,推广“班前十分钟”“播前10+1”,嵌入每日开工前时段;数字空间上,通过“杭工e家”APP、全国总工会“职工之家”APP杭州专区实现“指尖上的思想政治引领”;品牌打造上,系统打造“杭杭出状元”宣讲品牌,弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。

百年工运,薪火相传。站在新的历史起点,杭州工会将继续以“奋斗,奋斗,奋斗到底”的精神,推动思政润心、铸魂赋能,让党的创新理论在劳动者心中生根发芽,团结带领全市职工在“十五五”新征程上再谱“曲江”新篇。

第四届全国地质勘查行业地质调查员(地质灾害方向)职业技能竞赛落幕

本报讯(记者李昱霖 通讯员李盛楠)10月15日,第四届全国地质勘查行业地质调查员(地质灾害方向)职业技能竞赛决赛在河北省石家庄市落下帷幕。来自全国地质勘查行业的33支代表队、99名选手参加竞赛。

本次竞赛由中国能源化学地质工会、自然资源部人力资源开发中心、自然资源部地质灾害技术指导中心联合主办,河北省自然资源厅、河北省地质矿产勘查开发局、河北省地质矿产勘查开发局地质工会承办。

当前,我国地质灾害点多面广,地灾防治任务艰巨繁重,对地质调查员队伍的专业能力、综合素养提出更高要求。本次竞赛旨在发挥竞赛平台作用,建好建强地灾防治技能人才队伍。此前,全国31个省(区、市)及新疆生产建设兵团、中国煤炭地质总局均举行了省级选拔赛。

本次决赛设置外业考核与理论知识考试两大模块,全面考查参赛选手的综合素质。野外赛场完成工程编录与外业考核后进行综合研究与成果编制评测,既考验野外现场的分析判断能力,也检验室内研究整理的专业水平。同时,全体参赛选手统一进行理论知识考试。经过两天激烈角逐,河北选手周一文获得个人第一名,江苏、河北、山东代表队荣获团体前三名。

公共就业服务进校园

10月15日,上海市浦东新区公共就业服务进校园专项行动暨2027届浦东新区高校毕业生秋季专场招聘会在上海建桥学院举行。招聘会现场汇集近400家企业,提供招聘需求人数7000余人,覆盖集成电路、人工智能等浦东新区的重点产业,助力高校毕业生高质量就业。图为招聘会现场,求职者与招聘单位代表交流。

新华社记者 刘颖 摄

广东郁南县总工会向劳动者送爱心餐

本报讯(记者叶小钟 通讯员梁瑜)近日,“情系新就业 粤工送温暖”——2026年广东省云浮市郁南县总工会“温暖服务月”送爱心餐活动正式启动。活动启动当天,郁南县总工会工会干部化身快递员,将爱心餐送到快递小哥手中。

一位小哥表示,“平时早餐随便吃几口甚至不吃,现在有工会的爱心早餐,真贴心!”一些小哥还手把手地教新入职的同事在粤工惠APP加入工会,成为会员。

据介绍,本次爱心餐活动持续至11月1日,计划投放爱心餐5000份,每日提供210份,重点面向快递从业人员、网约送餐员、货车司机、电商从业者、商场信息员等新就业形态劳动者群体。

贯彻落实工会“十五五”规划 推动工会工作高质量发展

——关于《中国工运事业和工会工作“十五五”规划》的解读之一

李羿

经中共中央书记处批准,2026年7月27日,全国总工会印发《中国工运事业和工会工作“十五五”规划》(以下简称《规划》)。

一、关于《规划》的框架结构

《规划》分三大板块、13个部分、40条内容,正文约5600字。第一板块即第一部分,主要阐述“十五五”时期工运事业和工会工作的指导思想和目标任务。第二板块包括第二至第十二部分,从11个方面部署“十五五”时期工会重点工作。第三板块即第十三部分,明确规划落实的实施保障。此外,《规划》还设置了9个专栏,注重体现重要举措、工作项目及具体指标,是对正文内容的细化和深化。

