

广东信宜携手网络科技有限公司工会畅通沟通渠道,倾听解决外卖骑手心声和诉求

## “骑手谈心会+工会小组长会”推动急难问题“周清空”

本报讯(记者叶小钟 通讯员石蕾蕾 李新)“共享换电柜建成后,不用担心电动车没电了,也不用到处找充电桩,每天可以多接几单。”近日,广东省茂名市信宜市外卖骑手老张对记者说。老张提到的共享换电柜,得益于信宜携手网络科技有限公司工会建立的以班组长谈心会及工会小组长会为主要内容的“1+1”服务机制。该机制建立以来,已开展170多场活动,收集意见和建议756条,并实现问题“周清空”。

据了解,携手网络科技有限公司是“饿了么”外卖平台在信宜市的代理商,主要承接“饿了么”外卖平台的营运和配送服务。该公司工

会成立于2021年6月,有会员120多名,工会小组12个,每个小组有10余名会员。

携手网络科技有限公司工会主席刘伟告诉记者,2022年1月,在企业管理方的支持下,公司工会建立了“周三班组长谈心会+周五工会小组长会”的“1+1”服务机制。通过谈心会第一时间收集骑手的急难愁盼问题和改进建议,并力争当场解决问题。对于周三不能及时解决的问题,通过周五的工会小组长会汇总讨论,提出合理化建议并提交管理层,由公司工会推动相关问题解决。

在一次班组长谈心会上,一些骑手反映了小区配送困难和餐损责任分配问题。有骑

手指出,在一些小区配送外卖时,保安不让进入小区或楼宇,让他们联系客人出来取餐,但客人要求送餐上门,由于难以达成共识,导致客人投诉骑手。在有些小区,保安同意骑手步行进入小区,但由于小区范围大,骑手步行送餐容易导致其他订单超时,进而引发客人投诉。对此,相关业务负责人协调后回复:骑手可以在后台进行异常报备,报备成功后若出现超时、差评等问题,骑手可以免责。

骑手老张向工会小组长反映,他每天要给电动车充两次电,每次花费近一个小时,遇到充电高峰期还要排队,影响配送效率,而且他还担心充电器被盗或者发生火灾等安全问

题。工会小组长查阅资料并参考其他城市同行的经验做法后,制定了全城骑手共享换电柜建设方案,并提交给公司管理层,得到了高度重视。经过商讨,2022年3月,该公司设计投资建成快捷高效的全城骑手共享换电柜,解决了骑手的充电难题,受到骑手欢迎。

该公司相关负责人表示,工会推出的“1+1”服务机制,不仅有助于及时倾听骑手的心声,还畅通骑手与管理层之间的沟通渠道,通过掌握骑手的真实诉求,让公司可以有针对性地解决骑手日常工作和生活中的各种问题,让骑手拥有切实的获得感、安全感和幸福感。

## 全总智库学习贯彻工会十八大精神暨基地中心建设研讨会举行

本报讯(记者郝赫 朱欣)全总工会理论和劳动关系智库学习贯彻工会十八大精神暨基地中心建设研讨会10月31日在陕西延安举行。会议贯彻落实习近平总书记回全总新一届领导班子集体谈话时的重要讲话精神,围绕工会十八大部署要求,聚焦发挥智库专家作用、推进工会理论创新和实践创新,以及全总智库基地中心建设等内容进行研讨交流,并发布了全总智库基地中心研究成果。

研讨会上,来自中国科技新闻学会、中国人事科学研究院等单位的全总智库专家和中国劳动关系学院、中国工人出版社、深圳市总工会、延安南泥湾劳模工匠学院等4家智库基地中心负责同志先后发言,交流心得体会,谋思路、提建议。大家纷纷表示,要认真学习宣传贯彻习近平总书记重要讲话精神,充分发挥专家研究优势和基地中心职能作用,不断推进新时代工会理论创新和实践创新,为努力完成工会十八大确定的目标任务,推进新时代工会工作高质量发展作出积极贡献。

会上,各智库基地中心负责同志分别介绍了基地建设情况和工作计划。会议就全总智库基地管理暂行办法作了说明,并征求了意见建议。现场还发布了全总智库基地研究成果,智库研究中心发布了中国职工状况研究报告(2023),文献资料中心发布了“历次全国劳动大会史料”融合出版项目、“中国工会创新工作法”创新出版项目,创新实践中心发布了“感知力 响应力 影响力 凝聚力——中国式现代化工会组织能力体系探索与实践”建设成果。

全总工会理论和劳动关系智库于2021年6月成立,来自不同领域的知名学者参与多项全总重点工作的研讨和课题研究,成为工运理论研究创新发展的重要推动力量。

### 鸡西市总工会创新服务机制

## “1+9+N”包联机制精准帮扶困难职工

本报讯(记者张世光)近日,记者了解到,黑龙江省鸡西市总工会创新建立“1+9+N”包联帮扶工作机制,常态化关注困难职工生活,把“娘家人”的温暖精准送到有需求的职工身边。

