



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

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

# 开通两年多, 江苏"公家人"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

利 于

### [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 本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。

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合理

的调整,是行使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

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

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

> 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。

不公正处理的情形。若发现



## 企业加班制度违规 工会敦促即时整改

## [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

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,应即时整改。

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,其对企业的 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

调整。二是要确认劳动者加班的事实。劳动者 主张加班工资的,应提供存在加班事实的初步证 据,如考勤记录、加班通知等。用人单位否认劳 动者加班的,应提供相应的证据证明劳动者的具 体工作时间。用人单位有考勤记录而未提供,导 致加班事实无法查清的,应承担不利后果。三是 用人单位规章制度应合规。规章制度不得有严 重损害劳动者权益的内容,同时要有明确的加班 审批制度,简单易于操作。但需要注意的是,用 人单位的加班审批制度不能成为职工获得加班 费的障碍,如果劳动者有充分证据证明存在加班 事实,即使未履行加班审批手续,工会也应依法 维护劳动者权益,可采用与用人单位协商、提供 法律援助、劳动争议调解等方式,确保劳动者获 得应有的加班报酬。

关于特殊情况是否构成加班的认定。认定 加班应同时具备"法定工作时间之外""用人单位 安排"及"为用人单位提供劳动"三要素。用人单 位在法定工作时间之外安排的文体活动、比赛竞 赛、演出排练等情况,一般来说,若这些活动与用 人单位的生产经营无关,或者劳动者未付出实质 性劳动,通常不被认定为加班。但如果活动与生 产经营相关,属于工作的延续,有明确的任务和 要求,且占用劳动者较多休息时间,则可被认定 为加班;若非用人单位强制安排,为劳动者自行 决定参加的非工作时间活动,则一般不视为加 班。各基层工会要指导劳动者收集和固定加班 证据,协助其与用人单位协商解决加班争议,对 符合加班条件但未被合理认定的情况提供法律 支持,同时督促用人单位依法依规安排活动,避 免不合理占用劳动者休息时间,维护职工合法权 益,推动构建和谐稳定的劳动关系。

关于加班费的计算。加班费的计算核心在 于确定加班时间、计算基数及对应的支付比例。 计算基数方面,若劳动合同中明确了加班工资的 计算基数且不低于当地最低工资标准,则从约 定;如未明确约定或约定不明,一般以劳动者正 常工作时间内的工资收入作为基数,但不包括加 班工资、非常规性奖金及特殊工作条件下的津贴 等。支付比例上,工作日加班应按不低于正常工 作时间工资的150%支付,休息日加班且无法安 排补休的按不低于200%支付,法定节假目加班 则按不低于300%支付。此外,若涉及综合计算 工时工作制或不定时工作制,还需结合具体审批 情况和工时制度特点进行核算。

各级工会要大力宣传劳动法律法规,提高职工 法律意识。推动企业建立健全民主管理制度,制定 和修订涉及职工切身利益的企业规章制度时,企业 工会要广泛听取职工意见,代表职工表达诉求、争 取合法权益。各级工会要积极履行劳动法律监督 职责,加强与劳动行政部门的协作配合,运用工会 劳动法律监督"一函两书",及时推动用人单位整改 违法违规行为,切实维护职工的合法权益,促进劳 动关系的和谐稳定。

## [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

助力职工获得"求学圆梦"补助

快速解决入会问题,

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,职工直接从手机端申请补

江苏省总工会 服务职工热线

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



025-83279180 副刊评论部: 025-83279183 编务出版部: 025-83279189 83279199 025-83279189 025-83279184(含传真) 83279185

理事会办公室: 广告信息部: 专题专刊部: 报社办公室

025-83279188(含传真) 83279192(含传真)

南京记者站: 025-84551259 南通记者站: 0513-85518389

扬州记者站 0514-87329339 连云港记者站: 0518-85400641

常州记者站 0519-88117396 海安特派记者: 0513-88869196

本报新闻网. 本社地址:南京市中山北路202号邮政编码: 210003 广告经营许可证号:3200004110909 定价:216元(全年) / 18元(每月)