

专版

以社会化维权持续擦亮浙江工会为民服务金名片

新时代劳动领域“枫桥经验”生生不息

“枫桥经验”，何以历久弥新？一项始于20年前义乌基层探索的“社会化维权”机制，以其持续演进的政策实践和广泛深入的基层创新，作出了有力回答。

二十载砥砺深耕，浙江工会以义乌首创为起点，推动“社会化维权”从县域实践的“星星之火”，发展为全省系统工程的“燎原之势”，续写了新时代劳动领域“枫桥经验”的鲜活样本。20年来，浙江始终坚持“党委领导、政府支持、各方配合、工会运作、职工参与”的社会化维权格局，推动单一维权向多元共治转型升级，实现了从“义乌做法”到“浙江样本”的跨越升华。

这一历程不仅是工作机制的迭代升级，更是治理理念的深刻变革。浙江通过政策联动、数字赋能与多元协同，将基层经验上升为省域制度设计，为全国劳动关系治理提供了可复制、可推广的“浙江方案”。



新业态劳动者法律知识讲座

■ 陈潇奕

谋定而动启新程：以顶层设计重塑和谐劳动关系新格局



曹操出行浙江省域签署网约车司机算法与劳动规则协议

时间回溯到2005年，浙江省委在义乌召开现场会推广工会社会化维权经验，同年全国工会维权机制建设经验交流会亦选址于此，标志着这一发端于基层的创新模式正式走向全省、全国。20年春风化雨，发轫于义乌的“社会化维权”机制，已从基层探索升华至全国标杆。浙江始终坚持“党委领导、政府支持、各方配合、工会运作、职工参与”的社会化维权格局，将劳动关系维权工作全面纳入法治化轨道，使“社会化维权”从单一的工会维权模式逐步演变为多元参与、协同治理的现代化治理体系。

社会化维权，如何穿越岁月长河，续航前行？机制创新无疑是浙江深化社会化维权的核心驱动力。

在高层推动与政策保障层面，浙江展现出持续的政策迭代与制度创新优势，恰似一位技艺精湛的工匠，精心雕琢社会化维权这幅精美画卷。2015年12月，浙江省委、省政府出台《关于进一步构建和谐劳动关系的实施意见》，推出21条工作举措，为维权工作理清思路，让每项工作都有可循、有序推进。随着新经济形态涌现，维权工作面临全新挑战，浙江的回应快速而有力：2021年与省检察院联合出台《关于建立职工劳动权益保护公益诉讼协作配

合机制的意见》；2022年与省高院、省人社厅联合出台《关于发挥工会组织在劳动争议多元化解中积极作用的意见》，不断加强工会劳动法律监督与劳动保障监察、司法建议、检察公益诉讼等监督方式的协作联动，构建起一张严密而有序的维权网络。2024年3月，省总工会与省检察院、省高院沟通协调工会劳动法律监督“一函两书”工作，不断深化“工会+检察院+法院”多维联动格局，为劳动者的合法权益保驾护航，让劳动者在维权路上“有底气”“不孤

单”。杭州市总工会构建“市一区一街道一社区一网格”五级劳动法律监督组织，完善监测预警体系，切实抓好源头预防。

若说机制保障、法治化推进是社会化维权的“四梁八柱”，撑起了维权工作的坚实框架，那么省、市、县三级协同推进则是贯通血脉的关键所在。

各级工会坚持以职工为中心的工作导向，坚持融入党委政府中心大局，协同推进“平安浙江”建设。

积极完善政府联席会议制度，推动全省11个设区市、90个县

(市、区)全部建立联席会议制度，为工会组织在政府部门研究涉及职工切身利益的重要事项时代表职工发表意见提供了制度性安排，确保职工的声音能够被听见、被重视。

尤为重要的是，2024年11月，省总工会联合省法院、省检察院、省司法厅、省人力社保厅联合发布《关于进一步加强劳动者合法权益协作保障机制建设的实施意见》，源头维护、多元纠纷与赋能支持三大机制得到系统完善，“工会+法院+检察院+司法+人社”部门联动机制进一步加强劳动者合法权益协作保障力度，在全国首创提出引导多方参与涉及职工利益的政策和方案的制定、推动相关政策制度取向的一致性，凝聚各方力量紧密配合，共同守护劳动者的权益。

