



# 把越温暖变得更温暖

## 绍兴市总工会立体式全链条广覆盖推进职工保障工作

党的二十届三中全会是站在继往开来的历史关口，又一次具有里程碑意义的重要会议，为新时代新征程进一步全面深化改革吹响了冲锋号。会议审议通过的《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》中有关工会工作和职工群众的新部署新要求有9个方面、18条、35项，涉及广大职工群众切身利益，涉及工会职责与任务，是新时代新征程做好工会各项工作的重要遵循。

绍兴市总工会作为职工权益的守护者，始终致力于维护职工的合法权益，提升职工的生活品质，促进社会的和谐稳定。在过去的一段时间里，绍兴市总工会围绕“加强组织建设、完善服务体系、提升维权能力”的工作目标，扎实开展了一系列保障工作，特别是以更高标准、更大力度、更实举措全力推进“越温暖·城市困难职工智能感知系统”落地推广，以平台建设推动工会工作高质量开展。依托工会数字化平台，主动感知困难职工，让“娘家人”的帮扶变得更精准；按需构建职工培训体系，实现职工赋能手段更多元；在全市打造户外劳动者服务站点，织密新就业形态劳动者服务网，让走街串巷的“小蜜蜂”时刻感受到“娘家人”带来的贴心服务。始终秉持以职工为中心的发展思想，为谱写新时代胆剑篇、勇闯现代化新路子作出更多工会贡献。



### 加强“越工驿站”建设 打造户外劳动者服务新地标



### 打造“越温暖”感知系统 拓建精准帮扶数智通路



开展困难群众帮扶是工会工作的主责主业。在推进这项工作中，绍兴市总工会发现了三大痛点：一是主动发现手段不够完善；二是救助帮扶介入不够及时；三是救助帮扶方式不够多样。

为了精准破除这些痛点，绍兴市总工会依托数字工会建设，实现市总、县（市）总、乡镇（街道）工会、基层工会四级贯穿，横跨归集13个部门数据，联通群团组织4个。

从2022年开始，绍兴市总工会用两年时间深入调研，从三个群体构建起帮扶体系框架，即：建档困难职工、临界困难职工、以“越温暖”系统为核心发掘的困难职工群体。在此基础上，又出台了《绍兴市工会送温暖资金使用管理实施细则（试行）》《“越温暖·城市困难群众智能感知系统”工作规程（试行）》，明确了“越温暖”生成工单的派单流程、处理时限、帮扶标准等相关要求，保障工单流转的畅通；在运行机制上，实现市、县、乡镇/街道、基层工会四级联动，上级工会下派工单，基层工会完成派单任务后实时反馈处理结果；对其他部门帮扶结果，汇总形成暖心清单；实现对帮扶成效及反馈的业务目标；2023年以来，市总工会还专门下拨“越温暖”感知系统专项帮扶补助资金共167万元，用于加大对生活遇到临时性困难的职工送温暖和帮扶力度。

经过两年努力，“越温暖”系统实现了“自主申报”“进度详情”“帮扶记录”“政策清单”“暖心清单”五大功能，系统点击量超20万次，提供各类帮扶6.4万人次，帮扶总额超1000万元。通过智能感知等多种手段，绍兴市建档困难职工家庭户数实现翻倍增长，由年初的104户增加至224户；全年为建档困难职工发放帮扶资金329万元，同比增长164.28%。

的就业岗位，实现就业培训与岗位需求的无缝对接。同时，依托绍兴市家政网（爱派匠平台），启动“家政培训+就业”项目，覆盖家电清洗、家庭保洁、家政经纪人等多个家政服务领域，学员完成培训后，直接获得工作订单，有效解决了就业难题。通过社会化购买服务方式，浙江工业职业技术学院等专业院校为参训职工提供职业规划及长期转岗、再就业服务。目前已定向推送岗位500余个，将职工求职信息推荐至全市3200余家企业。

