

河南省总工会 12351 工会服务职工热线让服务“有速度、有温度、有力度”——

“帮我追回欠薪后，还回访提醒我签订劳动合同”

本报记者 余嘉熙 本报通讯员 葛慧君

“12351吗?老板拖欠我4.2万元工资,能帮我要回来吗?”

“别着急,慢慢说。你在哪里工作?”

走进河南省总工会12351工会服务职工热线话务室里,电话铃声此起彼伏。客服人员耐心接听来电,详细记录并解答来电职工的每一个问题。他们不仅分工明确,解答来电职工的法律咨询、劳动权益保障等问题,还依法依规给出最优解决方案。

这是河南省总工会12351工会服务职工热线开通以来工作人员利用热线积极为职工解决实际问题的日常场景。

2023年12月12日,河南省总工会12351工会服务职工热线平台建成并上线运行。截至6月2日,热线服务职工32685人次,生成工

单616件,办结率89.94%,回访满意度96.3%,为劳动者挽回经济损失284万元。

作为河南省工会系统互联互通的职工服务平台,该热线以“职工有所呼,工会必响应”为服务承诺,以“记得住、打得通、转得快、办得好”为目标,采用“集中接听、即时解答、分级交办”的服务模式,服务内容涵盖职工咨询、法律服务、业务指引、帮扶救助、信访投诉、意见建议等方面,为职工群众提供及时、高效解决诉求的通道。

“目前,热线配备1名主管、2名支撑人员以及7名客服人员,为职工提供全年无休、24小时不间断的热线服务。同时配备2名值班律师,每天早上8点到晚上8点之间,为职工群众提供法律咨询。”该热线运营主管吴琪说。

据介绍,对于政策咨询类职工来电,客服或律师座席了解职工诉求后,登记台账即时

解答。对于需要办理的诉求类职工来电,首先由客服判断诉求是否属于热线办理范围,再由工单专员初审、省总工会复审后进行派单。派往单位签收并判断是否二次分派,由其直接承办处理或者由县区总工会签收工单,进行承办处理。待处理情况同步回传后,回访职工,工单归档。

日前,工作人员接到一起关于欠薪的来电。秦某在鹤壁市宝山工业园区一工地务工,上工前双方约定干完活后,由项目方支付秦某4.2万元工钱,但完工后项目方并未履约。由于没有写欠条和工资结算单,也未签订劳动合同,秦某与项目方和分包单位多次沟通后均无果。于是,秦某拨通了12351工会服务职工热线电话。

了解到秦某的诉求后,热线工作人员派单至鹤壁市总工会,要求从速核查处理。鹤壁市总工会第一时间与欠薪单位所在的山城

区总工会一同核实情况,在线上和线下沟通中,工会干部一边向双方普法,一边结合已办欠薪的相关案件告知欠薪单位项目负责人恶意欠薪属违法行为的严重性。经多次沟通协商,项目方于半个月后向秦某支付了4.2万元欠薪。

“热线工作人员非常负责,帮我追回欠薪后,还回访提醒我签订劳动合同、缴纳社会保险的重要性。不愧是职工‘娘家人’!”秦某感激地说。

“通过分级分类‘靶向’发力,确保职工群众随时随地找到工会。”河南省总工会有关负责人表示,热线将不断完善平台功能,优化工作流程,推动建立“工会+司法”“工会+人社”“工会+应急”协同机制,不断提高热线接通率、按时办结率、职工满意度,为职工提供“有速度、有温度、有力度”的服务,持续提升工会工作专业化、法治化、信息化水平。

青海工会力推24小时智能化驿站建设

本报讯(记者邢生祥)青海省总工会日前提出,计划年内打造完成110个24小时智能化驿站,不断拓展整合工会驿站服务功能和手段,进一步提升工会服务职工的精准化水平。

据悉,青海工会打造的24小时智能化驿站是在智能化技术手段支持下提供8小时之外延时服务的工会驿站,包括联合有条件的加油站、24小时便利店(酒店、餐饮企业)、自助银行、公厕、物流场站等建设的24小时“不打烊”驿站,以及利用工会自有场地(场所)升级改造的智能(智慧)驿站、挖掘潜力延长服务时间的延时驿站,能为户外劳动者提供全周期服务的其他驿站等,通过延长驿站服务时间,为户外劳动者提供全周期服务。

