

超九成职工诉求就地解决 宁波市总工会以“小片区”激活“大治理”

“平时工作忙没时间去医院体检，没想到工会直接把体检车开到了公司门口，真是太方便了！”刚完成体检的职工李师傅满脸喜悦。这场暖心的“上门义诊”，源于宁海桃源南部片区工作人员的一次走访。工作人员了解到职工的健康诉求后，通过“工情通”平台上报，经系统流转与资源调配，最终，由桃源街道总工会联合县总工会组织的“健康护航·关爱职工”流动体检车驶入企业，将关怀与健康精准送达一线职工身边。

这是宁波市总工会以问题为导向、以数智为赋能，探索基层工会“片区化服务机制”的成果之一，也是打通联系服务职工“最后一公里”的生动缩影。

2023年12月，宁波市总工会启动“片区化服务机制”试点，并依托数字工会数据底座，开发“建会入会一件事”“工情通”“职工之家活力指数”等数字化应用，推动基层工作规范运行，目前超九成职工诉求实现就地解决。宁波市总工会探索出一条“让服务触手可及，让幸福真实可感”的实践路径。



海曙工会段塘启运片区开展普法活动



鄞州明楼街道中部片区为盒马快递小哥过集体生日



鄞州工会中河科技路片区开展主题活动

织密服务片区 变“单兵作战”为“团队协作”

今年6月，为响应职工“想要丰富业余生活”的诉求，一场由多家企业工会联合举办的“甬水桥杯”职工乒乓球赛，在海曙区甬水桥数字产业公司顺利开赛，众多职工点赞工会服务。

这样贴心的服务，过去并不常见。“以前乡镇街道工会人手有限，面对职工的多样化的需求，我们是心有余而力不足。”海曙工会南门南塘河片区专职工作者李天行直言，甚至很多年轻职工都不知道工会的作用。

这并非个例。海曙区段塘街道总工会片区专职工作者徐小英说，过去职工遇到困难需要帮助时，只能通过企业基层工会层层上报，不仅响应速度慢，而且解决问题的效率也不高。

基层工会联系服务力量分散、职工诉求发现不及时、服务不精准……面对这些普遍

困境，宁波市总工会如何破局，真正打通联系服务基层“最后一公里”？

“片区化服务机制”应运而生。

“我们按照地域相邻、行业相近、便于服务的原则，把企业和职工集聚街镇按工会组织50家或会员5000人左右划片。”宁波市总工会基层工作部相关负责人说。

截至目前，全市已划片区264个，片区覆盖134个街镇和5个产业工会，联通基层工会1.38万家、会员218万人，一个全面覆盖的片区联系服务网络正在逐步成型。

以片区为“抓手”，服务力量得以有效下沉。“每个片区都有一个工作组，由街镇总工会干部担任片区长、县级工会干部担任片区指导员、工会社会工作者担任片区专职工作者，再加上志愿者、基层治理网格员等社会力量辅助。”李天行介绍，基层工会组织的工

作模式也从过去的“单兵作战”转变为更高效的“团队协作”。

近了、快了，是徐小英对“片区化服务机制”最直观的感受。“现在我们能带着丰富的活动和政策走进企业，这种实实在在的服务不仅赢得了企业支持，还让我们有机会真正走到职工身边，了解他们的真实需求。”徐小英说。

团队壮大了，力量就强了。如今，片区工作组根据履职清单，各司其职；同时聚焦基层工会运行、劳动关系隐患、职工服务需求等重点内容，开展常态化走访，通过与职工面对面交流，确保问题快速响应，困难及时对接。

截至目前，通过实地走访，片区工作组已累计开展服务活动3600余场，服务职工超60万人次，顺利让工会的服务触角延伸到基层“末梢”。

“片区化服务机制”将“热乎乎的服务”送至职工身边，也让可感可触的幸福感与归属感，浸润职工心田。

在鄞州区福明街道泰富片区，既有24小时智能驿站、母婴室等便民设施，又有“小娘舅握握团”工会劳动关系调处工作室保障职工权益；

在宁海工会大佳何片区，片区工作人员通过整合非遗工坊、创富学院、国医馆等资源，打造出工会文化阵地共享功能站，将“艺术乡建”化为职工的“精神栖息地”；

在鄞州明楼街道，30个“迷你小哥驿站”成为新就业形态劳动者的“加油站”，也筑起了他们融入城市的“连心桥”；

……

从生活便利到精神富足，这些功能各异、服务多元的共享阵地，如同繁星散落在甬城大地，化作了职工实实在在的幸福体验。

机制在优化服务的同时，也点燃了片区工作者“主动作为、精益求精”的工作热情。

鄞州区明楼街道东部片区专职工作者唐笑是宁波市首届工会社工技能大赛冠军、今年第二季度的“优秀片区工作者”。相比称号带来的激励，更让她感到满足的，是能精准回应职工的期待。

