

# 浙江武义县总强化数字赋能,建立矛盾诉求有人管、有回应、有时限、有评判的“四有”机制 在数字化平台投诉后,职工一周拿回被拖欠奖金

## 一场向“新”而行的青春对话

本报记者 李润刚

12月27日,一场以“青春向新 工会暖‘新’”为主题的理论学习专题研讨在福建省总工会办公楼内开启。这是福建省总工会青年理论学习小组今年的第六次专题学习研讨。光影交叠之间,青年工会干部的交流从电影《逆行人生》开启。

“从程序员到外卖员要经历哪些酸甜苦辣?”会议室里,青年工会干部陈婧引出话题。在陈婧看来,这部电影将镜头对准新就业形态劳动者,如同笑泪交织的劳动图鉴,为工会干部创新新就业形态劳动者维权服务提供崭新视角。

“或许我们没有办法成为他们,但是我们可以走近他们,听听他们的心声。”作为福建省总工会机关首批蹲点干部,郑镇也曾有过“跟班”外卖配送员的蹲点体验。这段经历让他意识到:要推动工会服务呼应职工所思所想,迭代升级、向“新”而行,就必须让工会干部与职工零距离。

“我想,电影里奔波在路上的‘高志垒’和以他为代表的灵活就业形态劳动者,也一定想有一个‘家’——一个属于他们的职工之家。”工会干部刘青接过话茬,她透过电影里一段段镜头为新就业形态劳动者向往的职工之家“画像”。扫码入会、移动体检、“益路同行”人身意外险……在她看来,“家”的温暖不止一种,“家”可以成为灵活就业形态劳动者直面困难的底气,也可以成为他们奋勇前行的动力。

工会干部罗萍萍则在电影的镜头中看到“自己”。工会青年干部要如何擦亮青春的底色,在自省中成长与超越?她用外卖诗人王计兵的诗句与同事们共勉:“赶时间的人没有四季/只有一站和下一站……”

2022年,福建省启动年轻干部“琢璞工程”,建立常态化、长效化理论学习制度,让年轻干部在学习实践中提升处理复杂问题和做好职工群众工作的能力。

“年轻人的成长没有捷径可走,努力奋斗是成长蜕变的必经之路,走出舒适区、厚积薄发才能有所成就。”倾听青年工会干部们的分享,福建省总工会党组书记、副主席祝荣亮感慨良多。祝荣亮鼓励青年工会干部加强党性锻炼、筑牢信仰之基、永葆政治本色,把理想信念作为毕生的追求;要奋勇拼搏勇争先、一点一滴展风采、坚守初心担使命,把工会工作当成事业来成就。

本报讯(记者邹佩然)近日,通过浙江省金华市武义县总工会打造的“我有事办”数字化平台,职工陈某仅用一周时间就拿回被拖欠的年终奖。据悉,该平台是武义县总工会数字化赋能,通过服务优化、组织拓展、权益维护等举措提升职工群众劳动关系矛盾化解时效性、准确性的一次探索,旨在进一步推动构建和谐劳动关系。

“我离职后,仍有部分年薪未发放,现要求公司支付未发年薪共计4万余元。”曾在武义某工贸有限公司就职的陈某因年终奖发放问题向“我有事办”数字化平台提交了投诉。该县总工会接到投诉后第一时间与企业工会取得联系,得知陈某因未

提前30日提交书面辞职报告,导致年终奖奖金未发放。了解事情经过后,工会组织双方开展调解并达成一致,调解当日企业便支付了陈某剩余款项。从发起投诉到拿到奖金仅用了1周时间。

“我们力求通过数字赋能,建立矛盾诉求有人管、有回应、有时限、有评判的‘四有’机制,着力提升职工群众矛盾诉求解决效率,有效维护职工权益。”武义县总工会党组书记、主席何武告诉记者,县总主动争取县委、县政府对工会工作的支持和帮助,在工会与县政府联席会议上对构建和谐劳动关系创建活动进行专题研究,并于今年3月打造“我有事办”数字化平台,改变原先的诉求解决模式,以事

