

北京市职工互助保障服务中心：

全程互联网 打造快速帮助职工通道

□本报记者 杨琳琳

3月30日，北京公交集团工会职工互助保障代办处经办人员李放再次来到了北京市职工互助保障服务中心（中国职工保险互助会北京办事处），为职工办理互助保障的相关事宜。“职工互助保障可真是帮了职工的忙，温暖了职工，在职工中的口碑越来越好。现在我们10万公交职工参加率已经达到了99.8%以上，极个别的是因为工作变动才没有参加，所以我们可以说是全员参加。”说起职工互助保障活动，李放激动地说。

李放是职工互助保障代办处的一名老经办人员，工作了十几年，见证了职工互助保障活动由传统的纸质材料到互联网+平台的转变。用李放的话说就是“现在越来越方便了。”

1996年，北京市总工会决定并经总会批准，成立中国职工保险互助会北京办事处，按照市总工会及总会总体部署推出的各项保障活动开展工作，主要任务是在社会基本医疗保险的基础上，以职工自筹资金、自愿参加的方式，开展与职工生、老、病、死、残、意外灾害、伤害等相关的互助合作保障业务。在全总和市总的高度重视下，在全市各级工会组织及广大职

工的支持参与下，保障中心（北京办事处）为更好地服务全市职工，结合北京地区实际情况，精心打造住院+重疾+意外“三位一体”互助保障体系，先后推出了住院医疗、住院津贴、重大疾病、女工特疾、意外伤害、子女意外伤害、暖·互助“二次报销”、非工伤综合等八项职工互助保障活动，成为了保护职工的又一道保护网，缓解了职工生活负担，同时也减轻了企业压力。目前，职工互助保障已覆盖全市各区县和99%以上的局总公司，累计受助职工600万人次，互助金额超过18亿元。

李放记得最开始的时候，每隔10天左右，他就要去一趟职工互助保障中心，提交所有审核的资料。“当时公交职工有9万多，每次审核资料是一堆堆的。现在可好了，互助保障业务从投保到理赔，实现了全程互联网操作，将我们从大量的材料中解放了出来。”李放笑着说。

在当前“互联网+”的大背景下，保障中心（北京办事处）实现了北京市人保局、卫生局和京卡会员数据对接功能，充分利用大数据，实现八项保障活动全部搭载在市总工会三级服

北控集团工会：

工会服务让职工了如指掌

□本报记者 马超 文/摄

整合京内各企业1.7万余名职工“京卡”数据40余万个，更新各级工会动态1200余条，信息最高点击量达到2万余次，更新图书21万余册，依托数字职工服务中心搭载职工服务项目34个，开展工会工作、服务职工4000余人次……这组数据，来自北京控股集团有限公司工会，是北控数字工会刚刚运行半年时就取得的成果。

把工会服务建在职工手上，在北控集团不是一句空话。“2015年，根据北控集团党委打造互联互通、互动互信平台要求，我们提出了建设北控数字工会设想，建设方案得到了党委的大力支持，并希望我们尽快建成数字工会，为职工提供周到服务。”北控集团工会副主席杜燕凤说。

很快，北控集团工会成立了工会负责人挂帅的数字工会建设组织机构，并及时引入了专业技术开发团队。为有效推进项目建设，北控集团工会还从基层单位抽调了两名熟悉工会工作的人员一起组成数字工会建设信息化小组，夜以继日地投入项目攻关。

李倩是从基层调来参与数字工会

建设的工作人员。研发人员开发出系统后，李倩成为第一个使用系统的人，系统存在的问题或缺陷就由李倩来挑。“研发人员只要看见我去就紧张，因为肯定是在使用上有问题。”李倩说。经过100个日日夜夜的攻关，最终，北控数字工会在2015年9月25日预定时间点开发完毕正式上线。“系统上线后，我们大家一下子觉得松了一口气。虽然辛苦，但也特有成就感。”李倩说。