二、关于“十五五”时期工会工作的总体要求

《规划》明确提出“十五五”时期工会工作的指导思想和主要目标,共同构成总体要求,集中体现了习近平总书记和党中央对工会工作的新要求新部署,体现了工会组织的政治性、先进性、群众性。

关于指导思想。包括3个方面的内容,一是明确了根本遵循,即“坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神,认真落实四中全会部署,深刻领悟‘两个确立’的决定性意义,增强‘四个意识’、坚定‘四个自信’、做到‘两个维护’,全面贯彻习近平总书记关于工人阶级和工会工作的重要论述,以习近平总书记在庆祝中华全国总工会成立100周年暨全国劳动模范和先进工作者表彰大会上的重要讲话为统领”。这一表述,包含了政治和思想两个层面的要求,突出强调以习近平总书记在庆祝表彰大会上的重要讲话为统领,这是做好“十五五”时期工会工作的强大思想武器。二是明确了发展导向,即“坚持党对工运事业和工会工作的全面领导,坚定不移走中国特色社会主义工会发展道路,牢牢把握我国工人运动时代主题,履行维权服务基本职责,持续深化工会改革和建设”。这一表述,阐述了我国工运事业的根本保障、发展道路、时代主题、主责主业和发展动力,对“十五五”时期工会工作具有重要导向作用。三是明确了目标指向,即“把职工群众紧紧团结在党的周围,为基本实现社会主义现代化取得决定性进展作出新的更大贡献”。这一表述,既与工会工作的根本任务相呼应,又与“十五五”规划纲要的目标任务相衔接。

关于主要目标。《规划》以定性描述为主,从8个方面明确了发展目标,也蕴含了定量要求,在专栏中明确了12项具体指标。

三、关于“十五五”时期工会工作的思路举措

《规划》顺应形势发展,体现时代要求,围绕推动工会工作高质量发展,提出了今后5年11个方面工会工作的思路举措。

(一)关于牢牢把握工会工作正确政治方向。

在坚持党的领导这个根本问题上,工会必须旗帜鲜明、立场坚定,任何时候、任何情况下都不能动摇、不能偏离。《规划》将其摆在第二板块的首位,着眼坚持党的领导和加强党的建设从4个方面作了具体部署,与党的建设总体布局基本保持一致。

(二)关于加强职工群众思想政治引领。

深入细致做好思想政治工作,引导职工群众听党话、跟党走,巩固党执政的阶级基础和群众基础,是工会必须扛牢的政治责任。《规划》对标对表党中央关于宣传思想文化工作的部署要求从4个方面作了具体部署。特别是坚持守正创新,推进理念创新、手段创新、基层工作创新,提出了“中国工人大思政课”、全国职工宣讲团等举措,目的就是进一步提高工作针对性实效性,使新时代职工思想政治工作始终保持生机活力。

(三)关于动员激励广大职工群众建功立业创新创造。

新征程上,工会必须紧紧围绕党的中心任务,广泛开展各种建功立业和群众性创新创造活动,把“十五五”美好蓝图变为现实。《规划》聚焦推动高质量发展、构建新发展格局、因地制宜发展新质生产力、加快构建现代化产业体系等重大战略任务,从3个方面对动员激励广大职工群众建功立业、创新创造作了部署。特别是坚持问题导向,提出了构建“学、练、赛、评、用”一体化竞赛生态等举措,必将极大激发广大职工的劳动热情、创造潜能,在各行各业各个领域充分发挥主力军作用。

(四)关于推动产业工人队伍建设改革走深走实。

产业工人队伍建设改革,是习近平总书记亲自谋划、亲自部署、亲自指导的一项重大改革。2017年以来,党中央两次专门制定文件,为产业工人队伍建设改革提供了重要遵循。当前,新一轮科技革命和产业变革加速突破,迫切要求加快建设一支知识型、技能型、创新型的劳动者大军。《规划》对标中央要求,立足工会自身职能作用,专章从3个方面作了部署,强调发挥企业主体作用,促进职工技能素质转型,推动健全职业发展体系。

