

# 新业态 工会代表制 广东探索

开栏语:2023年,广东省总工会在全省新业态工会组织大力开展工会代表制建设,计划用3年左右时间,探索形成具有广东特色的新业态工会工作和民主管理机制。此时,正值收官之际,本报立足全省各类各级新业态工会组织三年试点的丰硕成果,紧扣“六员”(组织员、宣讲员、教练员、信息员、服务员、议事员)作用,“共治”追求,坚持点面结合、事理并重原则,即日起推出“新业态工会代表制广东探索”系列报道,深入挖掘工会代表化身“六员”履职尽责的鲜活案例,提炼形成可借鉴、可操作、可复制、可推广的新业态工会工作“广东模式”。

# 深圳市龙岗区龙城街道新业态工联会以“四新”模式践行工会代表制 “六边形”工会代表“凝”成记

全媒体记者马大为 詹船海 通讯员杨诗勇

3月4日,一场新春喜乐会在深圳市龙岗区龙城街道新就业形态劳动者服务中心举行。主持人是美团乐跑外卖员刘朋,与会者是30多位新业态劳动者,他们多数人有共同的身份——新业态领域工会代表。气氛热烈而温馨。回忆去岁,众人不约而同提到刘朋从四川老家寄来、大家在“我们的年夜饭”吃到的宜宾腊肉,“香辣而有嚼劲”;展望未来,每位工会代表都谈了不少“微心愿”——在暖蜂驿站增设可躺卧休息设施、开展托育照看支持……这场由新业态劳动者担纲服务员、议事员、信息员的新春喜乐会,可以说是龙城街道新就业形态行业工联会(以下简称“龙城街道新业态工联会”)践行工会代表制的一个缩影和展示。自2023年推行工会代表制试点以来,龙城街道新业态工联会以集好人、能人、代言人于一体的新业态领域工会代表为纽带,针对新业态劳动者“流动分散、组织松散、诉求零散”的行业痛点,创新构建工会代表“六员”协同的实惠引“新”、能手带“新”、协商共“新”、服务立“新”工作模式(亦称“四新”模式),大力推动新业态工会工作实现高质量发展。



1



2



3

①叶奕锋(蹲者)在暖蜂驿站给新业态劳动者免费修理电动车。②“书记有约”现场。③集体学习会现场。单位供图

## 实惠引新 真实好故事 绘出工会好形象

路口,红灯亮起,数位外卖员停车等待。此时是春节前夕,不少人已回家准备过年。外卖员刘朋笑着跟旁边的陌生同行打起招呼,“兄弟,过年回家不?”“最近跑单顺利不?”“加入工会没?”刘朋从2018年开始送外卖,这位“老”外卖员同时也是一位“老”工会人。“2019年,龙岗工会在世贸百货前搞活动,我当时在等单,领到了一个带工会标识的背包,一背就是很多年。”自此,他与工会的“缘分”越来越深。2021年,龙城街道新业态工联会成立,刘朋成了“常客”。每回工会活动,他总是喊上同事;每项工会举措,他总是踊跃响应。2023年以来,他与网约车司机范磊、马俊,外卖员王万帮、叶奕锋、李东升、孙敏,快递员蒋漓等30多人陆续被挖掘发展成新业态领域工会代表。“街头三问”是刘朋“搭讪”新业态劳动者的“小妙招”,“他们聊到工会,都有点蒙。”刘朋有一套自己的解释,“工会是官方的,跟政府一样,会给我们送些用得着的福利,更会维护我们的合法权益。”“他们担心被骗,要打消他们的顾虑。”还有疑虑的,刘朋就加微信、留电话,邀请他们参加工会活动,而已经“动心”的,则当场让他们线上入会并进行实名认证。这套入会流程,包括刘朋在内的工会代表已经十分熟悉,他们在集体学习会上受了培训。扫二维码、点“粤信签”、作人脸识别、搜工会名称、选职业类别……“能跳过的选项全跳过,后续再完善资料”,这样,不消2分钟,刘朋就指导一位新业态劳动者成功加入工会。自2024年3月首次开办以来,集体学习会已举办5期,是工会代表明晰自身权责、了解工会政策的重要途径。当然,街头偶遇的成功率不高,更有成效的是工会代表的“现身说法”——以“我”或身边人的故事把工会服务的“实”与“惠”讲出来。一个夏日清晨,龙城街道新业态工联会副主席陈绍佳领着范磊、马俊等早早赶到一处电动车充电站,给正在等单的网约车司机办理集中入会。这次不同以往,主力成

