

做守护劳动者的“听哨人”

——通州区人力社保局综合执法队“接诉即办”工作纪实

□本报记者 张晶 通讯员 华佳

近年来，随着城市副中心建设的快速发展，劳动关系类12345热线诉求不断增加。面对逐年攀升的案件量和不断多元化的诉求，通州区人力社保局综合执法队工作人员始终坚持群众的诉求就是“哨声”，凭着埋头苦干的拼劲和真抓实干的韧劲，为劳动者排忧解难，做守护劳动者的“听哨人”。截至目前，综合执法队已承办12345案件10137件，人均办案量422件。

健全机制 快速响应劳动者诉求

“我们建立了接单、转派、办理、回复、回访等全流程标准化响应机制，并合理安排工作人员值班备班，确保能够在第一时间受理并解决劳动者诉求。”

综合执法队相关负责人介绍说，为快速响应劳动者诉求，他们不断健全各项制度机制，确保案件高效流转。同时，通过“见面办”的方式提升劳动者获得感，争取劳动者的理解与支持，目前，见面率已达到33.5%。

采访中，记者了解到，如果遇到3单以上的群体性诉求，综合执法队则会直接启动“白+黑”非常规工作模式，以“不过夜”的精神，解决劳动者诉求。去年，在处理“永顺西街住宅小区项目”劳务费结算纠纷的30个工单时，综合执法队工作人员经过15小时未停歇地调查、确认、协商、处理，先后约谈建设单位、施工总承包单位及劳务分包单位负责人核算劳动者工程量，最终促成150万劳务费现场全部支付完毕，获益群众达30人，赢得了市民的高度赞赏。

部门联动 保障劳动者合法权益

劳务费结算纠纷、网约车租赁费和挂靠费……近年来，大量新就业形态产生了很多新问题，其中很多都需要多部门齐抓共管，才能取得良好的治理效果。对此，综合执法队选择主动“向前站一步”，积极协调相关职能部门，共同解决需要协调处理的案件。

“比如在解决如意幼儿园施工项目拖欠劳务费工单中，劳动者与单位负责人沟通无果，我们便与区住建委以及区教委协调配合，确认用工单位后，通过扣除质保金的方式由区教委直接支付劳动者被拖欠的劳务费，快速解决了劳动者实际困难。”综合执法队相关负责人表示，他们建立了“吹哨报到”工作模式，哨声

一响，相关职能部门都会积极响应，共同探讨协商。目前，他们已累计吹哨5次，解决劳动者实际诉求14.4万元。

同时，综合执法队还通过联合执法，强化源头治理，与区住建委、区市场监管局、区公安分局等部门共同开展根治欠薪专项行动、女工特殊保护专项检查、保安行业劳动用工检查等各类执法活动11次，检查各类用人单位3194家，有力地保障了劳动者的合法权益。

未诉先办 有效减少劳资纠纷

未诉先办是综合执法队工作的另一大亮点。记者了解到，通过定期对受理案件进行梳理分析，以案件为导向，采取大户约谈的方式，对投诉案件比较集中

的行业开展重点治理，有效减少了劳资纠纷。

综合执法队工作人员介绍说，针对建筑行业，直接约谈涉及在施项目多的开发商和建筑集团负责人，指导其在公司内部形成自上而下的监控机制，全面落实五项核心制度，确保农民工工资按时足额支付。针对保安行业，则重点整治资质挂靠问题严重、队伍管理混乱的现象，严格审查劳动用工材料，并联合公安部门严厉打击违法违规行，积极推进保安公司用工规范化。针对物流行业，采取了试点企业的治理模式，率先与苏宁、京东两家大型物流企业建立专人对接，并通过《劳动监察执法建议书》的形式指导其在公司内部建立起完善的工资保障机制，通过工资保障金、外包公司管理制度等方式强化劳动用工管理，诉求工单量明显降低。

2022相约北京

刚刚完成北京冬奥会物流服务保障

京东小哥成冬残奥会火炬手

□本报记者 石海芹

3月2日至4日，北京冬残奥会火炬传递在北京、延庆、张家口三个赛区进行，来自京东物流的快递小哥宋学文作为火炬手参与大运河码头路段的圣火传递活动。

据了解，共有565名火炬手参与此次圣火传递活动，大部分是各行各业扎根生产和工作一线的“不平凡的普通人”。宋学文作为广大快递小哥的代表，刚完成自己在北京冬奥会物流服务工作，又举起了冬残奥会火炬。

早年“北漂”的宋学文当过保安、工人，也干过餐饮和物业。2011年，他选择加入“给缴‘五险一金’”的京东物流，成为一名快递员，一干就

是11年。他常说，“只要坚持做对社会有益的事，任何职业、任何人都是好样的，都值得被尊敬。”