“通过机制赋能，我们能链接到更多资源，在片区内形成互动互助的良性循环。”唐笑笑介绍，今年走访时，她成功将北京盈科（宁波）律师事务所工会开设的“模拟法庭”课程这一资源链接至宁波新东方学校工会，打造出全新的“英文版模拟法庭”。

“我们通过‘穿针引线’，将分散的基层工会连接起来，最终让有温度的服务惠及更多职工。”唐笑笑说。

从一件件具体而细微的事、到一个个精心设置的服务阵地，“片区化服务机制”打造出的，是一张服务响应、资源协同的高效之网，是一张将职工幸福感落到实处、可感可触的温暖之网。日前，该机制成功入选2025年第三季度全国工会重点工作创新案例，宁波交出了一份亮眼成绩。

撰文 郭婷茜

图片由宁波市总工会提供

驱动数字引擎 变“人工跑腿”为“数据跑路”

借助全总职工之家APP的基层工作辅助云平台，叠加宁波本地“需求申请”功能，一场由劳模主讲的“中国工人大思政课”送到了宁波海天集团车间。

这是宁波市总工会通过数字化上下贯通职工之家APP、“12351+”等联动处置机制，赋能基层工会组织建设与服务创新的成果之一。

不止于此。宁波市总工会依托统一数据底座，围绕思想引领、建功立业等六大核心场景，贯通“建会入会一件事”“工情通”“职工之家活力指数”等多个内部应用平台，构建起“1+6+N”数字工会体系。

今年6月，奉化工会莼湖北部片区在推进“规模企业”建会工作时，发现有两家企业因搬迁、职工流动等原因迟迟未能完成建会。

掌握情况后，片区专职工作者主动上门推介，并根据企业量身定制建会方案。最终，成功推动两家企业完成建会工作。

“以往依赖人

工走访、排摸企业建会情况，费时费力。现在有了数字化加持，极大提高了基层工会组织扩面的效率。”宁波市总工会相关负责人表示，2023年以来，宁波市新增工会组织9600余家，新发展工会会员超98万人。

随着越来越多企业和职工被纳入统一的数字工会体系，不仅组织建设变得高效，职工反映诉求也有了更快捷的通道。“工情通”作为汇集职工所需的重要平台，实现了“职工随时提、片区跟踪办”的闭环处理。

宁波北仑港工业社区，一名司机通过12351热线提交健康诉求，经“工情通”平台流转与片区资源协调，一场义诊被直接送至集卡司机身边。无独有偶，来自贵州的外卖员张柏润希望度过“集体生日”的心愿，也经由这一平台提交、流转并落地实现。

“自‘工情通’上线以来，我们收到工会会员上报诉求14004条，办结诉求13768，办结率达98%，满意率100%。”宁波市总工会相关负责人说。

通过数字化贯通内部，确保职工诉求件

件有回音、事事有着落；同时，横向联动，整合多元社会力量，为职工链接资源、破解难题，形成服务合力。

今年2月，在宁海县西店镇紫溪片区，6名派遣职工的3万元工资被拖欠，多次讨薪无果，矛盾一触即发。

片区专职工作者立即将情况上报至镇劳动监察中心，由工会“小胡调解室”牵头，联合宁海县劳动监察大队启动了“1+N”多元调解机制，召开协商会。最终，在工会与政府部门的协同联动下，纠纷得以化解。

“通过上下贯通职工之家APP、12351热线，横向链接基层智治综合应用、民生e点通，内部打通‘片区化服务’‘工情通’等平台，我们构建了基层需求‘发现-处置-反馈-评价’的全流程闭环。”宁波市总工会相关负责人说。

在宁波，工会服务不再是一条“独行线”，而是一张织起部门协同、信息互通的“温情网”。通过这张“网”，基层工会组织得以实现“底子清”“动态明”。

传递城市温度

变『被动响应』为『主动关怀』



片区服务站