



劳动权益受到侵害怎么办？打“12351”！——有维权问题拨打“娘家人”热线，已成为越来越多江苏职工的共识。

近年来，江苏省总工会系统谋划、统筹推进12351热线建设，着力打造高效便捷服务平台和职工认可的服务阵地。围绕“接得更快、答得更准、办得更实”要求，持续改善服务质效，提高诉求响应率、解决率、满意率，较好发挥了12351热线作为工会组织服务职工群众“总客服”、密切党群关系“连心线”的作用。

12351江苏省总工会服务职工热线2023年9月27日开通，截至2025年11月13日，呼叫总量共计113749通，形成工单交办2327件，诉求按期办结率达100%，职工满意率达99.65%。截至今年上半年，参与调处劳动争议案件共计1570件，为2052名职工提供法律援助等服务，帮助职工挽回经济损失近3000万元。

【案例详情】

泰州市某企业员工陈先生来电，反映其所在企业存在两项违规行为：一是企业加班制度违法，企业规章制度规定“加班不足1小时不计入加班时长”，而员工常被要求每日延长工作30~50分钟，因未达1小时，导致员工既无加班工资也无法调休，构成变相无偿劳动；二是认为企业未与劳动者协商，强制安排加班，且拒绝审批加班申请，强迫员工加班导致职工合法权益受损。

【处理结果】

2025年5月7日，泰州市总工会签收工单后立即启动处置流程，当日电话联系陈先生，核实反映情况真实性，其表示持有相关证据材料，但结案前未提交至指定邮箱；同时向涉事企业发出交办函，要求核查规章制度合法性，如果职工反映问题属实，应立即整改。

在市总工会的敦促推进下，涉事企业接函后立即停止执行“不足1小时不计加班”的争议条款，明确所有加班须通过系统提交申请，经部门负责人、分管领导两级审批。并确定后续整改措施：一是强化沟通监督。部门负责人定期与职工沟通工作负荷，工会设立监督邮箱与热线，受理违规加班举报；二是优化工作安排。减少加班需求，确需加班的优先安排调休，无法调休的按国家规定支付加班费；三是修订规章制度。成立专项小组，针对公司加班规定的合法合理化开展调研分析，2025年8月前完成规定草案，优化加班申请流程、补偿标准及时长限制，2025年12月底前提交职代会审议、公示，并持续听取职工建议。

泰州市总工会电话回访陈先生，其对企业整改态度及工会的协调工作表示满意。后续市总工会将持续跟踪制度修订进度，确保职工合法权益得到切实保障。

【案例评析】

在劳动争议中，加班问题引发的纠纷较多。此案例聚焦企业加班制度的合法性争议，体现了工会规范引导企业制度合规、依法维护职工权益的职能，在推动劳动关系和谐稳定发展中起到了重要作用。

关于加班认定及计算，主要涉及以下内容：

关于构成加班各个要素的认定。一是要审查劳动者的工作时间是否超过法定工作时间标准。首先加班时间应符合《中华人民共和国劳动法》第三十六条：“国家实行劳动者每日工作时间不超过八小时、平均每周工作时间不超过四十四小时的工时制度”。同时，也要符合第四十一条：“用人单位由于生产经营需要，经与工会和劳动者协商后可以延长工作时间，一般每日不得超过一小时；因特殊原因需要延长工作时间的，在保障劳动者身体健康的条件下延长工作时间每日不得超过三小时，但是每月不得超过三十六小时”之规定。对于一些特殊行业或岗位，如医护人员、驾驶员、物流运输人员等，其工作时间和加班时间的认定会根据行业特点和相关规定进行



开通两年多，江苏“娘家人”热线服务职工超11万

本报记者 谢丹娜 通讯员 苏工法

上级工会介入调解，基层工会主席权益得维护

【案例详情】

来电人梁某反映，自己是昆山某企业工会主席，现公司要求其调岗至上海某有限公司昆山分公司任职。其声称根据《工会法》相关规定，工会主席、副主席任期未满时，不得随意调动其工作；因工作需要调动时，应征得上级工会委员会和上一级工会的同意。自己已明确拒绝工作调动，但单位不予认可。

【处理结果】

2025年4月12日，昆山市总工会接到工单后，迅速开展处置工作。经了解，梁某原所在单位以及拟调岗的昆山分公司，均为国有企业上海某有限公司控股，涉事企业解除了包括梁某在内的21名员工的劳动关系，再让他们与即将调往的企业重新签署劳动合同。梁某认为企业这一做法侵害了其权

益，应予以经济赔偿。

因涉及职工整体调岗且涉及工会主席，昆山市巴城镇总工会在3月得知相关情况后，组织多方力量开展了详细调查，并联合多部门与职工及涉事企业进行了多轮调解协商，其他职工调岗问题得到解决，但工会主席梁某的问题未得到解决。

4月21日下午，昆山市总工会赴巴城镇总工会调查该问题。根据调查情况，指导巴城镇总工会于5月19日下午，组织巴城镇镇劳动人事争议调解中心、母公司相关负责人（授权委托人、法律顾问）及涉事工会主席梁某等在镇总工会会议室就职工调岗事件进行协商调解。经沟通，昆山市总工会立足于推动矛盾化解，尊重企业调岗的必要性，协调企业支付与梁某解除劳动合同的经济补偿金；为保障原单位工会工作正常开展，说服梁某及时办理交接手续。经会议协商，原单位与诉求人就补偿金问题达成调解协议并将补偿金发放到位，诉求人也按照协议交接了工会相关资料。