此外，通过完善劳动关系三方协商制度，定期召开省协调劳动关系三方委员会工作会议，研究解决涉及职工利益的重大政策性问题，实现了维权工作的系统化、常态化运行，让和谐劳动关系的种子在浙江大地生根发芽、开花结果。

步步精研、落子成局，这恰是“枫桥经验”在新时代的生动回响，它源于基

层实践的深厚积淀，成于制度体系的系

统构建，最终归于全社会对共建共治共

享治理格局的高度共识，为基层治理注入了源源不断的活力。

深耕基层育新枝：以创新活力绽放地方治理“满园春色”

“积力之所举，则无不胜也；众智之所为，则无不成也。”在之江大地的基层治理实践中，一场以劳动争议调解为切入点的治理创新正蔚然成风。政策落地有了新通道，纠纷化解有了新机制，多元共治描绘出一幅充满活力的基层治理新图景。

在宁波奉化区，区总工会创新推出“360”劳动争议调解模式，通过构建3道防线、实施6项举措，形成“调裁诉一体”的闭环处理机制，近九成劳动纠纷在基层一线得到化解，让劳动者在“家门口”就能感受到公平正义。

义乌市总工会、义乌市司法局、义乌市人力社保局联合签署《劳动争议领域群体组织法律援助协作意见》，对劳动争议领域出现的争议处理明确各方职责，树立“调解优先”的工作理念，群策群力，推动劳动争议化解从“单兵作战”走向“集团作战”，形成强大的工作合力。

各级工会在劳动争议化解的“战场”上大展身手，这些实践成果生动映照出基层治理创新的多元路径与鲜活经验。与此同时，各地持续优化并丰富调解工作体系，着力构建调解矩阵，通

过打造具有影响力的品牌调解模式，以“小杠杆”精准撬动基层治理效能提升的“大效应”，实现“四两拨千斤”的治理效果。

舟山市总工会探索“海上枫桥经验”，以“船长+党员船员+骨干渔民+工会指导员”形式组建近400支“海上老娘舅”队伍，绘就海上劳动关系和谐新“枫”景。在余姚马渚镇，由退休干部阿良牵头成立的“阿良工作室”，已成为化解群众矛盾的“金字招牌”。据统计，截至目前，全省已建有1000家诸如此类的“品牌调解工作室”，它们深入城乡、行业与园区，成为政策传达的“神经末梢”与工会服务的“前沿阵地”，融入民间多元调解力量，以柔性沟通，就地化解的方式，将劳动关系纠纷消弭于萌芽，筑牢了劳动争议调处的“第一道防线”，真正实现了“预防在先、化解在早、处置在小”的治理目标，为基层社会的和谐稳定贡献了力量。

与此同时，在数字化浪潮的持续推动下，浙江的劳动争议调解工作也迎来了深刻变革。以数字技术为引擎，浙江工会积极构建“智慧调解”新模式，推动基层治理从“响应式”向“预见式”转型升级。

浙江工会大力推广“浙江数字工会”应用，联动“浙江解纷码”“浙里调解”“共享法庭”，提供在线咨询、调解、

司法确认等“一站式”服务，为社会化维权打造“绿色通道”。“12351”工会服务职工热线持续畅通，问题办结率与职工满意率双双达到99%，成为职工诉求表达和工会服务反馈的重要枢纽，搭建起工会与职工之间的“连心桥”。

在此基础上，浙江工会进一步强化数据治理能力，通过深入挖掘大数据预警功能，增强分析、统计与监测能力，推动劳动争议化解从“事后处置”转向“事前防范”，为基层治理装上“智慧眼睛”。

安吉县推进云公益“安工乐帮”法律服务模块迭代升级，融合法律咨询、普法学习等多模块，构建“线上”劳动争议多元化解闭环链路，变“被动应对”为“主动预防”。温州构建“一网通办、一站调处”服务网络，推出“维权码”，创新建立“1+5+N”社会化维权机制，为劳动者提供更加便捷高效的维权服务。义乌市打造“维权宝”应用，接入“浙里办”平台，进一步增强社会治理的协同性与精准性，让劳动者享受到更加优质的公共服务。