了工会代表,他们是组织员、宣讲员。也许别的劳动者不熟悉工会,马俊却早已对工会抱有深深的好感。他曾在理光(深圳)工业发展有限公司从事模具制作20年,这里诞生了被誉为民主建会之典范的“理光经验”。2020年,理光公司搬离深圳,他也转行跑网约车。现场,马俊给聚拢而来的司机讲了自己的遭遇。“2023年1月,接了一单拼车生意,四个月后,乘客投诉我性骚扰。当时真是百口莫辩,视频、录音都找不着,账号也被平台给封停了。”走投无路之下,他找到了龙城街道新业态工联会。“工会没有丝毫推脱,陪我去公安局报案,又主动对接滴滴平台,说明情况、反复协调,最终,这场恶意投诉真相大白,我的账号也解封了。”谈起此事,马俊十分感激,“在我最难的时候,工会实实在在拉了我一把。”“你们知道食管裂孔吗?”前两年,范磊动了个大手术,自费5000多元,“工会有个E路守护的项目,给报销了1000元,半个月就到账。”这个故事引来不少司机的询问,他接着介绍道,“你加入了工会,只要是新业态劳动者,在平台上正常接单超3个月,就能申报,把诊断证明、药品清单、住院证明、出院证明、医院发票5样材料打印出来提交至深圳市职工保障互助会即可。”听了工会代表的真实故事,30余位网约车司机当场申请加入工会并完成了实名认证。据悉,龙城街道新业态工联会服务和辐射着2万余名新业态劳动者,其中工会会员已接近1万名。“培育工会代表,没有条条框框,只要他们‘讲工会好、说工友行、赞劳动美’。”陈绍佳坦言,“新业态领域工会代表其实就是优秀的工会积极分子,理论上说应该没有任期限制,没有数量限制,成熟一个、发展一个。”“与工厂体制不同,这种工会代表主要抓活跃度,鼓励他们演绎好‘六员’的角色。”陈绍佳说,“‘六员’是协同发力,因为工会工作本身并不单一,这就要求工会代表在履职时扮演多重角色,不同工会代表之间相互配合、相互支持,灵活地去应对实际情况。”

## 能手带新

## 「热心肠」催生经验指引「小妙招」

算上马年春节,刘朋已经是第6次留深跑单。“春节期间,平台补贴高,路上车少人少,跑得快、送得多。”刘朋回忆道,“正月十二,天下着雨,我一天送了116单,收入1200元,大赚一笔。一天12小时能跑到100单,算比较少。多数外卖员只跑四五十单,新手就更少了。”通常,刘朋每天跑八九十单,在龙岗中心区已被称为“单王”。“对于怎么跑单,新手迷茫,老手也不见得明白。”2025年3月,刘朋向龙城街道新业态工联会主动提出,想作一次线下的分享,讲讲自己跑单的经验。“当时工会已经推出《骑手友好线路图》等手册,给新骑手提供指引。但我觉得不够,这种资料内容多了没人看,少了不够看。”他精心准备了一份干货满满的讲稿,足足20点,“一次讲2小时,只能重点讲其中两三点。”现场,外卖员易建龙、易建辉兄弟俩听得格外认真。他们跑单数月,收入不高。“这堂课直接让我们打通了‘任督二脉’。”不久,他俩也成了其他骑手“膜拜”的对象。在“吉祥四队吹牛群”里,易氏兄弟把掌握到的经验分享出去。“抢单,要多抢商铺单、送餐快的单,多抢单能提高派单率。”“多去单多的区域,不要去‘打单’的地方。”“对于明显不合理的订单,可以合理拒单,避免影响整体效率。”后来,在大家的强烈要求下,刘朋“返场”再讲一场。外卖员朱伟发两次都来“捧场”,“最大的收获是,跑单变轻松了,单量明显上来,以前午高峰只跑十一二单,现在能跑二十多单。”“每位工会代表都是一面‘旗帜’,不仅有一副甘于奉献、乐于助人的‘热心肠’,往往也是业务上的能手、热心。”他们经验丰富又愿意帮助别人,“有一次取餐,我们要拿美团20号,他差点拿走了饿了么20号,好在提醒及时,没有闹‘乌龙’”,这样一点点提醒,一步步指引,把一位位新手带成了熟手。

