

重庆市总联动政府部门建立 12351 热线工单“双闭环”处置机制,推动热线服务“办得好、响应快、评价高”——职工满意度 99.81% 是如何炼成的？

工会创新实践调研行

本报记者 黄仕强

“被拖欠的工资要回来了,我代表工友向工会说声谢谢。”近日,重庆市总工会 12351 工会服务职工热线传来暖心回响。

原来,农民工杨云(化名)与另外 9 名工友被渝中区某工地拖欠近 40 万元工资。他们多次与用人单位协商未果后拨通了 12351 工会服务职工热线。得益于重庆市总创新实施的 12351 热线工单“双闭环”处置机制,杨云和工友仅用一天便成功维权。

近年来,重庆市总聚焦 12351 热线工单办理质量、响应时效、职工认同等重难点问题,联动政府部门建立热线工单处置办理闭环、责任落实闭环的“双闭环”处置机制,实现 12351 热线服务职工需求、化解矛盾纠纷“办得好、响应快、评价高”。

“双闭环”机制快速解忧

杨云拨打 12351 热线后,接线员记录了相关情况,随即形成紧急工单,报送重庆市总的工单督办员跟踪督办,并按属地原则将工单

派至渝中区总。同时,通过数字重庆“民呼我为”平台联动属地政府职能部门。渝中区总的工单办理员收到工单后,一方面联系属地街道核实情况,另一方面将核实后的信息同步给区人力社保局等部门,并组织双方现场协商。最终,仅用一天时间就推动劳动关系双方达成支付协议。

这是重庆市总借助重庆“141”基层智治体系优势,创建 12351 热线工单“双闭环”处置机制,为职工架起“解忧桥”的缩影。

重庆市总工会副主席杨懿介绍,“双闭环”是指 12351 热线工单通过“民呼我为”平台直接派单至属地,集成“141”基层智治体系职能部门力量共同办理,实现联动政府部门对工单的办理处置闭环。同时,12351 热线工单 OA 平台联通市、区(县)、镇(街道)三级工会,建立覆盖“受理派单、跟踪协同、监督预警、回复反馈”的管理机制,上下联动,实现热线工单办理责任落实闭环。

2024 年,重庆工会的 12351 热线工单办理平均时长为 6.7 个工作日,按时办结率达 100%。

“12351+”织起权益防护网

“职工拨通 12351 热线的那一刻,就踏上

工会全程护航的诉求响应‘快车道’。”重庆市总工会社会联络部相关负责人告诉记者,市总依托热线数据探索“12351+侵权预防+纠纷化解+数据分析”等增值模式,为职工权益保障织起一张防护网。

今年初,永川区总工会在办理一起有关讨薪的热线工单时发现,有职工通过 12351 热线反映企业存在劳动安全风险问题。区总通过“双闭环”处置机制,“工会+法院+检察院+人社+司法”五方联动机制为职工讨薪,同时向涉事企业发出《工会劳动法律监督提示函》《工会劳动法律监督意见书》,并指派属地街道工会干部宣讲法律法规,构建起“12351 热线转办—监督函精准施治—预防侵权”的工作格局。

在重庆市总的推动下,各区县工会纷纷展开“12351+”探索。渝中区总建立“12351+法律监督”联动机制,针对热线工单中职工反映频繁的风险企业,联合区仲裁院劳动保障事务科开展专项走访;沙坪坝区总构建“12351+调解”机制,推动劳动争议化解在基层一线。

目前,重庆市总“12351+”增值服务打破了热线工单办理的“单线程”路径,构建起动态感知职工需求、精准调配服务资源、高效闭

环处置问题的集成服务体系。

热线 24 小时畅通

“目前,我们接听职工来电 6.3 万余通,交办工单 1.1 万余件,通率达 99.47%,咨询问题一次性解答率 99.99%,职工满意度达 99.81%。”日前,在重庆市总工会 12351 工会服务职工热线指挥调度中心,接线员吴梦玲说道。

这些亮眼的数据背后是 12351 热线接线、办理团队及各级工会不辞辛劳的暖心服务。

8 名接线员一边倾听职工的来电,一边快速敲击键盘,记录每一个诉求细节;法律咨询席上,律师李媛正是一名职工讲解司法流程,说明取证要点,助其理清维权思路……在电话铃声、询问声、打字声交织的忙碌氛围里,“热线工单驾驶舱”上的数据也实时更新。热线保持 24 小时畅通。

2024 年以来,重庆市总建起包含各级工会负责人、职能部门负责人以及工单办理员、督办员等在内总计 1200 多人的专业队伍,并通过专项培训等方式增强热线话务服务和工单办理专业性,同时,运用“职工之家”APP 智能法律服务系统、12351 热线知识库系统,为热线话务服务和工单办理队伍提供知识支撑。



