

微信公众号贴心服务 “微交流”实现无障碍沟通

# 让互联网成工会服务职工好帮手

□本报记者 马超 余翠平



今年1月20日，全国总工会召开的2017年第一季度新闻通气会上提出，全总将大力推进网上工会建设，通过网络把准职工需求脉搏、凝聚职工力量、解决职工问题，不断提升运用网络服务职工的能力水平。网络时代，工会工作面临着新的机遇、新的挑战，如何抓住机遇，迎接挑战，是各级工会组织和工会干部面对的共同课题。

## 【问题】

### 工会网页更新不及时

“互联网+工会”，雷声很大，但雨点较小。记者调查发现，一些企业或者地区工会都会在网上开设网页，介绍工会业务，但是有些网页却打不开，能打开的，里面更

新很不及时，每天都会更新的风毛麟角，每周更新的有少数能够做到，一个月到几个月更新的占比相当高，甚至记者发现一家集团工会最近一次更新是2014年。据一些内部人士透露，企业工会没有那么多精力投入到“互联网+工会”工作中，因为一些工会工作人员不是专职的，兼职

来做工会业务，经常忙不过来。也有人透露，企业领导不重视这项工作，具体分管的人员也就不那么上心了。值得庆幸的是，记者在调查北京市各基层工会用“互联网+工会”服务时，感觉到基层工会在充分利用“互联网+工会”服务职工，有很多创新做法值得借鉴。

## 【探访】

### 微信公众号贴心服务职工

“明天，纯天然的红枣等你来打造！在3月10日预定好‘炫彩生活·匠心制造’——定制纯天然的红枣活动的女职工注意啦！3月22日（明天）下午1:50别忘了去万丰路316号万开基地A座一层咖啡厅参加活动哦！”3月21日，在丰台区总工会的官方微信公众号上，发布了这样一则信息。为了提升女职工素养与技能，激励广大女职工立足岗位、积极奉献，展示女职工的时代风采，2017年，丰台区总工会女职工委员会携手“创意达人”master公司开展“丰台区女职工DIY创意制作年主题”活动，为全区女职工开设24讲内容丰富、形式新颖的DIY创意制作活动。这次的口红制作就是其中一项活动。而在“三八”妇女节前夕，丰台区总工会组织了创意永生花艺制作、定制自己的春装美裙、制作裱花蛋糕、创意手工琉璃小夜灯和插花花艺等活动。这些活动全部通过丰台区总工会官方微信公众平台发布，活动旨在让女职工们在亲自动手中感受到快乐，让她们生活更加丰富多彩。丰台区总工会常务副主席陈威介绍，丰台区总工会在宣传方面多措并举。分别利用报纸、网站、微信、QQ群来宣传党的方针政策、宣传工会工作。

他们开办的“丰台区总工会”官方微信公众号，全年发布的信息超过120条，涉及职工吃喝玩乐的方方面面，“丰台区总工会”官方网站不定时发送有关权益维护、工会动态、政策法规等方面的信息。通过这些方式，更好地为职工服务。“3月8日当天我们发布了1000张“关爱女职工”温泉套票。抢到票的小伙伴们记得于3月15日（周三）—3月16日（周四），当天的9:00—16:00到丰台区总工会领物地点进行领票哦。”近期，在丰台区总工会官方微信公众平台上，还发布了这样一条信息，引得当时很多女职工有的拿着手机，有的坐在电脑前，等着抢票，丰台卢沟桥街道总工会的大学生助理员晏杰就成功抢到了温泉套票。“温泉套票包括两个成人和一个1.4米以下的孩子，我儿子今年7岁，身高1.3米，正好符合条件，抢到温泉套票，可以一家三口周末去泡温泉，这几天我们就准备去呢，真的太好了。”晏杰兴奋地告诉记者。“丰台区总工会的官方微信公众号经常发布很多有意思的内容，像刚过去的3·15消费者日，他们就发布了一则知识性信息，教职工在购买手机、买酒、汽车维修、购物卡、美容美发、租房时如何识别各种消费陷阱，维护自己的合法权益。我们觉得好就转发到了我们花乡工会的微信群和QQ

群，让大家防止上当受骗。”丰台花乡工会专职工作者徐建华对记者说。网上服务平台让沟通交流无障碍。本市最远的郊区——延庆区总工会，也用上了互联网服务职工。记者被延庆工会宣传工作人员拉入了延庆工会群，群里有221名基层工会工作者。每天，群里都有一道工会知识竞赛题，基层工会工作者都等候抢答。此外，群里每天都交流着哪个基层开展了哪些工会活动，大家彼此提意见。区总工会工作人员还将全国各地先进的工会工作经验发到群里，供大家一起讨论。平谷区总工会也开通了微信公众号——平谷微工会，利用该平台，及时将工会的活动信息发布出来。利用此平台，职工们还可以使用京卡抢购福利。在中建二局，工会牵头成立了农民工安全督察队。为了加强队员们与安全管理部队的日常联系，项目安全督察队建立以工会小组成员、项目安全部成员及农民工安全督察队队员组成的微信群，建立实时反馈机制，要求队员们将现场安全隐患、工人日常工作和生活诉求发到微信群中，并@安全员们及时知晓。仅仅一个月的时间里，队员们就在微信群里发出了150多条小隐患，使大家可以防患于未然。



## 【观点】

### 工会借助互联网无死角服务职工

“今年我们要打造五环‘微信圈’：市总工会、区总工会、直属基层工会、基层工会、职工，从而打造出丰台工会的微信宣传矩阵，做到上下贯通，宣传无死角。”丰台区总工会常务副主席陈威说。陈威说，通过互联网，工会服务职工更便利了，可以让职工更便捷地了解工会方方面面的福利政策，传达各种文体活动的通知和信息，同时普及各种生活知识。通过互联网，工会能畅快地与职工沟通，职工有什么反馈，工会也可以及时了解到，在互联网时代，便捷、快速、及时地联系，工会成了“不下班的信访室”，随时随地了解职工的诉求和心声。增强了工会组织的吸引力、感染力、号召力、凝聚力和社会影响力，激发职工以更饱满的激情投身于工作和生活中。但是，陈威认为，工会在利用互联网为职工服务时，还存在一些问题。“现在工会很多活动通过网上抢票的方式进行，本意是普惠制，但有一线、基层职工没

时间参与，教师上课、环卫扫地，有的农民工没有智能手机。这些都是需要考虑到，所以除了互联网平台，还要针对不同的群体，不同的情况，有针对性地送服务到一线。”另外，虽然工会通过互联网为职工服务便捷了、快速了，但是工会工作包罗万象，不能光靠网络，很多工作需要面对面去做，需要带着感情去做，不能简单用网络代替。要送温暖传真情，还需要工会工作者深入一线，深入基层，用火热的心去温暖职工。在互联网时代，一些部门蜂拥而上，借助互联网来宣传工会的各项政策，“但是我们需要考核网络平台职工的使用率和利用率，比如有的职工年龄大、文化水平低，不会上网。有的职工手机上要用多个APP，还要增加流量费用，增加经济负担。而有的APP还不如社会上同类软件好用等。这些复杂的情况工会都要考虑进来，这样才能尽可能扬长避短，让互联网平台成为工会服务职工的‘好帮手’”。