务站点。龙城街道新业态工联会编制的《“城市骑手”工会伴你度过新手期》指引正是工会代表发挥“教练员”角色的“小妙招”。“从新手到熟手,不是熬时间就行的,更需要业务能力的锤炼和提升。许多新手,没人指点,常常碰壁,很影响工作积极性。”于是,陈绍佳“招募”了刘朋、王万帮、叶奕锋等资深骑手,一起打磨《“城市骑手”工会伴你度过新手期》指引,以“新骑手”和“工会君”两位卡通人物对话的形式,对“新骑手”最关心的“如何尽快上手”“如何找路图”等手册,给新骑手提供指引。但我觉得不够,这种资料内容多了没人看,少了不够看。”他精心准备了一份干货满满的讲稿,足足20点,“一次讲2小时,只能重点讲其中两三点。”工会君:“手里不要积压太多订单,尽量接顺路的订单。留意经常出餐慢的商家,可优先配送其他订单。订单多的商圈,三里以内的小区 and 办公楼位置一定要熟悉。总之,熟能生巧。”这个“少接单多送”的经验,是王万帮的贡献。他长相稚嫩,经历却很丰富,当过工厂学徒、搞过电商创业、干过外贸批发,2022年起在美团送外卖。“当时新手,路线不熟,不懂处理订单异常。第一个月跑了28天,只有400多单,收入4000元。”王万帮没有气馁,一有空就缠着老骑手请教跑单技巧,慢慢的,也摸索到一些抄近路、抢好单的窍门。王万帮原来就是个热心肠的人,成为乐跑副队长后,更积极主动地帮助他人。许申光他是他的队员,刚入行时不懂“规矩”,比如,商家出餐慢,他也不跟顾客解释清楚,自己生生挨了差评。王万帮便手把手地带着跑,“有一次取餐,我们要拿美团20号,他差点拿走了饿了么20号,好在提醒及时,没有闹‘乌龙’”,这样一点点提醒,一步步指引,把一位位新手带成了熟手。

## 协商共新

## 多层次多形式搭起议事「大舞台」

仁恒梦创广场附近有许多公寓,“路口只有一个,能停车的地方太少,去年还直接给围了起来”,刘朋专门找了一位龙岗区人大代表关注此事,还跟王万帮一块在龙城街道回龙埔社区“代表+工会”职工议事会上表达诉求。会后,社区党委协调物业规划出一块单独的电动车停车位,供外卖员停车之用。成为工会代表以后,王万帮的想法有了明显改变。“以前想着薅羊毛,现在发现工会不仅能帮助我们解决问题,还搭建了一个大大的‘舞台’,鼓励我们自行发挥,当好信息和议事员。”近年来,龙城街道新业态工联会探索形成站点、园区、社区三个层级和劳动者说、劳动者谈、劳动者议、书记有约四种形式之民主管理模式,即“三层四式”,在协商中累计解决了骑手通行之困等40多个热点难点问题。2024年9月,位于龙城街道吉祥社区的万科大厦门前约260平方米的下沉路面被填平,用于“围合管理”的护栏也被移除。时逾一年,这起因商超物业“围合管理”而造成新业态劳动者难通行、易遇险的问题,在吉祥社区党委、工作站,以及龙城街道新业态工联会、吉祥商贸园区工联会等共同努力下,终于得到了有效的解决。故事要从2023年4月说起。当时,为方便机动车上下客,万科大厦在绿化带内设置了一段U形的下沉路段,路段两端与非机动车道相连处搭了

一个小斜坡,供电动车通行。同时,包括万科大厦在内的部分商超为增加室外经营空间、减少管理维护成本而对自有物业实行“围合管理”,电动车不能进入围合区域。不久,刘朋、叶奕锋等纷纷找工会反映这一举措给外卖员造成了极大的困扰。2023年6月6日,一期围绕如何在围合式物业管理中保障新业态劳动者“通行空间”的“书记有约”举行。会上,刘朋据理力争,“每天大约有千名外卖员穿梭在这里,由于围合式管理,大家要么不接这一区域的商家订单,要么绕行,甚至被逼到机动车道上。”随后,吉祥社区党委、工作站和龙城街道新业态工联会根据商讨出来的“先行先改、边试边改”思路,联合万科大厦物业,拓宽了小斜坡、填平了坑洼地,并增加了电动车停车位,在一定程度上缓解通行之困。在此基础上,吉祥社区党委连同多个部门,积极推动绿道改造项目。2024年8月8日,吉祥社区党委“书记有约”以现场办公会的形式在世贸百货门口举行,邀请了外卖骑手代表现场见证、监督该商超门前的绿道改造过程,并参与后续的评价。