定西推进“建会入会百日攻坚行动”

万名新就业形态劳动者入会

本报讯（记者康劲 通讯员曹雨婷）日前,甘肃省定西市漳县工业园区机械加工技能竞赛现场,300 余名职工在现场扫码加入了工会。获车工组二等奖的李美娟兴奋地表示:“很方便就加入了工会组织,以后有技能培训、法律咨询都可以找‘娘家人’。”

这正是定西市总今年 3 月以来开展“建会入会百日攻坚行动”的一个缩影。行动通过政策宣讲、精准对接、实行“一企一策”定制方案、面对面解决建会难题等措施,有效推动企业建会和职工入会。截至 7 月中旬,全市符合

条件的 50 人以上非公企业全部建会,25 人以上企业建会率达到 82.14%,25 人以下企业建会率达到 98.11%,新就业形态劳动机构建会率达到 98.6%,10362 名新就业形态劳动者全部入会。

为推进行业工会“易建易入易管理”,定西市总构建“1+N+5”组织体系建设,即由 1 个行业工会联合会覆盖指导本行业系统 N 个基层工会组织,持续强化思想、组织、阵地、制度、自身“5 项建设”。坚持“党建带工建、工建促党建”,形成自下而上、覆盖贯通的新体系。

在定西市总指导下,各县区总工会聚焦新就业形态劳动者重点群体发力。通渭县推行“宣传、指导、建会”三包责任制;陇西县构建“工会联合会+社区(村)工会+企业工会”三级网络,推行“云上建会”“扫码入会”;临洮县创新“分类建会、精准服务、数字赋能”模式。今年以来,全市新建工会组织 340 个,其中各县区按照“行业相近、地域相邻”原则,通过“龙头带头、站点联合”模式,新建县镇级行业工会联合会 8 个、商圈工会 15 个、楼宇工会 1 个。

国网湖北电力工会：

“智慧+”赋能实现送清凉全覆盖

本报讯（记者张翀 通讯员雷钟洋）入夏以来,国网湖北省电力有限公司工会创新推出“智慧+”精准慰问模式,通过大数据赋能把关心关爱更精准高效地送到战高温、保供电职工的心坎上。目前,国网湖北电力工会已慰问职工 38348 人次,解决一线保电职工后顾之忧。

据悉,国网湖北电力各级工会创新整合职工岗位类型、健康档案、历史物资申领记录等多维数据,为职工精准画像。同时,根据气象台实时数据,预判各区域防暑需求紧急度。通过小程序问卷方式收集个性化需求,进行“点单式”慰问服务。针对不同岗位特点,该公司推出差异化“清凉健康包”:带电作业人员配备冰感毛巾、电解质冲剂,山区巡线员增配防蚊喷雾、便携雨衣等,为不同岗位的一线职工提供定制化清凉保障。

为提高送清凉物资配送效率,国网湖北电力基层单位工会探索“精准动态冷链配送模式”,依托安管系统定功能,成立调度专班实时掌握施工点信息,用冷藏箱保障冰镇西瓜等物资低温送达,以“集中+实时”双轨配送为一线职工送清凉、物资配送时效缩短 70%。

此外,国网湖北电力工会开展“云端”慰问活动,通过对援外干部职工及家属开展线上慰问,将组织的关心关爱传递到偏远艰苦地区和大洋彼岸,当好对外帮扶干部职工的坚强后盾和温暖后方。

石家庄藁城区总搭建数字农业推广中心,助力劳模创业——

“从根儿到梢儿”的帮扶

本报记者 李昱霖 本报通讯员 梁雪莲

“叮咚!您有新的订单。”近段时间,河北省石家庄市藁城区全国农业劳动模范李智勇的手机提示音格外频繁。依托 5G 创新新零售模式,李智勇领衔创办“身边好店”新零售本地生活圈”项目,尝试将藁城官面、官米等知名产品汇聚于线上平台,打造藁城人信赖的“线上特产馆”和“生活服务圈”。

看着后台不断攀升的销售数据和用户好评,李智勇感慨地说:“这红火的势头,离不开区总工会‘从根儿到梢儿’的贴心帮扶。”

“刚开始真是愁啊,好产品没渠道。”李智勇回忆说。藁城区总工会得知这一情况后,立刻组织一支由分管领导和业务骨干组成的服务小分队,直接蹲点到李智勇的创业工坊里,详细了解生产细节、成本构成、目标客户。

藁城区总摸清症结所在后,由区总工会主席带队,联合区农业农村局,协调各方资

源,为项目与潜在合作伙伴以及相关政府部门之间搭建高效对接平台,解决创业初期的信息不畅、资源不足问题。

同时,藁城区总凭借多年积累的企业资源库,精准筛选匹配,帮助李智勇团队与多家信誉好、品质优的官面、宫灯、宫酒生产企业建立直供合作关系,不仅确保货品正宗、供应及时,还争取到了更优惠的采购价格,为平台夯实基础。