项办理全过程溯源。

据介绍,职工群众可通过登录小程序填写诉求,平台按照“分级负责、系统治理”原则,将收到的诉求自动推送给职工所在单位工会负责人受理,直至事项解决。事权不在本级工会的,则由专人向上级工会代访代办。涉及其他部门的,以“产改”协调小组为依托,整合各成员单位资源,借势借力,形成“党委重视、政府支持、工会力推、各方配合、企业和职工参与”的良好格局,有效增强了化解矛盾纠纷的时效性,提高了职工群众的满意度。

与此同时,职工群众可随时登录平台查看事项办理进展,并对办理结果进行评分。

武义县总组建三级评判委员会,建立评判专家库,对化解不成功、群众不满意的矛盾纠纷,由群众点单选择入库的评判专家启动评判回应,票决化解。

近日,浙江开利工贸有限公司职工杨某通过“我有事办”数字化平台,不到10天就拿回近9万元的工伤赔偿。据统计,该平台自运行以来,逐步实现职工群众“掌上办、可留痕、易督办、能倒查、好追责”,有效化解劳动纠纷419件。截至目前,武义县参与创建和谐劳动关系活动企业977家,占已建工会企业的93.5%,共有144家企业荣获“和谐企业”称号,探索出一条有效化解劳动关系矛盾纠纷的新路子。

### 2025年两节“工会送温暖行动”

## 广西工会推动送温暖“四季恒温”

本报讯(记者唐慧敏 通讯员蒋少莹)12月26日,2025年元旦、春节期间广西壮族自治区“工会送温暖行动”启动仪式,在广西中医药大学附属瑞康医院凤岭南医院建设项目现场举行。

当天,在建设项目现场,自治区总工会慰问组实地检查了项目工地的安全生产工作,对做好岁末年初重点群体权益保障和安全生产工作提出要求。自治区总工会还聚集新就业形态劳动者的急难愁盼问题,全方位落实好暖人心、鼓士气、强信心的各项工作,切实将党委、政府以及工会的关心与关怀送到一线职工身边。

据介绍,2025年,自治区工会送温暖慰问活动将精准定位重点职工群体,摸清底数情况、了解致贫致困原因、掌握需求愿望,确保送温暖措施精准送达;采取直达基层模式,直奔慰问对象,让温暖直达职工群众,着力在常态化、经常化上下功夫,推动工会送温暖实现“四季恒温”,擦亮工会送温暖工作品牌。

广西壮族自治区人大常委会副主任、自治区总工会主席黄伟京出席启动仪式,并宣布“工会送温暖行动”启动。自治区总工会党组书记、常务副主席管理年出席启动仪式并讲话。



12月27日,在贵州省铜仁市玉屏侗族自治县侗乡风雨桥景区,厨师在现场烹饪,吸引游客驻足围观。当日,该县举行“侗家厨艺比拼迎新年”活动,来自湖南和贵州的28名厨师参赛。 本报通讯员 胡攀学 摄

## 深圳举办职工优秀创新成果竞赛 参赛项目创新成果累计创效超357亿元

本报讯(记者刘友婷)记者近日从广东省深圳市总工会获悉,2024年深圳市职工优秀创新成果竞赛吸引186家企业5000名职工574个项目参与,覆盖新能源汽车、智能制造、交通运输、金融服务、软件与信息服务、医疗器械等行业,最终76家企业、1300名职工的163个项目入围决赛。

此次竞赛由深圳市总工会、市科技创新局、市工业和信息化局、市人力资源和社会保障局、市市场监督管理局联合主办,设置“五小”创新成果、创新工作室创新成果及综合类创新成果3个赛道。通过理论培训、现场展

示、专家评估、互动交流等形式,大赛挖掘了一批以一线职工为主体的创新项目。参赛项目创新成果累计创经济效益超357.3亿元,获得专利成果987个。

据介绍,此次大赛以一线职工创新为主线,链接科技创新、产业创新、人才创新、质量创新,搭建职工创新创造大平台,激励企业、职工全面开展群众性创新活动。近一年来,参赛企业产生的职工创新成果数量达3.4万个,参与创新活动的一线职工数量达26.74万人。