据悉,为了更好地服务中心、服务大局、服务基层、服务职工,黑龙江省总工会下发了两个包联工作的通知,明确黑龙江省总工会领导干部至少联系一个地市、产业工会,包联一户重点企业、一个产业工人队伍建设改革试点单位、一个新就业形态基层工会和一个劳模(工匠)创新工作室。

鸡西市总工会认真落实省总工作要求,根据职工需求实际,创新设立“1+9+N”包联帮扶工作机制。“1+9+N”是指鸡西市总工会领导干部将1个县(市)总工会和1个乡镇(街道)工会、1个村(社区)工会、1个职工之家、1个户外劳动者服务站等9个服务职工的阵地纳入包联范围;与此同时,鸡西市总工会还将“N”名困难职工的帮扶工作纳入包联体系。

“我们不设定具体数量,对于有困难职工做到‘应帮尽帮’。”鸡西市总工会相关负责人告诉记者,市总工会在帮扶过程中不搞“一刀切”,实行一人一策、一户一策。特别是针对因病、因残、因学等原因导致家庭困难的职工,对口联系的机关干部都要找到困难的“病根”,充分调动资源尽量帮助其解困脱困,同时扶助困难职工和家庭产生“造血机能”。

李春洪是一位从煤炭系统转岗的职工,女儿不幸患上了白血病。鸡西市总工会包联干部在得知其家庭情况后,积极推动相关部门迅速确认信息,缩短申报周期,尽快让这个困难家庭享受到了帮扶救助资金,缓解了其燃眉之急。

截至目前,鸡西市总工会已包联帮扶567名困难职工,解决看病、就医、就业、子女上学等63个具体问题。

## 电力电缆安装运维工比拼技能

本报讯(记者鹿慧敏 通讯员陆冬琦 吴思思)近日,以“电”亮珠城、“缆”盛神州为主题的2023年全国行业职业技能竞赛——第十四届全国电力行业职业技能竞赛(电力电缆安装运维工)在广西壮族自治区北海市举办。

本次竞赛由中国电力企业联合会、中国就业培训技术指导中心联合主办,南方电网广西电网公司、广西电力行业协会承办,南方电网广西电网公司培训评价中心、南方电网广西北海供电局协办。暑期,总工会在各服务站开展送清凉活动,每天免费为环卫工人等户外劳动者提供解渴饮品、解暑药品,让“工会凉”沁人心田。

据了解,此次竞赛是国家级二类职业技能竞赛,在为期4天的赛程中,来自国网、南网、各发电集团、协会等单位的69支参赛队伍、138名一线电缆作业精英同台竞技。



### 传承非遗技艺

10月27日,贵州省毕节市首届“红石榴”非遗技艺大赛在黔西市新仁苗族化屋村举行,吸引来自全市各地40名绣娘参赛,同时还进行文创产品展示展销和文艺演出。

近年来,毕节市着力加强非遗保护传承体系建设,聚力推动非遗创造性转化、创新性发展,让指尖技艺走出黔山秀水,助力振兴乡村,致富一方百姓。 本报讯通讯员 范晖

## 天津构建劳动人事争议“大调解”工作格局

预计年底实现市、区两级劳动争议联合调解组织全覆盖

本报讯(记者张奎 通讯员程志会 张苇)近日,由天津市人社局、市总工会、市司法局共同建立的天津市劳动人事争议预防和协商调解中心在市仲裁院挂牌并正式运行。据悉,这是天津市总工会坚持以职工为中心的工作理念,促进构建劳动人事争议“大调解”工作格局的一项举措。

天津市劳动人事争议预防和协商调解中心主要承担市劳动人事争议仲裁委员会管辖范围内的劳动人事争议仲裁案件裁前调解工作,通过引入专业律师参与调解,提高调解工作效率。同时,该中心将开展劳动法律法规及政策宣传和劳动人事争议预防、协商、调解

工作,指导帮助用人单位开展合规检视,搭建协商平台、开展争议协商和调解,落实劳动人事争议法律援助、市级在线诉调对接机制,探索劳动关系托管服务、“一窗式”调裁业务综合服务,充分发挥协商调解在劳动人事争议处理中的前端性、基础性作用,促进全市劳动关系和谐稳定。

据介绍,该中心将建立联动工作机制,定期召开联席会议和工作例会,深入分析、指导推动全市工作等,形成化解劳动人事争议强大合力。在尊重当事人意愿的前提下,引导当事人在自愿、平等的基础上进行协商、调解,确保公平公正。同时,坚持服

务为先、高效便民原则,发挥协商、调解化解争议灵活高效的优点,为用人单位和劳动者提供优质调解服务,提高劳动人事争议办理质效。

今年以来,天津市总工会积极推动市、区两级劳动人事争议调解机制建设。在市劳动人事争议预防和协商调解中心挂牌运行的基础上,全市已经建立14家区级劳动争议联合调解组织,预计年底将实现市、区两级劳动争议联合调解组织全覆盖。仅今年,各区劳动争议联合调解组织已成功调解案件880件,为职工争取经济权益1500余万元。



