

江门鹤山市总工会打造基层劳动关系公共服务“国字号”样板 “一站式”服务筑牢园区劳动关系和谐基石

■全媒体记者许接英 通讯员吕志杰 郑凤琼

服务高质量 粤工创新篇⑭

“八千多元的工资拖了一年多,连白纸黑字的承诺书都成了空头支票。”清洁工钱师傅一脸无奈。面对质问,用工单位负责人双手一摊:“不是故意拖欠,实在是账上没钱支付。”

7月7日下午4时许,在江门鹤山工业城(中欧合作区)劳动关系公共服务站,一场劳资纠纷调解正在进行。两名劳动关系协调员通过“背靠背”调解方式,对争执双方分别进行情绪安抚和法理疏导。

近年来,江门鹤山市总工会以中欧(江门)中小企业国际合作区为试点,创新打造集“一站服务、数字赋能、多元协同”于一体的基层劳动关系公共服务样板站点,为职工群众提供“预警抢先一步、服务下沉一级、维权上升一层”的优质服务,受到全国总工会、省总工会的肯定。其经验做法先后入选2024年全国工会重点工作创新案例及广东工会工作创新案例。



■江门鹤山工业城(中欧合作区)劳动关系公共服务站现场。

全媒体记者许接英/摄

一站服务 让职工维权“无缝对接”

走进鹤山工业城(中欧合作区)劳动关系公共服务站,宽敞明亮的服务大厅内,接待区、调解区、服务区等功能分区一目了然。不时有职工前来窗口咨询或接受现场调解。

这个看似寻常的服务站点,却承载着不平凡的使命。

2016年4月,中欧(江门)中小企业国际合作区经工信部批复设立,作为广东唯一一个中欧企业合作园区,现已集聚近500家企业,吸纳就业近6万人。但随着产业规模扩大,劳动用工纠纷也随之增多。

为破解园区职工服务场地分散、劳资纠纷解决时间长等难题,2022年6月,鹤山市总工会联合人社、法院等部门,创新建立了江门市首个工业园区劳动争议调解组织——中欧(江门)中小企业国际合作区劳动关系联处中心。经过近一年的实践探索,该中心于2023年3月被列入全国总工会第一批基层劳动关系公共服务样板站点培育名单,并在2024年1月通过验收,正式规范命名为鹤山工业城(中欧合作区)劳动关系公共服务站,成为名副其实的“国字号”样板站点。

据介绍,服务站在创建过程中,有机整合工会、人社、司法、法院、妇联、工商联和行业(商业)协会等相关部门资源,设立职工之家、工会律师室、仲裁审对接工作室、派驻仲裁庭、巡回法庭、司法服务站等专业服务点,落实“工会+法院+检察院+人社+司法”协作联动机制,实行三方例会、三方轮值负责、定期联合办公等制度,“一门式”提供工会协商、法律援助、争议调解、监察执法、仲裁审查、裁审衔接等多部门联动协同服务,实现多元解纷“有支撑”、裁审对接“无缝隙”,让职工维权“一门通办”,推动企业和劳动者合法权益的“双维护、双促进”。

2024年3月,职工宋某因工资拖欠问题向鹤山市劳动仲裁委提起仲裁申请。在案件进入仲裁程序前,鹤山市劳动仲裁委将案件委托鹤山工业城(中欧合作区)劳动关系公共服务站先行调解。服务站在接到案件后,充分发挥多元解纷机制的优势,联动工会律师组织职工和公司法定代表人进行释法和协商调解,最终促成双方达成和解协议,并由市劳动仲裁委出具具有法律效力的调解文书。随后,公司按照承诺足额支付了宋某工资和二倍工资差额。

不仅如此,涉事公司事后还主动排查整改用工隐患,与多名员工到服务站进行调解和补签劳动合同,实现了“化解一案,规范一片”的示范效应。

登录“鹤山数字工会”中欧合作区劳动关系公共服务平台,实时跳动的数据映入眼帘:涉企事件总数319件;点击打开其中一家被投诉单位情况,显示该单位案由为工资纠纷,预警等级为黄色……这些动态更新的用工数据、工资发放情况等信息,正通过数字化手段为园区劳动关系治理提供精准支撑。

据了解,为进一步完善基层劳动关系公共服务阵地建设,2023年,鹤山市总工会携手市政数局大力推进“鹤山数字工会”提质增效建设,通过盘活工会数据,融合政务数据,链接社会资源,构建起“一图感知、一网联动”的鹤山市劳动关系公共服务智慧系统,推动劳动关系服务从“被动响应”向“主动防控”转型。中欧合作区劳动关系公共服务平台正是其中专设的一个模块。