值得一提的是,此次大赛聚焦推广应用,

注重人才培养实现成果价值。优胜职工有机会被纳入“深圳工匠”培育计划,优秀项目还将优先推荐至省级及全国职工创新竞赛活动及创新大赛,推荐申报省级专利奖、中国专利奖。同时鼓励企业为优秀成果提供应用空间,让优质项目迈向更高平台。

此外,竞赛以3000余个各级劳模和工匠人才创新工作室为引领,通过理论培训、专家评估、交流项目传承等形式,全面营造创新创效良好氛围。目前,深圳市劳模和工匠人才创新工作室覆盖40多个行业,近两年取得创新成果超6200项。

### 货拉拉南京分公司工会成立

本报讯(记者黄洪涛)12月26日,广东深圳依时货拉拉科技有限公司南京分公司工会第一次代表大会在江苏省南京市江宁开发区召开,代表货拉拉南京分公司工会成立。

大会宣读了江宁区总工会《关于同意成立深圳依时货拉拉科技有限公司南京分公司工会委员会的批复》,选举产生深圳依时货拉拉科技有限公司南京分公司工会第一届工会委员会、经费审查委员会和女职工委员会。货拉拉南京分公司工会首批吸纳100余名货车司机入会。新当选工会主席李亚涛表示,将通过各种渠道和方式吸引更多货车司机入会,切实维护职工和货车司机的合法权益。

## 不舍昼夜争朝夕,向新之路再创新(下)

“工悦领读”特色主题宣讲深入基层开展宣讲活动100余场,五位一体的智慧工会数字赋能服务应用生态惠及职工9000多万人次,联合27部门推出新就业形态劳动者权益保障信息化服务平台……今年以来,在全国总工会持续发布的全国工会重点工作创新案例榜单上,厦门市总工会共有9个工作创新案例上榜。这些案例充分展示了厦门工会在服务职工、创新管理、维护权益等方面的积极探索和显著成果,成为全国各级工会学习借鉴、推广应用典型案例标杆,这些案例也留下了厦门工会“一路奔跑、向新而行”的深深印记。2025年即将到来,交出亮丽“成绩单”的同时,厦门工会正以不舍昼夜、只争朝夕的昂扬姿态迈向新年新征程。

业形态劳动者吸引过来、组织起来、稳固下来,使工会成为这些劳动者愿意依靠的组织,工会为其提供服务才有更顺畅的条件。”厦门市总相关负责人表示。

人是基础,服务是关键。工会对新就业形态劳动者的关爱是否到位、维权是否给力,很大程度上影响着这一群体的获得感和幸福感。为此,厦门市总将新就业形态劳动者权益保障作为重点工作之一,联合人社、司法、劳动仲裁、市场监管等27个部门,推出了全国首个新就业形态劳动者权益保障信息化服务平台,平台搭载了用工备案、技能培训、劳动维权和“益警保”等功能模块,通过科技赋能实现权益保障、公共服务、监测预警和决策分析支持一体化管理,着力保障全市快递员、骑手等新就业形态劳动者合法权益。

快递公司未经双方协商擅自改变快递揽收订单激励规则,如何拿回全额工资?日前,快递员李某向新就业形态劳动者权益保障信息化服务平台求助,平台受理后采取“两条腿”走路,一方面线上指导李某收集相关证据,准备申请劳动仲裁;另一方面由厦门市总派驻的调解员进行线上调解。很快,“云端促和”的调解新模式效果显现,快递公司足额支付了李某全部工资,李某当即撤诉。

面对线下调解,新就业形态劳动者往往要面对“下线接单,维权讨薪”与“继续接单,放弃维权”的抉择。考虑到新就业形态劳动者工作性质比较特殊,工作时间不固定,针对双方无法到现场签订调解协议的情况,厦门市总推出了“线上调解+仲裁审查”的方式,为调解“远

程赋能”,让劳动者不再陷入两难境地。

根据平台服务流程,劳动者线上提交劳动维权申请后,由工会专业调解人员进行对接,若职工或企业方无法到场,调解人员进行在线沟通了解情况。调解成功的可直接签署调解协议,并交由仲裁机构对调解协议进行仲裁审查确认,最快30分钟内,劳动者便可以拿到由仲裁机构出具的调解书,尽可能把矛盾纠纷处置在早期、化解在线上,降低劳动者的维权成本。截至目前,新就业形态劳动者权益保障信息化服务平台已受理185件、调解成功新就业形态案件88件。