青海工会将根据现有工会驿站建设布局情况,结合户外劳动者实际需求,合理选点布局,针对服务空白、空缺予以建设补足,打造“15分钟服务圈”。各级工会对智能化驿站升级改造给予补贴资金,主要用于驿站智能化设备的购置、安装、升级、维护等。

青海省总工会相关负责人表示,今年,青海工会在开展40个“最美工会驿站”植树活动中,加大对流动驿站、智能化驿站、延时(全周期)服务驿站、24小时驿站等倾斜力度,各级工会重点在提高工会驿站的服务质量与内容、增加开放时间上下功夫,努力完成推树15%的驿站成为最美驿站、打造15%的驿站为24小时智能化驿站的工作目标。

投入经费 突出重点 强化服务

内蒙古工会推进新就业形态劳动者集中入会

本报讯(记者李玉波)近日,内蒙古自治区总工会在鄂尔多斯市举行全区新就业形态劳动者集中入会慰问启动仪式暨“北疆惠”APP会员实名认证工作推进会,600名新就业形态劳动者集中入会。

据了解,内蒙古自治区总工会将以启动仪式为契机,带动全区各级工会开展新就业形态劳动者集中入会活动。2023年以来,自治区启动深入推进新就业形态劳动者工会工作三年行动计划,取得明显成效。今年将在2023年投入5000万元资金的基础上,继续投入新就业形态劳动者专项服务经费3000万元,突出抓好建会入会、维权服务和头部平台企业3个重点,推出各类暖心举措,做实“北疆惠”APP会员实名认证,加强新就业形态劳动者普惠服务和常态化帮扶,全面推动新就业形态劳动者工会工作走深走实,不断提升新就业形态群体的获得感、幸福感、安全感。截至目前,全区建立新业态工会组织1853个,建立新业态工会联合会287个,发展新就业形态劳动者会员17.7万余人。

黄石市总拓展宣传教育阵地

宣讲小分队活跃在工会驿站

本报讯(记者张翀 通讯员叶芃)记者日前获悉,湖北省黄石市总工会注重发挥工会驿站的思想政治引领作用,开展多样化的主题宣讲和各类主题服务,依托驿站共绘“同心圆”。据统计,2023年至今,全市125家工会驿站累计宣传服务职工30万人次。

据悉,黄石市总组织多场宣讲活动,同时通过微信小程序为职工群众提供有奖学习答题的机会,增强学习的互动性和趣味性。大冶市骑手之家工会驿站开展中国工会十八大精神宣讲走进新就业形态劳动者活动,激励大家立足岗位建功新时代;黄石港区楠竹林社区工会驿站举办技能培训“DIY手工制作”暨学习工会法有奖竞赛、劳模宣讲活动,通过游戏环节增强户外劳动者的交流互动和团队合作意识。

同时,黄石市总组建以劳模工匠、专家律师、工会干部为主体的3支宣讲小分队,围绕党的政策理论、劳模事迹、法律法规、工会职能等主题,在工会驿站开展宣讲活动150余场次。劳模宣讲团成员、湖北鸣律师事务所以陈文扬在上窑社区工会驿站开展服务职工法治宣讲活动。

此外,黄石市总还推行一站式贴心服务,每月开展形式多样的服务活动,并在站点内开展公益课堂、技能培训、就业招聘、维权服务、健康问诊、生日聚会等个性化服务活动,吸引职工积极参与。大冶社区总工会驿站为外卖小哥举办集体生日会,为11名外卖小哥庆祝生日,增强他们的归属感和团队凝聚力。

工地上有了一站式服务中心

本报记者 叶小钟 本报通讯员 王妙 陈颖

“请问是服务中心吗?最近宿舍蚊虫有点多,可以清理一下吗?”日前,中铁城建集团第二工程有限公司广东省广州市庆盛安置房项目工友服务中心值班员李颜,接到工友李启源打来的求助电话。“好的,马上解决。”李颜立马与项目安监部同事带上驱虫药剂直奔工友宿舍进行消杀,并在生活区做好驱蛇预防工作。

