

“互联网+”模式下的基层工会服务职工工作措施研究

孔驰胜

(北京京西燃气热电有限公司, 北京 100041)

【摘要】在“互联网+”模式下,基层工会需要工会组织运用现代信息技术,特别是互联网技术,将其深度融入日常的职工服务工作中,实现工会服务模式的数字化、智能化和网络化改造。在这种模式的支持下,能够打破传统工会服务时空限制,提高服务效率和服务质量,扩大服务覆盖面,增强与职工的实时沟通和互动。基于此,文章将围绕“互联网+”模式下的基层工会服务职工工作意义,对具体的工作措施进行剖析与研究,以期能够为基层工会高质量、高效率开展工作提供有意义的参考依据。

【关键词】“互联网+”;基层工会;服务职工;工作措施

引言

随着互联网技术的日新月异,“互联网+”这一新兴工作模式正日益渗透到包括工会在内的多个工作领域。习近平总书记曾强调:“互联网应成为工会与职工沟通、服务的关键平台,提升其传播、引导与影响力。”中共中央也发布相关文件《关于加强和改进党的群团工作的意见》,指出工会等群团组织应提高网络工作能力,构建线上线下融合互补的群团工作新局面。工会不仅要与职工保持面对面交流,发挥党政与职工之间的桥梁作用,还需利用网络平台与职工进行线上互动,全面回应职工需求,实现高效连接与互动服务。

一、“互联网+”模式下的基层工会服务职工工作意义

(一) 提高服务效能,满足职工多元化需求

“互联网+”模式突破了时间和空间的限制,使得基层工会的服务不再受制于传统的面对面交流和现场办公。结合实际情况与需求,通过搭建在线服务平台,包括工会官方网站、移动APP、微信公众号等,职工可以随时随地获取各类信息服务,例如,劳动法律法规咨询、技能培训报名、福利待遇查询、维权申诉通道等,大大提高了服务的便捷性和即时性。同时,依托大数据和人工智能技术,基层工会可以根据职工的需求偏好和行为特征,从而提供更为精准、个性化的服务,满足职工日益增长和多元化的服务需求。

(二) 推进工会工作现代化,提升治理效能

“互联网+”模式改变了基层工会的工作模式和治理体系,实现了工会服务由线下为主向线上线下深度融合的转变。通过建立职工信息数据库和智能化管理系统,工会能够实时跟踪职工动态,精准对接职工需求,迅速回应职工关切,有效提升了工会工作的精细化、科学化管理水平。同时,在网络平台的支持下,还可以实现职工大会、提案审议、选举投票等工会内

部事务的线上办理,极大地增强了工会工作的透明度和民主性,推动了工会治理体系和治理能力现代化^[1]。

(三) 强化职工教育引导,凝聚职工力量

在该模式的支持下,基层工会可以充分利用新媒体资源,开展形式多样、内容丰富的宣传教育活动,包括政策解读、思想引领、职业道德教育等,提高职工的政治觉悟和思想认识,引导广大职工积极投身社会主义现代化建设。此外,网络平台也会成为职工之间分享经验、交流心得、凝聚共识的重要载体,有助于增强职工队伍的凝聚力和战斗力。

(四) 拓宽权益维护途径,保障职工合法权益

随着该模式的深入与完善,能够进一步赋予职工权益维护新的手段和渠道。一方面,职工可以通过网络平台随时随地反映自己的诉求,寻求工会的帮助和支持,使得职工维权变得更加直接、高效。另一方面,工会也可以利用网络平台进行实时监督和预警,及时发现和处理侵犯职工权益的行为,实现职工权益保护的前置化和全程化。从实践来看,特别是通过线上法律咨询服务和普法教育,还能提升职工的法治意识和自我保护能力,从根本上维护职工的合法权益。

二、“互联网+”模式下的基层工会服务职工工作措施

(一) 建立线上服务平台

基层工会需要通过构建一系列线上数字工具,包括定制化的移动端应用程序(APP)、功能齐全的官方网站、实时更新的微信公众号以及便捷的小程序等,构建成一个立体化、多元化的信息服务体系。这些线上平台不仅方便职工随时查阅国家及地方最新的劳动法律法规,了解自身的权益保障范围,同时也能提供详尽的权益维护指南,帮助职工在遇到劳动争议、薪酬纠纷等问题时,能够及时找到合理的解决方案和应对办法。此外,线上平台还开设了在线答疑

解惑功能，职工可以随时提问，工会工作人员会尽快给予专业、权威的解答，切实解决了职工在日常工作生活中可能遇到的各种疑问和困扰。

工会还需要积极推进电子会员卡系统的研发与应用，这是一个集登记注册、身份认证、信息查询、在线支付、活动参与、福利领取于一体的综合服务平台。职工只需通过手机或其他移动设备完成线上注册与认证，即可拥有专属的工会电子会员卡，享受到一键查询自己在工会的权益记录、活动参与历史、福利发放状态等信息的便利。同时，职工可以在线缴纳会费，简化了传统繁琐的手续，节省了 time 成本。对于工会组织的各种培训、讲座、文体活动，职工可以直接通过电子会员卡系统报名参加，无需亲临现场，极大地提高了活动的参与度和职工的积极性^[2]。