据不完全统计,目前厦门已有新就业形态劳动者32万多人,在厦的顺丰、圆通、申通、中通、韵达、滴滴、货拉拉、满帮8家头部平台企业已在厦门建会。厦门工会致力为新就业形态劳动者提供“走”心”服务,将进一步聚焦新就业形态劳动者权益保障、人文关怀等方面推出细化关爱举措,以台账式动态管理的方式,会同各方力量共同在网上构建“事事有人办、件件有人落实、处处有人协同”的新就业形态劳动者权益保障工作新格局。



近年来,厦门市总在工业园区大力推动“园区枫桥”机制建设,湖里区总工会联合区人社、司法和法院等成立湖里区创新职工法律服务一体化基地,积极打造基层劳动关系公共服务样板站点,畅通劳动关系基层公共服务“最后一公里”。打造“一体化”服务阵地,站内设置“两室两庭”,即职工法律援助室、调解工作室、劳动仲裁庭、劳动法庭,形成劳动纠纷“预、调、裁、诉”的“一体化”服务阵地;实现“一站式”服务受理,站点整合4部门工作力量,常驻律师志愿队伍、部门服务队伍、专业调解队伍、基层法律队伍、心理咨询队伍5支专业服务队伍,配备劳动关系调解“数字云”平台,“一站式”满足基层劳动关系服务需求;强化“一揽子”服务保障,强化协调劳动关系三方机制,建立“4+N”联席会议制度,健全完善考核考核制度。

自站点建设以来,向特定企业发放《工会劳动法律监督提示函》126份,推动签订湖里区网约车女司机权益保护专项集体合同,累



厦门市成立全省首家新就业形态劳动者权益保障服务中心。

←驻点律师为来访职工提供服务。

### 新业态,“心”服务

“现在我也是工会大家庭中的一员了!”日前,货车司机赵志松在银行窗口领到了工会卡,距离他在线提交申请只有不到30分钟。

与传统就业形态相比,新就业形态劳动者工作节奏快、作息不规律、上班下班时间灵活多变。为破解这一群体入会难题,近年来,厦门市总依托“智慧工会服务平台”,全面升级网上入会系统,进行入会流程算法优化,打破传统固定地点、固定模式、固定终端“三固定”的入会申请模式,让职工随时随地在线办理入会申请。“只有将新就

“端口”前置,打造样板

网约车司机彭师傅和11名同事日前在湖里区总工会原专干曾焕生的帮助下,短短半个月,就拿回因企业单方面解除劳动合同而支付的66万余元工资。师傅们很感激曾焕生,特意为他制作了一面“听民声、觉民情、解民忧、暖民心”的锦旗。

计提供劳动关系服务近4万人次。其中,接待法律咨询282案次333人次;提供法律援助4人;成功调解案件220起260人,调解金额近400万元。

“端口”前置,主动服务。厦门市总以深化劳动争议“调解诉”衔接为着力点,积极促进劳动关系矛盾纠纷依法、高效、妥善化解,为职工维权按下“快进键”。联合市中院、人社局构建劳动争议处理“调解诉”对接工作机制,定期召开联席会议,发布办案指引、汇编典型案例、集中解答问题,进一步理顺做实“调解诉”衔接,夯实工会调解工作基础。2022年6月以来,厦门市总在市劳动人事争议仲裁院设立工会调解站,派驻工会调解员,将工会调解作为仲裁前置程序,调解成功签署调解协议,调解不成转入仲裁程序,并引导劳动关系双方选择“线上调解+仲裁审查”方式,更好实现劳动维权“云端”化解。工会调解站设立以来,劳动争议调解工作质效明显提升,特别是在今年4月,仅用11天便成功化解一起涉及43名职工、362万元薪资的群体性纠纷,促成劳动关系双方以分期付款方式达成调解协议。截至目前,工会调解站共收案4976件,结案4672件、调成案件1595件,为职工挽回经济损失4341余万元。(卢月) 广告