如何让李智勇的创业项目走得更远?藁城区总在自有场地上做起文章——在位于藁城区中心地段、交通便利的区工人文化宫内腾出一处独立空间,谋划设立集展览、体验、销售、培训于一体的藁城区数字农业推广中心,系统性解决当地优质农产品缺少展示平台的共性问题,助力优质农产品从“田间”走向“云端”。

这个由工会打造的农业推广中心,成为李智勇的项目加速成长的“助推器”“孵化器”。

“这地方对我们初创团队来说,简直是雪中送炭!”李智勇说,“以前我们挤在租来的小办公室里,既要管运营又要愁场地成本。现在好了,省下一大笔钱,可以全部投入优化平台功能、提升用户体验、精选更多好产品上去了。”

早在 2022 年初,藁城区总就敏锐地觉察出电商平台助力本地农产品销售和职工就业的潜力,系统性地启动电商公益培训计划,聘请知名电商平台的实战讲师和专业主播,定期开设免费培训班,课程内容涵盖直播策划、短视频制作、产品讲解、数据分析等全套实用技能,吸引了大量人员参加。

如今,这些由工会孵化出来的本土主播,已成为“身边好店”直播间的主力,带动了平台整体流量的提升和销售业绩的增长。

为了让李智勇领衔创业的项目打响知名度,藁城区总巧借举办各类大型活动契机,将其转化为推广劳模创业产品的舞台。

区总组织的“职工健步行”活动,吸引

2000 余名职工参加。而在健步行活动的补给站旁,工会特意以为李智勇项目为代表的劳模优质产品设立免费展示推介区。展台上,热气腾腾的小麦馒头、包装精美的宫面礼盒、精致的宫灯样品一字排开。工会工作人员和志愿者当起义务推销员。热情的吆喝声吸引了大量职工驻足品尝、咨询。

“那次健步行活动后,我们平台的日用户一下子涨了 30%,当天就接到上百笔订单,后续复购率也很高。”李智勇对那次活动的效果记忆犹新。

此后,无论是区里的职工职业技能大赛,还是工会组织的宣传活动现场,“身边好店”的特色产品都成为活动中的一道亮丽风景。

李智勇的创业项目是藁城区总帮扶的多个创业项目之一。藁城区总工会党组书记、常务副主席孙金峰表示,区总将持续关注劳模创新创业项目的发展,在政策指导、资源对接、技能培训、权益维护等方面提供精准服务。

新时代职工健康管理 与品质生活提升交流会在青岛举行

本报讯（杨明清 记者张端 通讯员殷世山）8 月 14 日至 15 日,“品牌引领 关爱赋能——新时代职工健康管理 与品质生活提升交流会”在山东省青岛市西海岸新区召开。会议聚焦“品牌引领 关爱赋能”主题,发布多项创新成果。

交流会由全国职工健康促进工程办公室、青岛市总工会、西海岸新区工委委主办,西海岸新区总工会承办。全国总工会、国家卫健委、部分省市工会代表,以及健康管理领域的专家学者和优秀企业代表 300 余人参会。

会上,国内首部工会系统心理健康蓝皮书《中国职工心理关爱发展报告(2023-2024)》正式发布。据介绍,该报告基于百余家工会单位提供的超 10 万人次高质量数据编辑而成,报告首次系统构建了心理关爱的“明确标准”,通过量化指标、科学模型和典型案例,为各级工会提供可复制、可推广的实践范式。它通过“评估—干预—反馈”的全链条设计,推动关爱工作从零散化活动向制度化保障转变,从应急式帮扶向预防性服务升级,实现“需求精准对接、资源高效配置、成效动态追踪”的体系化运作。

大会为大庆市总工会等 7 家职工心理关爱指导师优秀组织单位颁奖,为鄯爱红等 8 位全国职工健康促进工程心理关爱专委会专家颁发证书,在中国航空制造技术研究院等 7 家“关爱职工幸福感”创新实践优秀单位颁发证书。其中,青岛市西海岸新区总工会获评全国关爱职工健康示范单位。

吉林省职工思政课舞台艺术精品巡演活动举行

“音乐+思政”传承奋斗精神

本报讯（记者柳姗姗 彭冰 通讯员周博）日前,吉林省职工思政课舞台艺术精品巡演活动——《红旗颂》交响音乐会在长春市工人文化宫奏响。这场由吉林省总工会主办、长春市总工会承办、吉林省交响乐团担纲演出的音乐盛宴,以恢宏旋律诉说奋斗史诗,用艺术之美凝聚奋进力量,不仅是吉林省职工文化艺术季的重磅活动,更是一堂以乐为媒的“中国工人大思政课”。