(五)关于提升工会维权服务工作质效。

维护职工合法权益、竭诚服务职工群众是工会组织的基本职责。《规划》着眼推进共同富裕,聚焦主责主业、突出工作重点,对提升工会维权服务工作质效从4个方面作了具体部署。此外,适应经济社会发展变化,对超龄劳动者权益保障、海外中资企业中方职工权益保障等作了专门部署。

(六)关于用心用情用力解决重点群体急难愁盼问题。

习近平总书记强调,“群团组织要更多把注意力放在困难群众身上,多做雪中送炭的事情。”《规划》聚焦3个群体从3个方面作了具体部署。其中,尤其是把新就业群体摆在突出位置,既注重融入党政主导的维权服务机制,着力推动解决劳动权益保障等方面存在的突出问题,又注重发挥工会独特作用,提高工会关爱服务的精准性适配性。

(七)关于加强工会工作法治化建设。

近年来,全总坚持以习近平法治思想为指引,认真落实全面依法治国部署要求,推动工会工作法治化建设取得显著成效,2021年修改《工会法》、2023年产业工人队伍建设法列入立法规划、2025年开展工会法执法检查。实践证明,善用法治思维和法治方式,对于推动工会工作能够起到事半功倍的效果。《规划》紧扣科学立法、严格执法、公正司法、全民守法这一全面依法治国的重要环节,从3个方面对加强工会工作法治化建设作了部署。

(八)关于坚决维护劳动领域政治安全。

维护劳动领域政治安全是党中央交给工会的重要政治任务。《规划》围绕助力建设更高水平平安中国,专章从3个方面作了部署。其中,构建和谐劳动关系方面,强调坚持维权和维稳相统一;深化新时代“枫桥经验”工会实践方面,着眼把劳动关系矛盾纠纷化解在基层、解决在萌芽状态;强化维护劳动领域政治安全体系能力建设方面,着眼加强劳动领域风险隐患监测预警、排查化解。

(九)关于健全纵横交织、覆盖广泛的工会组织体系。

在党的领导下,中国工会形成了基层组织、产业组织、地方组织直至全国组织的比较完备的组织体系。同时,随着经济社会快速发展,我国企业组织形式、管理模式、生产经营方式及用工方式发生深刻变化,对工会组织体系建设带来了新的挑战。《规划》从5个方面对建强工会组织体系作了部署。比如,坚持属地化原则提出举措着力破解工会组织领导关系,产业工会体系建设滞后、产业工会作用发挥不够,基层组织覆盖和工作覆盖不够充分等难题。

(十)关于加强工会外事和港澳台工作。

《规划》紧紧围绕推动构建人类命运共同体,着眼发挥工会民间外交优势,从两个方面对加强工会外事工作作了部署。主要是基于:劳工治理越来越成为全球治理体系变革的重要内容,国际劳工组织、国际和区域及广大发展中国家工会对于中国工会表现出更多期待;积极拓展双多边国际交流合作,有利于以民间外交促进民心相通,推动构建人类命运共同体、增进各国劳动者福祉。此外,《规划》对加强工会港澳台工作作了部署。

(十一)关于深化工会改革和建设。

工会改革是全面深化改革的重要组成部分。习近平总书记在庆祝表彰大会上强调,“要深化工会改革和建设,不断增强引领力、组织力、服务力。”这为深化工会改革和建设指明了前进方向、提供了根本遵循。《规划》从顶层设计和系统谋划、推进工会数智化建设,以及加强工会财务、资产监督管理、经审、干部人才队伍等支撑保障的5个方面有针对性地提出工作举措。

一分部署,九分落实。《规划》是推动“十五五”时期工会工作高质量发展的指导文件。各地应从实际出发谋划和推动工作,因地制宜抓好落实,确保《规划》提出的各项任务落实落地。

(作者为全国总工会研究室副主任)