这些创新实践，不仅丰富了基层治理的内涵，彰显了工会组织的担当与作为，也再次表明，基层治理的生命力源于创新，活力来自基层。只有不断创新，才能适应时代的发展变化，满足人民群众的需求。

春华秋实暖民心：

以实践成效淬炼工会服务温暖成色



舟山市总工会干部现场解答企业职工的法律咨询

万余家，惠及职工超481万人，这一数字还将持续增长。

在温州，一名职工通过工会的“维权码”顺利追回9万元工伤赔偿；在宁波，244万余名新就业形态劳动者找到了“娘家”；在湖州，生动有趣的普法动画让生硬的法条变得“听得懂、记得住、用得上”……这些温暖片段，共同勾勒出浙江工会社会化维权实践的民生底色，彰显了工会组织的关怀与担当。

近年来，浙江省总工会以构建和谐劳动关系为主线，通过机制创新、服务下沉与数字赋能，不断提升维权服务的覆盖面和实效性，使工会组织真正成为广大职工信得过、靠得住的“娘家人”。

浙江在全国率先推进劳动争议“商、调、裁、诉、援、执”与职工心理关爱深度融合的全链条机制，形成多元协同的解纷体系，为劳动者提供全方位、多层次的维权服务。省协调劳动关系三方联合制定下发《浙江省推进产业链企业构建和谐劳动关系三年行动方案》，并在天台召开现场推进会，推动全省百条特色产业链通过党工委组织联建、职工权益联保、劳动争议联调、人才队伍联育、工资集体联商、公益事业联做的“六联”机制，构建起“企业得效益、职工得实惠、经济得发展、社会得稳定”的和谐劳动关系共同体。截至目前，浙江有超过80家企业(园区)跻身全国和谐劳动关系创建示范企业(园区)名单。

劳资纠纷作为基层治理的“重灾区”，长期困扰着企业与劳动者的和谐共生。针对这一难题，浙江工会创新推行的能级工资集体协商制度，建立以技术技能、创新成果和荣誉激励为基础的多元评价体系，畅通“以技提薪、以薪促技”的良性循环。

金华市快递员徐志龙感慨道：“每月技能补贴多了1100元，竞赛获奖还有额外奖励——大家越干越有劲！”目前，能级工资集体协商工作已纳入浙江省公共服务“七优享”工程，累计签订能级工资集体合同3万余份，覆盖企业4

万余家。针对新就业形态劳动者组织弱、维权难等问题，浙江工会同样精准发力。义乌在产业园、创业园、电商园建立劳动争议调解委员会和劳动争议调解室，选配有经验的调解员常态化开展工作。为进一步拉近维权服务与劳动者的距离，全省依托“职工之家”“工会驿站”等阵地，新建和在建1123家“前哨式”调解站点和落地523个“一体化”“一站式”劳动争议多元解纷阵地，整合形成“15分钟职工法律服务圈”，使维权服务真正延伸到基层末梢。如今，这些散布在之江大地的服务站点，犹如一个个温暖的港湾，为户外劳动者提供休憩场所的同时，更守护着劳动者的尊严与权利。

正如浙江省总工会相关负责人所言，“他们用汗水服务社会，工会理应用担当守护他们”。从海上渔区到快递站点，从工业园区到零工社区，浙江工会正以持续的制度创新和扎实的服务实践，不断提升劳动者的获得感、幸福感与安全感，书写出一幅以职工为中心、以和谐为底色的生动图景。

站在新的历史起点上，浙江工会将继续弘扬“枫桥经验”，不断创新工作机制和方法，进一步深化社会化维权工作，为构建更加和谐稳定的劳动关系、推动基层治理现代化作出新的更大贡献，奏响新时代劳动领域“枫桥经验”的时代强音。



浙江省总工会开展“法治护航 与工同行”新就业形态劳动者法律服务行动

本版图片由浙江省总工会提供



劳动争议现场调解