## 服务立新

## 「随手帮」孕育基层治理新动能

一个平常的午后,在爱南路与龙城大道的交汇处,一位上了年纪的大叔吃力地推着一辆老旧自行车,后座上绑着两块厚重的钢板,车子被压得像随时要爆胎。刘朋过去帮忙推了一把。大叔回头,见是外卖员,便问他能否帮忙送一程。“其实并不顺路,手上还有三个订单要送”,但考虑到时间来得及,刘朋默默地把两块钢板挪到自己的电动车上,给大叔送到了目的地,“好家伙,有五六十斤。”大叔拦住了转身要走的刘朋,客气地说,“给你转个红包,意思意思。”刘朋却摆了摆手,“这是工会倡导的‘随手帮’,‘随手之劳’而已。”刘朋告诉记者,“工会帮我们、我们帮群众,这是一种爱的循环,从身边的小事做起,温暖渐渐传递,整个社区都将更加有爱,一种‘劳动者友好’的氛围也将弥漫开来。为了这份有爱和友好,新业态劳动者作为基层治理的一分子,责无旁贷,这是更高级的获得感。”“随手帮”在龙城街道已蔚然成风。2025年10月的一个深夜,马俊开车行驶在翡翠东湾附近,他没想到,“从工会工艺培训中学到的‘救命’技能,竟然真派上了用场。在他前方,一位父亲抱着6岁的孩子正焦急地拦车,几乎是快要哭出来的表情,这个孩子吃果冻时不慎卡喉,此时已脸色发紫、呼吸困难。马俊立刻下车,心里回想着海姆立克急救法的要点,让孩子背朝自己,双手环抱、快速施

压,不消几十秒,果冻就被吐了出来,孩子的脸色也渐渐红润。随后,马俊把父子俩送到就近的医院。“‘随手帮’是我们引导新业态劳动者参与基层社会事务的一种重要方式。因此,他们从单纯的被服务者转变为主动的服务者,不仅为基层治理注入了一股不可忽视的‘新’动能,更让他们从基层治理的‘旁观者’逐渐转变为‘主人翁’。”陈绍佳说。在龙城街道吉祥地铁口附近的一处暖蜂驿站,每天下午都有10多名外卖员前来免费维修、检查和保养电动车,给他们操作的正是龙城街道新业态工联会牵头组建的电动车维修小组,包括“主力”叶奕锋和“辅助”王万帮。“我跑了9年外卖,电动车是最好的伙伴,爱护好它已经成了习惯。”2021年,叶奕锋花了两年自费学习了修车技术,他很专业,一听、一看、一摸,就知道问题出在哪儿。王万帮虽不甚精通,仍经常帮忙打下手,“递个工具、干点拆装的活、合力抬车等。”“这里的暖蜂驿站是由3个核酸检测柜改造而来,采取‘工会出地、职工出力、社会出资’的思路,将其打造成为枢纽型综合性服务平台。其中,日常的管理运营及特别增加的电动车维修服务,则专门协调具有维修资质的工会代表来值守。”陈绍佳说,该驿站增加维修电动车服务以来,已先后为2000多人次提供了原装上泵、折叠脚踏脚蹬、油门转把、刹车皮、补胎自补液、仪表等20多项服务。

## 「经验解码」

中国劳动关系学院工会学院院长、教授潘秦萍:龙城街道新就业形态行业工联会创新推行的工会代表制,以“身边人动员身边人”有效破解入会难题,服务精准对接劳动者需求,搭建“三个层级+四种形式”民主管理新模式,成效显著,为新业态工会工作和民主管理提供了可复制的宝贵范本。面对新就业形态劳动者“谁来代表”的问题,针对传统职代会制度存在难以适配平台用工特点的现状,创新新业态群体特点,龙城街道新就业形态行业工联会开展工会代表制试点,重构了职代会制度的职工代表选举方式和工作模式,在创新新业态劳动者民主参与的组织形式与参与机制的同时,提升了民主管理的可及性与实效性,具有示范价值。