事实上，宋学文与北京冬奥赛事早就有了“亲密接触”，2021年初，他主动申请成为北京冬奥会首都体育馆场馆群京东物流运行团队物流主管。“事无巨细”是宋学文在服务冬奥会期间的最大感受，“看到全世界的运动员来到我们为他们精心准备的场地，使用我们的无接触快递柜、无人配送车，真实感受到中国物流的飞速进步，我感到特别自豪。”

在历届奥运会中，MDS系统（总体配送计划）被视为奥运物流工作中最重要的系统之

一。京东物流为此次冬奥会和冬残奥会提供了MDS系统服务，实现了对赛事主物流中心和40余个赛事场馆的物资管理、进入场馆物流车辆的实时监控和智能调度，并在奥运历史上首次实现了MDS信息无纸化核验、车辆定位信息实时传输、手机端网页端双登录等技术突破，动态优化车辆配送路径，提升车辆运行效率。

“有幸参与这样世界级的赛事，我们会用100%的努力为赛事提供最安全周到的物流服务。”为了保障赛事物流绿色、高效、安全运行，许多像宋学文这样的一线物流人员一直坚守岗位，默默奉献着。

北京燃气集团力保燃气供应 严守燃气安全

企业职工齐出力 冬奥保供有底气

□本报记者 赵思远

北京冬奥会期间，北京燃气集团力保燃气供应，严守燃气安全，做到了安全监测全天候、应急保障全方位、职工上岗有担当。

为了应对冬奥会期间可能出现的各类突发情况，北京燃气集团制定了“1+19+3+205”的“指挥调度体系”，即1个集团总指挥部，19个分指挥部，3支负责重要驻地、冬奥村和冬奥场馆的闭环管理队伍，205个负责其余涉奥场所和全市社会面保障的值守点位。该体系对全市燃气管网运行工况24小时全程监测，在门站、大型燃气设施及冬奥场馆上游气源站24小时派驻专人值守。

今年是北京燃气集团五分

公司运行维护三所职工史志新在燃气保障岗位上的最后一年。他负责保障的清河高铁站作为北京冬季奥运会的重点配套交通基础设施，连通着北京赛区和张家口赛区。“明年我就要退休了，今年更要鼓足干劲，用冬奥保障的经历为自己的职业生涯画上圆满的句号。”这是史志新许下的冬奥保障诺言。

冬奥会期间，北京遭遇了一次大范围降雪天气，当天，史志新早早便来到单位，与同事谢国生一起出发，前往清河高铁站开展冬奥燃气服务保障工作。积雪覆盖的路面给检测工作带来挑战，“680检测仪需要贴地推动前行，但是检测

仪器如果进水，容易造成设备损坏。另外，积雪覆盖也容易让数据产生偏差，导致检测数据不准确。”史志新说。他和谢国生深一脚浅一脚地走在雪地里，专心地寻找每一个井盖、下水道口、汽车下、树坑等没有被积雪覆盖的地方，严格进行检测，完成工作的时间比平时多了整整一倍。

为妥善处理应急事件，北京燃气集团在全市设置241个24小时值守点，每日平均值班人员近1300人，保障车辆320余辆，确保快速有效处置各类突发事件。迎风踏雪，燃气人的足迹遍布各大管线、调压站箱、闸井，留下了自己的冬奥保障脚印。

开展防疫讲座 普及急救知识

“北京榜样”走进社区送健康

□本报记者 盛丽

近日，由首都精神文明办主办的“奏响文明旋律，吹暖时代新风”新时代文明实践系列活动之“北京榜样·身边好人进社区为民办实事”主题活动在密云区果园街道澜悦社区举行。活动邀请“北京榜样”高巍走进社区，为市民开展防疫与健康知识讲座。

2017年，密云区医院急诊科医生高巍创建了自媒体。工作之余，他以通过自媒体发布网络文章、视频、直播等方式将疾病和急救知识分享给更多人看到，开展急救培训及健康知识讲座近300余场，全网总点击量200亿次，粉丝达到3000余万。

当天的专题讲座中，高巍就

疫情期间如何做好个人和家庭的健康防护进行了详细的讲解，并现场示范了“内、外、夹、弓、大、立、腕”的“七步洗手法”，带领大家一起动手学习。在特别设置的互动提问环节中，主持人结合高巍的讲座内容抛出了问题，现场观众积极抢答。现场演示环节中，高巍还与主持人互动演示“海姆立克急救法”、帮助病人形成侧卧位姿势的正确方法，生动直观地普及急救知识。

据了解，下一步，首都文明办将继续聚焦市民群众需求，整合工作资源，开展“奏响文明旋律 吹暖时代文明”系列主题活动。



无偿献血 奉献爱心

在“学雷锋日”即将到来之际，中建三局北京公司45名志愿者来到天津市血液中心参与义务献血。相关负责人表示，此次献血活动是“雷锋月”志愿服务活动的首站，接下来还将持续开展各类志愿服务活动，传承雷锋精神，扎扎实实为群众办实事、办好事，展现央企青年的社会担当。

本报记者 马超 摄影报道