### “95后”陶瓷夫妻档

10月31日,在“梅夫人”工作室,季姿美吹去瓷坯上的灰尘,准备装窑烧制。

“95后”陶瓷夫妻档季俊俊和季姿美是高中和大学的同学,因为共同的兴趣走到一起。夫妻二人从景德镇陶瓷工艺美院毕业后回到故乡龙泉后,成立了“梅夫人”工作室,潜心钻研北宋风格的青瓷器,力图重现北宋龙泉窑的胎釉特点。 新华社记者 翁昕昶 摄

重庆云阳县总工会构建“1+2+N”工会阵地服务格局,把服务触角延伸到产业一线——

## 服务阵地建在职工身边

### 扎实推进“县级工会加强年”专项工作

本报记者 黄仕强

忙着给手机充电的外卖员、靠在沙发上小憩的环卫工人、排队接水的城管工作人员……如今,位于重庆市云阳县城区滨江公园纤夫木屋、月光草坪、白鹳公园等场所的工会户外劳动者服务站,经常人头攒动。

近年来,在推进“县级工会加强年”专项工作中,云阳县总工会围绕“服务阵地强”的目标,整合多方力量,构建了1个中心、2个核心点、N个支撑点的“1+2+N”工会阵地服务格局,即一个大型服务职工综合体,县直机关工会职工之家提能升级改造和江南融合发展片区服务阵地两个核心点,以及工会户外劳动者服务站等N个基层服务阵地,把服务触角延伸到产业一线,逐步实现“服务阵地跟着职工走”的建设目标。

#### 整合资源建强阵地

“每天送餐高峰期过后,我都会拿上盒饭来这里吃饭、歇脚,一走进大门就像

#### 职工之家建在一线

“工会专门为我们建了休息驿站,让我们在服务游客的同时也能享受贴心服务。”导游陈梅体验云阳县龙缸景区工会户外劳动者服务站后表示。

该县景区工作人员告诉记者,此前县总工会曾向他们收集需求清单,不少人提出能否在景区设置休息区域,没想到工会很快就协调并设置休息区域,还增设职工书吧、户外劳动者服务站。

何红宇说,旅游产业是云阳县重点发展的产业之一,在景区建设服务阵地既是满足职工需求,也是县总工会助推文旅产业发展的举措之一。云阳县总工会打造“1+2+N”工会服务阵地格局,其中包含南部文旅融合发展增长极工会阵地建设示范片的建设目标,即把工会服务阵地建设融入云阳县委提出的“构建‘一心引领,两核支撑,三片协同’的城乡空间布局”要求,沿清水、龙缸景区等场所打造职工之家等服务阵地。

目前,云阳县总工会已在岐山草场景区创建市级劳模疗休养基地,共接待全市9批次劳模团。龙缸景区已建成包括职工之家、户外劳动者服务站等在内的3处服务阵地。

普安恐龙地质公园等场所的服务阵地正在打造中。

#### “走心”服务让阵地“火起来”

职工服务阵地频频“上新”后,云阳县总工会提供了送清凉、送技能、送法律等系列普惠服务。暑期,总工会在各服务站开展送清凉活动,每天免费为环卫工人等户外劳动者提供解渴饮品、解暑药品,让“工会凉”沁人心田。

“县级工会加强年”专项工作启动以来,云阳县总工会将阵地建设与职工需求紧密结合,按照“会、站、家”一体化建设要求,在升级工会服务阵地的同时,依托各类阵地实施“工会技能培训促创业就业行动”计划,累计有200余人参加培训并获得家政服务初级技术资格证。

目前云阳县总工会正在打造服务职工综合体,包含职工文化中心、健康中心、创业就业中心、权益维护中心等。 “只有通过‘走心’服务才能让这些阵地‘活起来’‘火起来’。”何红宇表示,下一步将通过“职工点单”与合作单位自主申报相结合的方式,开展公益服务项目,加强与专业机构的交流,探索运营新模式,使职工活动、服务产品丰富起来。

回家一样。”下午两三点,外卖小哥李飞都会到月光草坪或白鹳公园工会服务站休息。

月光草坪工会服务站面积约60平方米,位于月光草坪公园内。站点配备饮水机、微波炉、冰箱、沙发等常规设施,并设置饮料区、电动车充电充气工具等,日均服务户外劳动者3000人,是该区域户外劳动者的“加油站”“暖心窝”。

云阳县总工会党组书记、常务副主席何红宇告诉记者,云阳县原属国家扶贫开发重点区,没有县级职工服务阵地,同时存在职工服务阵地偏少以及布局不均衡、利用率不高等问题,“县级工会加强年”专项工作启动后,县总工会整合多方力量让阵地建设遍地开花。

截至目前,云阳县总工会已打造各类服务阵地148个,其中室内室外共计约8000平方米的服务综合体以及县直机关工会职工之家正在建设;打造各级模范职工之家(小家)53个,工会户外劳动者站点和爱心妈咪小屋22个。