【案例评析】

昆山市总工会在收到工单后，第一时间

介入处置，组织争议双方、工会、人社等开展协商调解，及时有效地解决纠纷，防止矛盾进一步激化。这既凸显了工会调解在化解劳动争议过程中所发挥的关键作用，也彰显了工会组织在维护保障基层工会主席合法权益方面的重要职责与担当。总结事件处理过程，有如下三点启示：

1.关于一般工作岗位的调整。用人单位作为市场主体，根据自身生产经营需要对劳动者的工作岗位及工作地点进行适当的调整，是使用用工自主权的重要内容，但调岗应当合法、合规。同样，劳动者亦应当依法维护自身权益，对用人单位确因经营需要作出的调岗行为，有义务尽力配合。双方均在合法、合理范围内行使权利才更有利于构建

和发展和谐稳定的劳动关系。本案中，原单位和要求调入的新单位是关联公司，其工作内容、工作地点、薪资待遇均没有变化，原单位的调岗行为有一定的合理性；对不同意调岗的员工给予补偿金的行为不违反法律规定。属地工会要积极引导用人单位依法合规行使用工自主权，加强劳动者权益宣传教育，在调岗争议中秉持客观公正立场，平衡双方利益，通过协商调解优先化解矛盾，促进劳动关系和谐稳定发展。

2.关于特殊工作岗位的调整。根据《中华人民共和国工会法》第十八条规定：工会主席、副主席任期未满时，不得随意调动其工作。因工作需要调动时，应当征得本级工会委员会和上一级工会的同意。昆山市总工会调查发现，原单位对工会主席的调岗处理上存在程序不规范、不合理的情况。鉴于诉求人的真实诉求主要聚焦于解除劳动关系的补偿问题，昆山相关工会将工作重点置于该诉求的协商调解上。在今后工作中，工会组织要严格执行工会法律法规，指导各单位规范特殊岗位人员调整流程，强化与单位的沟通交流，充分保障职工合法权益，从源头预防和化解劳动关系矛盾，确保工会工作合法合规、有序开展。

3.合法权益维护方面。昆山市总工会充分发挥协商调解作用，维护了基层工会主席合法权益。工会组织在处理基层工会主席或工会干部调岗调薪争议时，应重点评估企业行为的合法性与合理性，并从以下方面进行判断：工会主席在任期内的调岗是否属于正常情势变更；对工会主席调岗是否符合法律规定且履行了相应程序；是否存在因工会主席依法履行职责与用人单位发生利益冲突而遭受不公正处理的情形。若发现用人单位行为存在上述问题，应通过向企业党组织或上级工会反映来纠正用人单位的不当行为，为基层工会主席提供法律援助，或协助其通过劳动仲裁、诉讼途径维护自身权益。



企业加班制度违规 工会敦促即时整改



快速解决入会问题，助力职工获得“求学圆梦”补助

【案例详情】

杜某来电反映，其为苏州大胖虎驾驶员培训有限公司职工，工作地点位于苏州市吴中区郭巷街道。2025年8月，杜某希望通过江苏工会APP申请入会并参与“求学圆梦”活动。在操作江苏工会APP过程中，杜某发现选择“我要入会”选项时，无法在吴中区下辖的板块中找到郭巷街道工会选项，故无法通过江苏工会APP申请入会成为会员。“求学圆梦”活动申报时间即将结束，杜某要求尽快协助解决加入工会问题。

【处理结果】

接到工单后，苏州市吴中区总工会立即指导郭巷街道总工会，由其将所属企业未加入工会的职工录入至全省工会会员数据库，会员信息等内容由郭巷街道总工会账号管理。郭巷街道总工会立即电话联系杜某提供解决方案，杜某表示同意，并主动提供了基本信息。郭巷街道总工会立即在江苏工会一张网上录入该人员信息，并及时告知杜某，其已通过网上入会方式加入工会，可以参与“求学圆梦”活动，还向其介绍工会会员权利义务，宣传工会维权服务项目，同时对其无法在江苏工会APP找到郭巷街道总工会做了解释，以此取得诉求人杜某的理解。

2025年8月6日上午，杜某加入工会，获得“求学圆梦”补助机会，对郭巷街道总工会的帮助深表感激。

【案例评析】

近年来，省总工会大力推进工会服务

一张网工作，推动工会服务线上直达职工。职工可以通过网上“一键入会”方式加入工会，极大提升入会便捷性，特别是对流动性强、分散就业的职工群体，可以在任何时间、地点，申请入会、寻求帮助。一体化推进建会入会与维权服务工作，进一步扩大了工会组织的覆盖面和影响力，提升了工作效率和组织效能，同时也对工会工作模式的现代化转型提出了更高的要求。以往，“求学圆梦行动”补助名额由省总工会分配到市县总工会，再由企业工

会、市县总工会、省总工会逐级审核，响应时间长、耗费人力大。自2024年起，省总工会优化流程，职工直接通过手机端申请补助，操作便利性大幅提升。

本案例虽起因于系统故障，但属地工会坚守使命担当，急职工之所急，及时帮助职工入会，助力其获得求学圆梦补助的机会。随着工会服务手段的智能化，应注重加强相关应用系统的维护与升级，为广大职工提供更优质更便捷的服务。

本版图片摄影 邵劲松

