

“新”人来电话 工会即时帮

■全媒体记者许接英 通讯员阮劲华

服务高质量 粤工创新篇¹⁵

为快速有效调处外卖员与物业管理之间的矛盾,去年8月,江门市总工会在全省率先推出“工会即时帮”护航热线。近一年来,江门市总工会从一条热线出发,用即时响应赢得信任,用精准服务凝聚人心。如今,这条热线不仅成为全市4万多名新业态劳动者诉求解决的“直通车”,更化作新就业群体融入城市的“暖心桥”。该项工作获评2024年全省工会工作创新案例。



■滴滴代驾司机周运平正在拨打“工会即时帮”护航热线咨询。全媒体记者许接英/摄

从识别困境到决策落地 24小时诞生的“暖心热线”

江门“工会即时帮”护航热线的开通,源于一起引发全国关注的网络事件。

2024年8月12日,浙江杭州一名外卖骑手在送单过程中不慎踩歪园区栏杆,被保安拦下。因担心耽误后续订单派送,骑手情急之下下跪请求放行,现场视频经网络传播后迅速发酵,引发关于新就业群体权益保障的广泛讨论。

江门市总工会敏锐捕捉到这一信号——外卖员、快递员等新就业群体在配送“最后一公里”中常面临“门难进、车难停、脸难看”等问题,矛盾积累,亟待化解。次日,江门市总工会迅速行动,牵头组织市委社会工作部、市物业管理行业协会、外卖平台代理商,召开护航即时配送“最后一公里”沟通会议,当即决定推出“工会即时帮”护航热线,为全市新业态劳动者开辟诉求响应“绿色通道”。

紧接着,江门市总工会与广东省广播电视网络股份有限公司江门分公司高效对接,敲定热线号码19262012351——该号码前六位为专属号段,后五位沿用全国职工服务热线“12351”,既便于记忆,又彰显工会服务属性。

“这个号码是精心挑选的,就是要让劳动者一看就知道,这是工会为他们办实事的热线,是可以马上打得通、马上能解决当前问题的热线。”江门市总工会副主席罗海华表示。

这条因网络事件意外催生出的暖心热线,从决策到落地仅用24小时,创下工会服务创新的“江门速度”。

与此同时,江门市总工会强化与市物业管理行业协会工作联系,主动搭建物业管理行业与外卖配送等新就业群体交流平台,并推动物业管理协会各会员单位加强普法教育,提高安保人员的法律意识和职业道德水平。

不久后,江门市总工会与市物业管理协会联合举办的“物业管理法律法规应用及案例解析”公益培训顺利开展。

“其实,小区保安和外卖员都不容易。工会搭台,让大家换位思考对话,对于促进行业健康发展非常有帮助。”江门市物业管理协会执行会长邝柏安感慨道。

此外,江门市总工会注重加强与外卖平台代理商的沟通,大力推进美团城市合作商依法成立工会,督促平台合作商履行社会责任,切实改善外卖员从业环境。在骑手驿站广泛宣传“工会即时帮”护航热线,推动平台代理商持续加强外卖员送餐规范培训,向外卖员强调文明送餐、安全驾驶、尊重小区规定、保护业主隐私等工作要求,树立行业良好形象。

从传递温度到凝聚力量 推动新就业群体融入城市治理

“工会即时帮”热线的辐射效应,远超“诉求响应”本身。随着一件件实事落地,工会在新就业群体中的凝聚力、号召力、影响力与日俱增,越来越多新业态劳动者主动向工会靠拢,从认识工会到了解工会,再到加入工会。

例如,江门饿了么工会设立“护航基金”,爱心用户每通过平台下一单,公司即捐赠0.1元注入“护航基金”,用于帮扶困难职工及其子弟、行为偏差青少年,以及其他困境儿童青少年,助力他们健康成长。这一举措既传递了行业温度,也让工会的社会价值得到延伸。

滴一滴(江门)汽车服务有限公司闻令而动,仅用12小时便成功组建起一支以党员司机、退役军人司机为骨干,队员达179人的应急救援队,积极投身防风防汛工作;500多名滴滴代驾司机响应工会号召,加入江门“巡城马”社区服务提升行动,成立全市首支以个人命名的志愿服务队“向绍彬爱心志愿服务队”,充分发挥新业态行业、新就业群体在城市基层治理中的重要作用。

在工会的推动下,市物业管理行业协会及全市243家物业服务企业深入参与新业态就业友好型城市建设,共同营造尊重外卖员等新就业群体的良好社会氛围。

记者了解到,目前热线正在升级2.0版本,拟在企业端增设分线,形成“市级总调度+企业分响应”的服务网络,此举也获得了不少平台企业的响应支持。彭乾坤听说后,主动提出:“我们愿意开通分线,安排24小时值班人员配合工会工作。”

职工评价

“一个电话,工会就在身边”

滴滴代驾司机周运平:“以前工作和生活遇到问题,都不知道向哪里求助,现在只要打一个电话,工会就会帮我们协调解决。感谢工会对我们新就业群体的关心。”

从即时响应到精准帮扶 让新业态劳动者吃下“定心丸”

2024年8月15日,江门“工会即时帮”护航热线19262012351正式启用,江门市总工会指导市新业态行业工联会安排专人接听热线,及时协调解决新业态劳动者工作中遇到的各类突发问题。与热线同步开通的还有微信号,形成“电话响应+微信跟进”的服务闭环。

江门市总工会基层部工作人员梁华辉是首批接线员之一,他介绍:“大部分来电是咨询类诉求,电话沟通后,我们一般还会通过微信详细了解,确保问题不拖延、不遗漏。”对于简单问题,接线员直接解答,复杂或专业问题,则启动多部门会商。

这条热线,很快成为江门新业态劳动者的“定心丸”。

今年6月4日,骑手陆先生致电热线求助:其租车期间与商家发生纠纷,对方拒不退还押金。梁华辉当即指引

他联系属地工会律师,通过法律途径维权。最终,纠纷得以妥善解决。

6月11日晚,鹤山饿了么某站点反映:当地有小区禁止骑手驾车进入,送餐需步行较长距离,严重影响效率。接线员迅速将情况转至市物业管理行业协会协调。两周后,由江门市总工会、市住建局、市物业协会联合主办的物业服务行业政策培训暨劳模宣讲活动举行,会上发布建设骑手友好小区倡议书,让“最后一公里”更畅通。

滴滴代驾司机周运平的故事,更显热线的温度。他9岁的孩子因智力低下、身体残疾,至今仍在托儿所,无法进入特殊学校接受教育。2023年12月加入代驾行业后,他偶然得知“工会即时帮”热线,即拨通电话咨询孩子的残疾鉴定和入学问题。接线员耐心记录诉求,协调属地工会对接残

联、教育部门,为他梳理办理流程,让这位父亲看到了希望。

带娃宝妈杨女士的经历同样暖心。她曾尝试入职外卖行业,向公司支付1700余元用于租车和购买装备,后因不适应工作想退出,却被拒绝退款。她抱着试试看的心态拨打热线后,梁华辉通过微信全程指导她收集证据,联系工会律师提供法律援助,并协助向公安机关反映情况。最终,杨女士成功追回600余元。“没想到打一个电话,真能解决问题。”杨女士感激道。

热线的价值,不仅体现在个案解决上,更在于搭建了多方沟通的“缓冲带”。“以前司机和公司有矛盾,容易激化冲突。现在热线一接,工会出面协调,很多问题能在萌芽阶段化解。”滴滴代驾江门滴一滴司机服务中心负责人彭乾坤说。