

# 企业是咱家 发展靠大家

## 山东工会开创厂务公开民主管理新局面

记者 孔令茹  
通讯员 解全升 陈明

### 创新民主管理方式 职工需求有回应

在济南能源集团港华燃气公司,公司工会开设了“工事共办”议事厅,以线上和线下相结合的方式倾听职工诉求。职工在线上可通过OA平台进入“工事共办”诉求协商系统,填写诉求人、所属部门、事项内容等信息后即可提交具体需求;线下方面,企业邀请济南市总工会“数字大篷车”开进企业,“数字大篷车”整合互助保障、求学圆梦、数字直播培训等个性化、菜单式服务项目,与职工面对面交流,问需求、送服务,让工会服务实打实走到职工身边。

目前,“工事共办”议事厅陆续在济南基层单位试点推广,已有40余家单位搭建了职工表达诉求、工会牵头协商、各方共同办理、线上线下结合的协商平台。

在创新民主管理形式方面,山东各级工会组织一直在努力。山东能源付煤公司职工可在“钉钉”App中,点击“厂务公开公示审批单”,将需公开事项的内容输入系统,相关负责人审核通过后即可予以公示,将互联网信息技术应用到厂务公开民主管理工作中;在山东浩信集团有限公司,每个车间都设立了“职工谈心室”,

近年来,山东工会扎实推动健全以职工代表大会为基本形式的企事业单位民主管理制度,积极探索企业职工参与管理的有效方式,充分发挥企业民主管理制度作用,保障职工群众的知情权、参与权、表达权、监督权,切实维护职工合法权益,持续推进企业民主管理工作规范化、制度化、法治化建设。

职工有意见建议或纠结的心事,可以提前预约想要谈心的工会主席或公司其他领导,在谈心室细致交流、解决问题,这一创新做法使企业职工有问题可以直达企业管理层。

“工事共办”议事厅,“职工谈心室”等协商平台,是企业在坚持职工主体地位和职工需求导向的前提下,创新民主管理形式、拓宽民主管理渠道的新举措,一线职工通过协商平台说出所思所想、所需所盼,使民

主管理程序更为有效、参与更为真实,这也将推动山东工会厂务公开民主管理工作走深走实、提质增效。

### 严格落实职代会制度 职工提案促发展

如何调动职工工作积极性和主动性?山东工会通过坚持严格落实职工代表大会、大力实施厂务公开、全员参与目标质询等多种渠道进行落地实践,把厂务公

开民主管理工作落实到各项工作中。

其中,职工代表大会作为企业民主管理的基本形式,保障了职工群众的知情权、参与权、表达权和监督权,山东省总工会引导企业规范民主管理,推动各类企业普遍建立职代会制度,把一头连着职工期盼,一头连着企业发展的职代会提案工作落到实处,通过职代会把问题变成提案并推动解决,实现了企业发展与职工满意的双赢。



全省企业民主管理工作专题培训班——场景模拟赛现场。

东营农商银行每年定期召开职代会,涉及职工权益的事项均经职代会审议通过,全面保障了职工群众的知情权、参与权、表达权和监督权;临沂市政集团每年制定目标计划时都要经过全员讨论,一线职工全程参与企业发展目标的制定。系列举措下,职工主人翁意识增强,工作积极性、主动性充分调动发挥起来,促进了集团稳步高质量发展。

2019年以来,山东省总工会持续组织开展了“聚合力 促发展”全省优秀职工代表提案征集评选活动,共收到各单位推荐的350多个职工代表提案,分别评选出一、二、三等奖,并向全国厂务公开协调领导小组办公室推荐15个优秀职工代表提案。

下一步,全省工会将进一步推进企业民主管理制度落实,着力在建制扩面、提质增效、打造优秀职工代表队伍、助力深化国有企业改革、推动创新发展等方面实现新的突破。已建工会的国有企业、事业单位建立职工代表大会、厂务公开制度建制率达到并动态保持在98%以上。已建工会100人以上的非公有制企业建立职工代表大会、厂务公开制度建制率达到并动态保持在95%以上。鼓励小微企业结合自身特点开展多种形式的民主管理活动,实现100人以下非公有制企业民主管理制度覆盖率稳步增长。

