

奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

大兴区人力资源和社会保障局（以下简称“大兴区人力社保局”）劳动人事争议仲裁院副院长张国华2002年踏上劳动监察领域工作岗位，20多年来，他始终坚守一线，凭借严谨的工作作风、扎实的工作能力，带领全区劳动保障监察队伍严厉打击违反劳动保障法律法规行为，为构建和谐劳动关系、维护劳动者合法权益发挥积极作用。今年，他获得首都劳动奖章。

守护和谐劳动关系 做劳动者贴心人

——记2024年首都劳动奖章获得者、大兴区人力资源和社会保障局劳动人事争议仲裁院副院长张国华

□本报记者 孙艳

发挥岗位职能，努力做和谐劳动关系的守护者

2022年腊月二十九，大兴区劳动监察热线接报，辖区内某项目发生农民工讨要工资的情况。张国华立刻带领执法人员赶往现场，在了解相关情况后，协调总包、分包单位按照约定要求拨付农民工人工费。当天中午，总包单位便将所欠工人工资全部发放。

看着农民工们拿到钱后满脸的笑容，张国华非常欣慰，也为自己的职责感到骄傲。经过多年的努力，大兴区保障农民工工资支付工作逐步形成多方共管、多元化治理的工作格局。张国华带领的劳动保障监察队伍连续多年被评为市级“劳动监察工作先进单位”，多名队员被评为“市级优秀劳动保障监察员”。

“劳动关系是经济健康发展的‘晴雨表’、社会和谐稳定的‘风向标’，劳动监察工作是构建和谐劳动关系的重要手段。”这句话常被张国华挂在嘴边。他深知劳动监察工作在保障民生、维护社会稳定方面的重要意义。

为加强基层劳动保障综合执法，推动矛盾问题早发现、早解决，自2014年起，大兴区各属地逐步成立“劳动保障监察工作组”，实现全区劳动监察全覆盖。在担任区人力社保综合执法队队长期间，张国华每年牵头制定相关方案，定期召开专题会议，协调多方责任落实。他还结合区域



实际情况，创新提出重点地区、重点行业劳动关系领域源头治理的工作方法。目前，重点地区、重点行业的欠薪诉求数量得到有效控制。

严厉打击违法行为，做劳动者坚实后盾

在外人看来，每天办案子、做笔录、往返于各个工地处置形形色色的讨薪问题是一件枯燥无味的事，而张国华却已默默坚持

了21年。

在张国华的领导下，大兴劳动保障监察队伍聚焦工程建设、保安保洁等欠薪问题高发行业，深入推动夏季、冬季根治欠薪专项行动，全面加大执法工作力度，对违反劳动保障法律法规的企业用工行为依法予以严惩。2021年以来，大兴区人力社保局开展根治欠薪等专项行动35次，出动执法人员8977人次，检查用人单位31023家次，涉及职工10万余人，为2万余名劳动者追回

工资近2亿元，有力维护了劳动者合法权益。

今年3月，张国华在审理案卷时发现某物流企业存在超时加班行为，随即他叫来队员，严肃地说：“这份案卷中的企业存在严重的超时加班问题，这是对劳动者权益的极大侵害。我们必须依法查处，给劳动者一个交代。”执法人员迅速行动，对该企业进行了深入调查，通过走访职工、查看考勤记录等方式，收集了大量证据。张国华也时刻关注调查情况，随时对监察行动进行指导。

掌握了充分证据后，张国华带领队员约谈了企业负责人。企业负责人一开始还试图辩解，但在确凿的证据面前，不得不承认错误。张国华严肃地说：“超时加班是违法行为，你们必须立即整改，依法接受相应处罚。”根据相关法律法规，劳动保障部门对该企业作出了罚款的处罚决定，并责令其调整工作时间，保障职工的合法权益。这家物流公司认识到了自己的错误，积极进行整改。不久后，企业的工作时间恢复了正常。

民有所呼我有所应，真情服务接诉即办

“您好，我们是大兴区劳动保障监察执法人员，您拨打12345有什么需要帮助的吗？”“真的万分感谢你们，帮我工资要回来了。”听着劳动者一声声感激的话语，张国华为民护“薪”的决心更加坚定了。