中铁城建二公司党委副书记、工会主席陈旭辉告诉记者,为落实劳务工人的合法权益和福利待遇,公司工会通过实地调研和精心筹备,在所属各在建项目建起一站式、多领域、全覆盖的工友服务中心,以工友实际需求为导向,为他们提供便捷高效的服务。

庆盛安置房项目工友服务中心外观简朴,内里陈设却处处“精致走心”。不仅配备空调、微波炉、饮水机基础设施,还设有理发室、医务室、观影小院等功能专区,并全天候提供健康体检、住宿办理等服务。结束工作后,工友们大多喜欢来这里转转,或观影乘凉,或健身锻炼,或下棋闲聊,卸下一天的疲惫。

如今,工友服务中心作为项目部后勤保障工作的一环,已成为中铁城建二公司各在建项目的标配。为推进项目劳务队伍与职工队伍同管理、同服务,促进项目施工生产“加速度”持续赋能。

在南沙区横岗岛项目部,新来的工友陈永真真切切感受到一站式服务中心的便利。“以往我们进工地入职,领取工装、进场培训、办理合同等事项,要跑好几个部门才能办完,至少要两天时间,现在不到1个小时就可以办完所有入职手续,真的很方便!”陈永真称赞道。

横岗岛项目工友服务中心开办不到半年,已为700余名工友提供入职教育、健康体检、宿舍维保、反诈宣传、安全积分兑换等服务2000多次,使得工友对项目部的归属感不断增强,参与项目部生产管理的积极性也不断提高。在项目部金点子征集活动中,劳务队伍提出改进项目部安全管理、文明施工的建议共计80余条。

山东邹城市总推出高考志愿填报公益服务

职工子女报志愿 工会请人来帮忙

本报讯(记者田国奎 通讯员燕飞)如何根据自身特点选择专业、报考志愿过程中有哪些需要注意的事项……近日,山东省济宁市邹城市总工会采取“线上+线下”相结合的方式,面向家有考生的职工推出高考志愿填报公益服务,帮助他们解决近期的“挂心事”。

邹城市总工会党组书记、常务副主席赵泽介绍,市总在调研中得知,今年全市有8000多名职工子女参加高考。在志愿填报这个关键环节,很多职工家长缺乏短期内搜集、分析数据和信息的渠道,对志愿填报很焦虑,有职工甚至购买动辄上万元的高考志愿填报产品。

为帮助职工解决这一难题,连日来,邹城市总工会充分整合社会资源,与中国联通云启智慧教育平台开展合作,在线上开设高考志愿填报公益直播,邀请有丰富高考志愿填报服务工作经验的导师,从院校专业、填报政策、填报技巧等角度进行解读和答疑。干货满满的直播内容,吸引超过5000名职工观看,留言互动有近千条。

在线下,邹城市总依托专业机构,组织高考志愿填报服务队到邹城市第一中学等学校开展线下志愿填报辅导,通过工会购买服务方式,免费为500名职工子女提供自我测评、招生录取数据分析、生涯规划等6种精准化、特色化、差异化志愿填报服务。



“飞手”竞技

6月12日,浙江省湖州市长兴县举办2024强国羽翼无人机实战能力竞赛,比赛设有模拟穿越机操作、小型无人机穿越障碍操作、大型无人机定点投放等多个项目,来自该县50多名“飞手”报名参加了竞赛。

本报通讯员 陈海伟 摄

大数据精准找到服务对象 形成全流程闭环服务

阜新市总数字赋能女职工“两癌”筛查工作

本报讯(记者刘旭)“免去申报、填表的麻烦,还可以在手机上查看报告,太好了。”近日,辽宁省阜新市饿了么配送服务平台配送员高彩霞对市总工会的“两癌”筛查智慧系统赞不绝口。据悉,2023年至今,阜新市已有困难企业女职工、新就业形态女性劳动者1306人通过工会数字赋能后的“两癌”筛查系统受益,这一做法还入选全国工会重点工作创新案例。

2023年6月,辽宁省总工会探索数字赋

能“两癌”筛查工作,将开发数字平台纳入数字化工会建设总体规划,并指导有一定基础的阜新市总工会先行先试。阜新市总利用“阜工惠”小程序和电子工会会员卡的大数据平台,在2023年度开始推进筛查服务智能化、精准化。