（二）智能信息推送与服务

智能信息推送与服务主要是充分利用先进的大数据技术，通过对职工个体行为数据、需求偏好、工作表现等多个维度的信息进行深度挖掘和精准分析，实现服务信息的高度个性化推送。一方面，针对职工的个人发展需求，工会运用大数据算法筛选出最适合职工的技能培训项目、职业发展规划建议以及心理咨询服务。例如，通过对职工过往的职业技能考核成绩、兴趣爱好、职业生涯规划问卷等数据进行分析，智能推送相应的技能培训课程，包括计算机编程、外语进修、项目管理等，助力职工不断提升自身竞争力。同时，结合企业的用工需求和职工的资质能力，精准匹配合适的岗位推荐，促进人力资源的合理配置。另外，关注职工的心理健康状况，智能推送减压技巧、情绪调节、人际关系处理等心理健康辅导资料，营造和谐、健康的工作环境。

另外一方面，还需要利用互联网的优势，实时更新并广泛传播工会的最新动态、公告通知和即将举办的各类活动信息。例如，当工会出台新的职工福利政策或举办员工团建、技能培训、文娱活动时，相关信息能通过线上平台第一时间推送给每一位职工，确保所有成员都能及时知晓并积极参与。同时，活动预告功能可以让职工提前做好时间安排，增加活动参与率，活跃职工文化生活，提升职工归属感。例如，某公司基层工会利用“互联网”智能信息系统，了解到一位职工近期频繁查找关于职场沟通技巧的资料，系统便自动为其推送相关的线上培训课程或线下讲座信息，帮助职工提升这方面的能力。同时，当工会计划组织一场关于劳动法知识普及的专题讲座时，系统立即通过短信、APP 通知、微信公众号等方式，将讲座的时间、地点、主题等信息发送给全体职工，确保大家都能及时收到并做出相应准备^[3]。

（三）在线服务一体化

在“互联网+”模式的引领下，基层工会服务职工的工作手段发生了重大变革，其中在线服务一体化的推行，极大地提高了服务效率，增强了职工的获得感和满意度。之所以需要持续完善这一措施，旨在打造全面、便捷、高效的网络服务平台，实现职工诉求的在线提交、处理与反馈，以及工会民主管理的网络化运作。首先，在线咨询服务方面，基层工会构建了包含在线咨询、投诉举报、调解仲裁等功能在内的综合性服务平台。职工可以随时随地通过手机 APP、微信公众号、官方网站等入口，提交自己在工作生活中遇到的各类问题和诉求，包括工资待遇、劳动条件、合同签订等涉及职工切身利益的问题。工会接到诉求后，会在规定时间内进行审核、处理，并将处理结果及时反馈给职工，使得职工的权益保障变得更加便捷、透明。例如，某位职工发现自己工资存在延迟发放的情况，他可以在工会的在线服务平台上提交投诉，工会相关部门接收到投诉后，会按照法定程序核实情况，督促企业改正违法行为，确保职工的合法权益得到及时维护。

其次，该服务还充分体现在工会民主管理的网络化改革这个方面。以往的职工代表大会、提案征集、投票表决等活动往往受限于场地、时间等因素，现在则可以借助互联网的力量，实现线上全流程运作。比如，基层工会可以在线上发起职工代表大会的通知，职工代表通过网络平台查看会议议程、提交议案，即使身处异地也能全程参与讨论和决策。而在提案征集阶段，职工可以在线提交自己的想法和建议，经过后台汇总整理后，形成具有广泛民意基础的提案清单，供职代会审议。值得注意的是，通过网络投票系统，职工能够自主参与工会重要事项的表决，确保每一名职工的声音都能得到有效传递和尊重^[4]。

（四）远程教育与培训

远程教育与培训的实施，能够极大地扩展服务边界，进而有效提升了职工的专业技能和综合素质。同时，结合远程健康管理，全方位关注职工身心健康，充分体现了工会以人为本的服务理念。对于远程教育培训而言，基层工会积极开展“互联网+”职业技能培训，通过构建云端教育平台，整合优质教育资源，以“智能信息推送与服务”为基础，提供丰富的在线学习内容。例如，工会可以联合各大培训机构和高校专家，录制高清视频课程，涵盖专业技术知识、行业前沿动态、职业素养提升等多元主题，职工可以随时随地登录平台进行自主学习，打破了地域和时间的限制，极大提高了职工的学习效率和培训覆盖面。同时，工会还可以定期组织线上研讨会，邀请业内专