张国华坚决贯彻执行“民有所呼、我有所应”的工作要求，深入推进接诉即办，不断优化工作流程，建立了由专员、队长、主管领导三级审核的工单回复报告审核机制，创新性构建了接诉即办“三个一”工作模式，确保欠薪诉求在第一时间接收、第一时间流转、第一时间办理，有效提升了拖欠工资类案件的办理质效。2021年以来，他承办的7万余件接诉即办的响应率、解决率及满意率均位居全区前列，充分展现了其在解决群众诉求方面的高效与专业。

大兴区一饭店因经营不善已经数月未发放工资，职工们多次讨要无果。无奈之下，职工们抱着一丝希望，向劳动保障部门求助。张国华得知此消息后，第一时间带领队员深入企业了解情况，与经营者进行沟通协调。

起初，老板态度强硬，以各种理由推脱。但张国华耐心地向老板讲解法律法规，阐明拖欠工资的严重后果，并结合饭店实际经营情况，联合相关部门制定了行之有效的解决方案。通过不懈的努力，老板态度逐渐转变，承诺尽快筹集资金，发放拖欠的工资。

看着职工们脸上露出的笑容，张国华感到所有的付出都是值得的。“劳动保障部门也要用真情去服务，为劳动者守护应得的薪资，才能维护劳动者的合法权益，为城市的和谐稳定贡献一份力量。”他说。

美团望京模范站骑手孙琦：

“荣誉让我更有干劲”

□本报记者 刘欣欣 文/摄

在前不久举办的第五届“朝阳工匠”选树活动、朝阳区2024年网约配送员技能竞赛中，来自美团望京模范站的骑手孙琦从众多网约配送员中脱颖而出，以理论知识和实际操作总分最高的成绩获得“朝阳工匠”称号。

今年27岁的孙琦从事网约配送员工作已有四年多的时间。回忆起最初跑单的经历，他直言，那时刚到北京，哪哪都不熟悉，干什么都不顺手。“望京商圈太大了，商家在哪不知道，客户小区的位置也不知道。”孙琦笑着说，那时全靠一张嘴，走到哪问到哪，再找不到就打电话询问商家和顾客该怎么走。

最开始的一周里，担心在别的商场里迷路，孙琦只接华彩商业中心的单。他会专门从客户端

下线，等回到这家商场附近再上线。“这个商场里大概有二三十家餐厅，一周的时间我就记清楚了，然后开始扩大范围，接望京SOHO的单。”孙琦告诉记者，望京SOHO是他认为最难“攻克”的商场，“这里总共有三个塔，有的塔之间能通，有的塔之间不能，地下和楼上都有不少餐厅，对于新手来说进去就容易找不到方向，迷失在商场里。”他说。

为了尽快熟悉路线，孙琦做起了规划，他决定先“攻克”最高的塔三，然后逐一“击破”其他两座塔。有了之前在华彩商业中心的跑单经验，他上手更快了，利用一周的时间就把三栋楼里餐厅的位置全部记了下来。

“也没什么好的办法，就是

边走边问，看见同行就上去问，然后努力用脑子记下来。”孙琦说自己记性好。在网约配送员技能竞赛的理论知识环节取得高分，也得益于他的好记性。

工作几年后，孙琦已经成为一名业务熟练的配送员，还成为了新骑手的师傅。从使用APP熟悉派单流程，到细心与商家核对订单号，再到如何导航到顾客定位地点，他不仅传授新骑手基础内容，还手把手教他们如何操作写字楼的取餐柜，告诉他们每接一单就要形成一个自己的规划，提高取餐效率。

一遍遍讲解标准流程、传授自己的经验，再加上每天早会的培训，以及平台对骑手定期的考试，让孙琦对于相关规范和要求十分清晰，也为他此次一举夺得



网约配送员技能竞赛第一名奠定了坚实的基础。

比赛当天宣布成绩后，孙琦非常激动，“根本没想到能拿第一名，以为就是去参加个考试，还想着赶紧完事回去继续跑单。台上喊我名字的时候，感到特别激动。能获得这项荣誉让我工作起来更有干劲。”

对于工会组织，孙琦毫不陌生。“夏天给我们‘送清凉’，冬天为我们‘送温暖’。雨衣、保温壶、洗衣液……我们日常需要的东西他们都惦记着。今年还组织了很多活动，只要有空我们都会参加。”孙琦说，未来，他将持续做好本职工作，尽最大努力回馈社会。