“过去是职工上门反映问题,现在通过数据监测,我们能主动发现问题、提前介入。”鹤山市总工会相关负责人介绍,中欧合作区劳动关系公共服务平台动态汇集了园区企业诉讼、信访、网络舆情,以及税务、供电等部门的日常检查处罚信息,实时监测劳动用工、社会保险、工资发放、生产安

数字赋能 从“被动响应”到“随时预警”

全、权益维护、稳定经营等情况,并将各数据整合到三维地图上。通过大数据分析,实时生成风险预警报告,及时发现劳动领域出现的苗头性、倾向性问题,实现劳动关系隐患“提前发现、提前介入、提前预防、及时化解”。

2024年4月,平台监测系统发出红色预警:某楼盘项目工资发放出现异常波动。服务站工作人员立即启动响应机制,经核实发现该项目存在拖欠15名农民工工资的情况,通过协调总包、分包单位现场协商,仅用72小时便圆满解决这起欠薪纠纷。

数字技术的应用不仅体现在风险预警上,更延伸到服务的各个环节。服务站创新推出“云调解”服务,职工在站内可通过“小鱼易连”云平台与调解员、律师视频连线,实现线上调解。服务站内还设有触控一体机,职工可在此快速查询劳动用工、薪酬待遇等有关劳动法律信息,为高效维权提供数据支撑。

据统计,平台运行以来,已累计处理预警信息127条,提前化解纠纷46宗,线上调解成功率达96.89%。

多元协同 明确重点交办事项1天落实

以入选全国总工会首批基层劳动关系公共服务样板站点为契机,鹤山市总工会不断完善阵地建设,优化机制流程,从最初面积不足100平方米的调解室,到如今建成拥有1800平方米场地的基层劳动关系公共服务站,打造更高标准、亮点突出的基层劳动关系公共服务平台。

鹤山市总工会将职工之家、职工书屋、心理辅导室、成果展示室、维权工作室、集体协商工作室、律师工作室等多个活动阵地整合到服务站。同时,将人社、政法、司法、法院、工商联等多项职能整合下沉,打造投诉举报、信访受理、咨询、法律援助、诊断、调解、审判等“一站式”服务模式,实现“一窗受理”。

为确保服务质量,服务站整合了镇工会、人社所、司法所、综治办等多方力量,组建了一支65人的劳动关系协调队伍。通过制定三年发展规划、完善管理制度,服务站构建起为职工提供劳动保障法律法规咨询培训、集体协商指导、规范劳动指引、职工心理咨询、劳资矛盾化解、职工困难保障等六大服务体系。

目前,服务站常驻工作人员超30人,并配备3名社会化工会工作者和值班工会律师,24小时法律咨询热线全天候畅通。同时,服务站上墙服务清单,简化办理流程,明确要求重

点交办事项1天部署落实,一般问题原则上7天内办结。

数据显示,服务站成立以来,诞生了3小时调解案件的最快纪录,累计处理劳动争议案件2699宗,成功调解率由服务站成立前的67%提升至92.4%,为2532名职工挽回经济损失1870多万元。稳定的劳动关系有力促进了园区经济快速发展,园区规模以上工业总产值从2021年268.35亿元跃升至2024年的514.99亿元。

2024年,鹤山市被列入全国“新时代枫桥经验”工会工作法培育示范点名单。乘此东风,鹤山市总工会升级服务站建设,设立“新时代枫桥经验”工会实践站,探索形成具有鹤山特色的“四在”工作法。以该服务站为示范,鹤山市总工会在5个镇建成“新时代枫桥经验”工会实践站,并将法律服务延伸到全市24个工会驿站,成功推动450多家基层工会组建劳动法律监督组织,一年来,发现并及时化解劳动争议风险点97个,有效把矛盾化解在基层和萌芽状态。

鹤山市总工会表示,接下来,将进一步提升基层劳动关系公共服务质量和覆盖面,将中欧合作区基层劳动关系公共服务样板站建设模式推广到其他镇(街),逐步实现“一站式”基层劳动关系服务站全域覆盖。

职工评价 实现“数据多跑路、群众少跑腿”

职工普女士:作为鹤山工业城基层劳动关系公共服务站的受助职工,我深切感受到服务站“为民解忧、务实高效”的暖心服务。工作人员始终以专业耐心的态度解答我的劳动权益问题,从政策解读到纠纷调解,全程跟进。尤其让我

感动的是他们“当日受理、当日办结”的高效作风,真正实现了“数据多跑路、群众少跑腿”。服务站这种“零距离、心贴心”的服务模式,充分展现了新时代基层劳动关系公共服务“有温度、有速度、有力度”的担当!