# 热线时刻在线 温度触手可感

## 12351职工热线平台倾情服务职工

记者 孔令茹  
通讯员 沙江 葛红普

近年来,山东省总工会创新服务职工模式,深化工作流程再造,倾力打造12351职工热线平台。通过组建专业团队、搭建智慧平台,强化分析预判和精准处置能力,实现“一平台受理、全天候在线、零距离服务”。

### 接诉即办 畅通职工诉求渠道

“劳务派遣劳动者在无工作期间,派遣单位是否应当支付工资”“用人单位以劳动者违反规章制度为由解除劳动合同是否需要支付经济补偿”……在山东省总工会职工帮扶中心,12351职工热线平台的电话声此起彼伏,工作人员认真倾听职工诉求、宣传宣讲政策法规、化解职工困惑。

自2019年热线平台上线至今,已累计接听职工来电13.4万余个,热线工单及时受理率、按期办结率、职工回访满意度持续保持较高水平。

2019年5月,山东省总工会投



12351职工热线工作人员认真倾听来电职工诉求。

资300余万元打造12351热线平台升级版,以购买服务的形式,整合各级工会资源力量,形成覆盖全省工会260多个服务终端的省、市、县三级一体网络体系,构建起全省集中统一、广泛覆盖、上下贯通的维权服务综合平台。

团队组建方面,配备15个坐席、25名专职话务人员,都具有大专以上学历,60%以上为法学专

业毕业或有话务工作经验,服务职工更专业、更精准;组织30人律师团队参与热线接听受理工作,线上免费提供法律援助,直接为职工解决基础性法律问题,引导树立法律意识,学会运用法律手段处理矛盾纠纷;线下帮助职工进行劳动仲裁和代理诉讼,对追索劳动报酬和工伤等提供零门槛法律援助,切实维护职工合法权

益。

如何确保职工诉求第一时间受理?12351职工热线平台对点位清晰、职责明确的事项,实现1小时内转办;对跨区域、跨部门的复杂疑难事项,实行“双派”或“多派”,必要时提级统筹办理,尽可能地缩短衔接时间。对热线转办事项,无论办结与否,只要效果不佳或职工不满意的坚决退回重办,办理情况按月通报,推动“办结”向“解决”转变。

### “互联网+热线” 搭建智慧化平台

山东省总工会持续推进热线平台数字化、智慧化建设,对热线平台进行数智化改造,建成热线数字“驾驶舱”系统,实现6大模块19类200项数据的全面监测和实时展示,实现来电动态一屏掌控、重要数据一览无余、风险信息一键追踪。

为减少职工来电等待时间,热线平台借助AI技术,对劳动领域法律法规和政策规定进行全面梳理,设计问答题9000余道,标记常规性诉求564个,研发“AI智能坐席”,由智能机器人进行语义匹

配和智能推送,精准答复来电咨询事项。

对职工反映较多的工资、劳动合同、工会工作和工伤4大类问题的分析研判,定期形成数据分析报告,建立大数据分析模型,辅助精准施策。智慧化热线平台的搭建,让热线数据“用起来、活起来”,通过定期热线数据分析,可提前指导基层工会和企业及时把握职工诉求,使得维权服务更精准。

山东省总工会相关负责人表示,下一步将不断推动12351职工热线服务提档升级,打造更加智慧、便捷、高效的热线服务平台。强化劳动关系监测,运用AI技术对短时集中来电进行实时监测,实现劳动关系风险隐患自动预警、即时推送,推动矛盾纠纷化解在萌芽阶段;强化大数据分析,拓展数据统计分类,动态掌握劳动关系热点问题,对矛盾纠纷的成因进行多场景交互式分析,及时预测劳动关系发展趋势,发挥好参谋辅政作用;强化数智化运用,加大“互联网+热线”的推进力度,完善平台功能,优化工作流程,为职工提供“有速度、有温度、有力度”的工会热线服务。