据介绍,阜新市总通过大数据精准找到服务对象,通过系统审核并确定各县区申报的困难企业女职工名单,通过“阜工惠”小程序定位新就业形态女性劳动者,将工会会员

卡发放到女职工手中并指导激活。工会会员服务分中心在后台对姓名、照片、单位、会员卡号、婚姻状况等信息进行二次核对,最终确定全市的筛查名单。工会会员中心将“电子筛查福利”投放到名单里女职工的电子会员卡上,打开小程序就能看到“福利包”,按标注的时间、地点即可享受服务。

建成后的“两癌”筛查系统基于工会服务平台,独立管理,分为女职工端、阜新市总端、会员中心分发端、医院端等4个端口。阜

芜湖市搭建青年学子与劳模工匠的交流平台,树立劳动光荣、技能强国理念——

在互动中点亮学子“匠心”

本报记者 陈华 本报通讯员 康丽

“想要成为您这样的技能达人、岗位骨干,应该具备什么素养?”

“身为工科博士,为什么选择进入传统制造业?”

……

6月5日,安徽工程大学国际工程师学院内,聆听了职场“大咖们”的演讲,即将步入职场的高校学子迫不及待地想从他们身上获取真经。

当天,由安徽工程大学、芜湖市委宣传部分部、芜湖市总工会联合组织开展的2024年“青春”对话“劳模”(毕业季)活动举办,4名来自芜湖市的劳模工匠,与即将走出校园的高校学子进行面对面交流。不少学子认为,这是离校前一场难得的劳动教育课,不仅及时,而且很有必要。

分享“入职难忘经历”

初入职场会遇到什么?这是不少学子最关注的问题。

安徽省五一劳动奖章获得者、芜湖佳先传动轴有限公司总装部经理姜北分享了自己

刚上班时的一次经历。

那天,供应商原本中午应该送来的配件因故延迟到下午6点才送达。姜北初来乍到,没注意到这个情况,下午准点就下班了。第二天上班,他才知道同事们全都加班了一夜,为的是当天能准时把货物交给客户。

“这件事让我很受触动。”姜北说。目前,姜北已经有了15年从业经历,其间,他不断帮助企业破解生产难题,为企业节约了成本。“‘先进’与‘后进’之间也就一步之遥,就看你怎么把握。”姜北同学们分享道。

在劳模先进们看来,没有人能随随便便成功,“经得住磨难,耐得住寂寞”才是职场中取得成绩的秘诀。

全国五一巾帼标兵、安徽海螺川崎装备制造有限公司工会副主席董秀梅,20年前上大学毕业时年轻气盛,总认为自己是大显身手,却在一次最简单的材料装订事情上差点“栽了跟头”。她用这次经历教育青年学子“不能好高骛远、眼高手低”。

从榜样身上汲取力量

“现在年轻人喜欢跳槽,但您在一家企业干了十几年,是什么原因让您一直留在这?”

“我们在学校里学习的专业知识,怎样更好地运用到实际工作中去?”……劳模先进们现场分享的成长故事传递出踏实肯干、艰苦奋斗、锐意创新的工作态度,给即将步入职场的学子带来了直接的启发与教育。学子们抓住机会纷纷提问劳模代表,希望从榜样身上汲取力量。

围绕专业知识运用、企业生活融入以及职场困难应对等一系列问题,4位劳模代表结合自身成长经历,给出具体建议,并鼓励青年学子扎扎实实从最基础的事做起。

“我始终坚信,办法总比困难多,关键看我们想不想去克服。”全国青年岗位能手、安徽省五一劳动奖章获得者,芜湖埃科泰克动力总成有限公司制造部工段长徐彩民是一名90后制造业工人,他“大师兄”的身份告诫即将毕业的师弟师妹们:

身为90后冶金博士,芜湖市十大杰出青年、芜湖新兴铸管有限责任公司炼铁部副部长魏瑞面对学子们“为何选择传统制造业企业工作”的提问时说:“在传统制造业,大家主要还是靠经验生产,理论方面有所欠缺,但这是我的强项,因此在这里我的所学有很大的用武之地。”