据介绍,《红旗颂》交响音乐会是吉林省总“百年工运 劳动华章”职工文化艺术季的重要组成部分,也是省总开展中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利 80 周年纪念活动的核心环节。活动通过交响乐这一极具感染力的艺术形式,重温中国共产党领导下人民群众在革命、建设、改革进程中的奋斗足迹,展现中国工人阶级在历史洪流中勇担使命、砥砺前行的精神风貌,让职工在旋律中感悟初心,在艺术中汲取力量。

音乐会打破传统模式,以“音乐+思政”的创新融合,让红色基因随音符流淌,让奋斗精神伴旋律传承。《红旗颂》奏响时,雄浑乐章勾勒出人民奋斗的史诗;《红色娘子军》组曲响起,熟悉的旋律带观众重温峥嵘岁月;《我和我的祖国》《我的中国心》奏响,引发全场共鸣。

据悉,《红旗颂》交响音乐会近期在长春市工人文化宫连演 5 场,让更多职工群众感受艺术的魅力。

（上接第 1 版）

国网重庆市电力公司工会副主席李炼表示,一方面,公司推动党的创新理论进基层、进班组,并创新实施“双培养”机制,将产业工人骨干培养成党员,把党员培养成技术骨干;另一方面,聚焦电力保供中心工作,围绕特高压入渝、迎峰度夏保供等重点任务,把产业工人队伍建设与公司生产经营深度融合,增强产业工人的使命感与自豪感。

成才之路从“独木”变成“立交”

对于国网永川供电公司智能巡检中心的青年职工段昱同来说,“五色产改”是一场实现人生价值的职业盛宴。

2022 年,段昱同一入职便加入何涛工匠工作室。该工作室定位于无人机技术创新及人才培养,依托青年骨干传帮带、技能竞赛等活动,两年时间里,段昱同主导的《无 GPS 条件下的室内无人机自主巡检技术研究》项目不仅入选国网重庆市电力公司重点科技项目、青创赛创意类孵化项目,还成功申报了无人机巡检领域的 10 余项专利。

目前,国网重庆市电力公司已建成全国示范性劳模和工匠人才创新工作室 1 家,重庆市劳模和工匠人才创新示范工作室 11 家,成立跨行业、跨区域、跨单位的劳模工作室联盟 5 个,一线产业工人依托工作室和联盟获全国电力职工技术成果奖 18 项。国网重庆市电力公司还通过高质量建设“重庆电力工匠学院”,深入推进“求学圆梦行动”,构建“领导职务、职员职级、科研、技能”四通道并行互通的人才发展体系,推动技能竞赛与阶段任务相结合,强化劳模先进选育等举措,让产业工人的成长成才之路从“独木桥”变成了“立交桥”。

国网重庆市南供电公司输电运检中心带电作业班成员霍泓善就是受益者之一。年仅 27 岁的他已参与编制多项行业技术标准与培训教材,探索的“无人机巡检+不停电作业”综合检修模式,在全公司推广。如今,他又被聘为“重庆首批低压带电作业导师”。

国网重庆培训中心负责人韦成国介绍,近 1 年来,中心累计承办 11 场各类技能竞赛,覆盖 1251 人次。同时,设置了 31 个职业(工种),涵盖变电运检、配电运检、输电运检等 8 大专业的技能等级评价体系。目前,已累计开展各类工种技能等级评价培训 15770 人次。

为职工高品质幸福生活“加码”

“健康小屋”内,职工在知名中医专家门诊窗口前排起长队;公寓式青工宿舍让青年职工拎包入住;“绿智食堂”为职工提供集健康、安全、绿色、智能于一体的用餐环境……在国网重庆市南供电公司,职工高品质生活的生动场景正持续上演。

李承英告诉记者,作为全国总工会“提升职工生活品质”首批试点单位,市南供电公司以提升职工生活品质为核心,构建起多层次、全方位的服务职工工作体系,通过推动绩效分配持续向一线产业工人倾斜,畅通职工表达诉求的渠道等举措,不断提升职工的归属感和幸福感。

同样,国网永川供电公司大安供电所台区经理张小红谈及工作环境改善和生活品质提高的话题时,他举例道,迎峰度夏期间,平均每个工人每天会换下 2~3 套工作服;供电所就有洗衣房,专人负责洗衣服解决了职工工区的“衣等大事”。

近年来,国网重庆市电力公司收集解决职工诉求 5000 余条,累计发放困难职工补助金 251 万元,惠及 2005 人次;累计发放助学金 165 万元,助学 321 人次,帮助解决职工家庭困难 375 件次。

下一步,公司将继续以“产改”为主线,以信仰之红、创新之蓝、突破之绿、暖心之橙、呵护之本为底色,不断丰富拓展“五色产改”的内涵,建设一流电力产业技术工人队伍。”李炼表示。