截至目前，全市各级工会开展就业服务13.2万人次，举办招聘会337场，开展转岗再就业职工技能培训182场、1.3万人次。

### 创新服务模式 助力职工以技提薪



两年来，“越温暖”系统通过对数据的充分挖掘和分析，服务手段得到了进一步延展。借助这套系统，绍兴市总工会全力构建职工再就业“全链条”服务体系，将需求摸排、就业培训、求职对接等关键环节一体贯通衔接，有效解决职工就业帮扶不够及时、就业培训内容不匹配、后续就业服务跟不上等难点，推动工会就业服务能力不断跃升。

依托市总工会自主开发的“越温暖·城市困难职工智能感知系统”，创设18个算法模型，网联66.4万个帮扶节点，建立“全覆盖+精准画像”基础数

据库，实时感知133万职工群体就业需求，通过大数据分析失业职工年龄结构、性别比例等因素，主动提供就业帮扶套餐。职工服务大厅动态发布技能培训班计划、岗位招聘信息，提供就业指导、心理咨询、法律援助等服务，向困难家庭毕业生推荐见习、就业岗位。

结合行业用工缺口和高新技术发展趋势，通过短信向5万余名失业职工推荐高压电工、育婴员、直播电商等20余类可进行职业认证的“自助点单”课程。为打造高素质劳动者队伍，充实低空经济人才储备，在全省工会系统率先开展无人机驾驶



推进，强化特色品牌建设。通过打造“越工驿站”工会统一品牌。结合绍兴地方元素“越”和工会组织元素“工”，推出“越工驿站”品牌，在站点灯箱、布帘、雨披及其他一些产品中使用。

今年年初，绍兴市九届人大四次会议将“户外劳动者服务站点建设工程”列入2024年市政府“十方面民生实事”，全市各级工会按照市政府民生实事要求和省总工会工作部署，统一思想，提高认识，加强领导，不断健全相关工作机制，采用户工、部门（单位）、社会公益组织及爱心企业等各方资源支持站点建设的工作模式，建优“小阵地”，拓展“大舞台”，让服务站点（以下简称“越工驿站”）成为增进民生福祉、服务职工群众的“新地标”，也让“越工驿站”这个工会品牌在全省“工会驿站”中发光发亮。

截至目前，全市已有100家服务站点纳入民生实事项目，其中标杆型服务站点17家、24小时服务站点9家。所有站点已全部建成并对外开展服务，一二季度的驿站排位均居全省前列。开展活动126场次，完成整体任务的252%，服务户外劳动者1.8万余人次，获得了社会广泛好评。

在推进“越工驿站”建设过程中，市总工会聚力高起点谋划，强化高效统筹，第一时间召开现场推进会，进行户外劳动者服务站点建设工作部署，第一时间印发方案标准，并根据落地、建设、服务和自查“四张清单”细化工作任务，形成“四张图”，实行挂图作战、清单推进。聚焦站点建设全过程，建立会议调度、市县联动、督查督办、指标通报、信息交流上报等5大机制，坚持双周会商、每月通报、按季分析、年度汇总，确保站点建设有序推进、超进度完成。

在谋划“越工驿站”服务功能时，市总工会始终聚力高质量

“驿站”的正常运行和持续发展，绍兴市总工会还建立了完善的管理机制和运营维护体系。他们明确了各级工会的职责和任务分工，确保每个站点都有专人负责管理和维护。同时，他们还建立了定期检查和考核机制，对站点的运行情况进行监督和评估。对于运行良好的站点给予表彰和奖励，对于存在问题的站点及时进行整改和提升。

在运营维护方面，绍兴市总工会注重与社会力量的合作共建。积极引入社会组织、志愿者等社会力量参与“越工驿站”的运营和维护工作。推动工会服务站点上图查询、服务事项在线更新，让广大户外劳动者能进来、敢进来、愿进来。通过与社会力量的合作共建，不仅提高了“越工驿站”的服务水平和管理效率，还增强了社会凝聚力和向心力。