家进行直播授课,职工不仅可以实时提问、互动交流,还可以回看录播,不断巩固和深化所学知识,从而提升自身的职业技能和市场竞争能力。

如今,远程健康管理成为“互联网+”模式中不可缺少的部分,正在逐步完善。从工会角度来讲,可以联手医疗机构,共同打造远程医疗咨询和健康管理平台,以科技力量赋能职工健康服务。例如,职工通过平台预约在线诊疗,可以接受医生的专业指导和疾病咨询,尤其对于地处偏远地区的职工,或是因工作性质无法及时就医的职工,这种方式极大地缓解了看病难的问题。随着功能的完善,平台还可提供健康管理服务,包括健康档案管理、健康风险评估、个性化健康方案制定等,职工能够实时监测自身健康状况,预防和控制慢性病的发生,养成良好的生活习惯,从而实现对职工健康的全方位守护^[5]。

(五) 普惠服务延伸

如今,普惠服务延伸需要得到应有的重视,建议工会充分利用互联网技术和本地商家资源,推出多种“互联网+”普惠服务项目,力求将实惠送到每位职工手中,丰富职工的精神文化生活。一方面,基层工会可以尝试携手本地商家,构建线上线下相结合的工会会员优惠服务体系。例如,发行工会会员卡,将实体卡片与虚拟账号相结合,职工通过线上平台绑定工会卡,就能在合作商家享受专属优惠,如超市购物折扣、餐饮娱乐优惠等。同时,工会还通过线上平台发布各类福利活动,包括在线抢购福利券、积分兑换实物奖品等,职工只需要动动手指,就可以参与到活动中来,既省去了排队等候的烦恼,又能让实惠触手可及。例如,每逢节假日,工会可能会联合电商平台开展限时秒杀活动,职工凭借工会积分可以抢购到价格优惠的商品或服务,切实感受到工会带来的福利。

另外一方面,基于互联网平台的优势,结合实际情况,可以大力开展线上文体活动,进一步丰富职工的精神文化生活。例如,举办云上运动会,职工可以通过健身APP上传运动数据,参与步数挑战赛、健身打卡等活动,不仅促进了职工的身心健康,还增加了职工间的互动交流。与此同时,工会还组织在线阅读活动,提供海量电子图书资源,鼓励职工利用业余时间充实自我,提升综合素质。另外,通过举办线上知识竞赛,涵盖了安全生产、法律法规、企业文化等多方面内容,职工在答题过程中既能增长知识,又能增强集体荣誉感。

以某企业为例,该企业工会与本地多家大型购物中心、健身房、电影院等建立了合作关系,职工只需使用工会卡在线预订,就能享受到特别折扣。同时,工会在特殊期间成功举办了首届“云上运动会”,吸

引了大量职工踊跃参与,形成了良好的全民健身氛围。

(六) 健全网络安全和隐私保护

所有服务必须坚持以职工信息安全为前提,意味着在设计和运行各类服务系统时,要严格按照国家有关网络安全和数据保护的相关法律法规要求,设置严格的信息采集、存储、使用、传输等环节的安全管控机制。例如,在职工注册工会线上服务平台时,仅收集必要的个人信息,并明确告知职工信息收集目的和使用范围,确保职工知情同意。同时,采取加密技术,对职工的敏感信息如身份证号、手机号码、邮箱地址等进行加密存储,降低数据泄露的风险。

与此同时,投入必要的人力物力,建立完善的数据安全保障制度,从制度层面规范对职工个人信息的管理和使用。为了进一步保障安全,有必要定期对职工信息保护情况进行内部审计和外部安全检测,一旦发现潜在的安全隐患,立即采取措施予以修复,确保职工信息安全无虞^[6]。

三、结语

“互联网+”模式为基层工会服务职工工作开辟了全新的路径,不仅极大地提升了工会服务职工的质量和效率,而且在推进工会工作现代化、强化职工教育引导、拓宽权益维护途径等方面发挥了重要的现实意义。在实践过程中,通过上述措施,基层工会可以有效提升服务效率,扩大服务覆盖面,更能切实关注和解决职工的实际需求,有效维护和保障职工的各项权益,从而在信息化时代发挥出工会组织更大的作用和影响力。

参考文献:

- [1] 侯敏. 浅析在“互联网+”背景下国企工会群团的工作创新[J]. 中外企业文化, 2022(10): 81-83.
- [2] 吴建玲, 陈林翔. “互联网+”背景下智慧工会建设探析[J]. 鹿城学刊, 2022, 34(02): 82-85.
- [3] 韩丽景. “互联网+工会”的工作概念、工作内涵及其发展实践思考[J]. 科技风, 2022(04): 160-162.
- [4] 梁嘉欣. 创新基层治理模式, 打造“互联网+”智慧工会平台[J]. 中国工运, 2021(03): 73-75.
- [5] 王春华. “互联网+”背景下的工会工作创新[J]. 工会信息, 2019(13): 29-30.
- [6] 刘书英. 试论互联网思维运用于基层工会工作[J]. 中外企业家, 2018(04): 37.

作者简介:

孔驰胜(1993.11-), 汉, 山西省忻州市, 大学本科, 助理工程师, 主要从事工会工作。