北控数字工会是一个以京卡·互助服务卡为钥匙的高度集成一体化服务管理平台，这个全新平台实现了宣传、教育、服务、办公的一体化联动，通过数字工会各模块建设打造了“12351”12项内容：1库（大数据库），2馆（数字图书馆、数字博物馆），3网（工会门户网、微信微网、三级服务网），5平台（文化平台、商务平台、教学平台、扶助平台、通讯平台），1家（北控和谐之家）。

“数字工会上线后，北控两岸三地、京内外、境内外的职工可以不受地域限制，通过电脑或手机就可感受到工会组织的全方位关心。”杜燕凤高



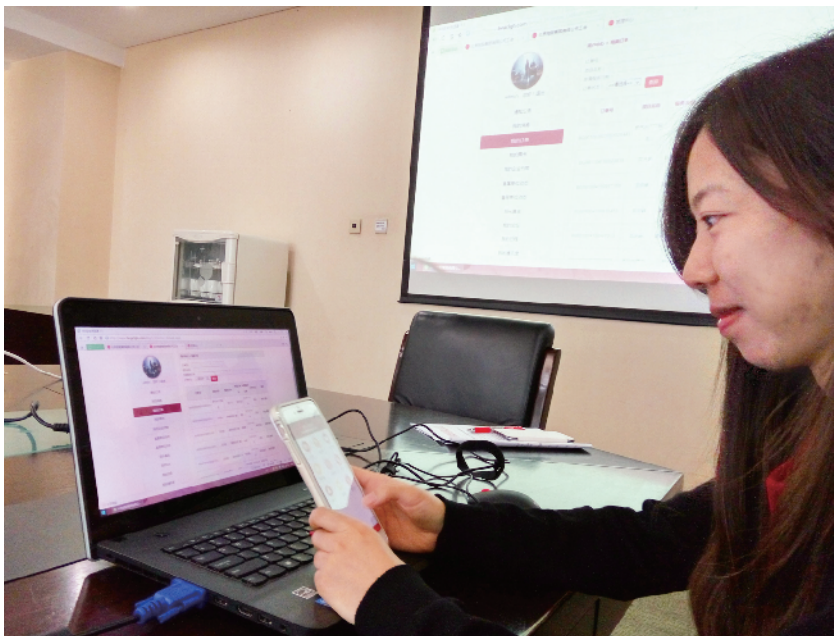
工作人员正在进行网上办公

务体系平台之上，从投保到理赔，全部在互助保障业务系统中，实现全程互联网操作。2015年实现互助保障业务系统升级改造，将所有职工互助保障项目全部搭载在市总工会三级服务体系平台之上，实现了六项会费型保障活动全部直赔入职工京卡中，目前全市直赔率达到98%以上。2016年，开发“北京职工互助保障”公众微信号，实时发布全市职工互助保障工作新政策、新动态；并通过互联网开展暖·互助“二次报销”受助会员信息核实工作，核实成功率达80%，通过核实及时协调相关部门更新京卡库，有效地提升了市总工会的影响力和凝聚力。

2017年，保障中心（北京办事处）门户网站升级改造完成，极大简化了互助保障业务操作流程；实现住院医疗和住院津贴快速理赔功能，极大地

提高了患病职工理赔速度，做到了10个工作日理赔到账服务。另外，保障中心（北京办事处）利用医疗大数据，开展重大疾病职工病情判断、筛选重大疾病职工开展互助互济慰问及二次救助工作；实现市总工会12351APP和门户网站会员投保、理赔信息自助查询功能，让工会会员随时随地了解互助保障个人信息。

“这种快速的理赔方式，不仅提高了我们经办人员的工作效率，还能第一时间为职工带来温暖。”李放深有感触地说。除此之外，网络平台还让工作人员与职工的沟通更便捷。“网上的信息，不光经办人能看到，职工也能看到，每一笔互助金都显示的清清楚楚，最后打到职工的京卡中。其中若有疑问，我们会第一时间跟工作人员沟通，之后再跟职工解释清楚，真正做到让职工满意。”李放说。



职工李倩正在使用“数字工会”

兴地说。

工会基础数据库通过职工所持有的市总工会“京卡”信息档案为基础的数字化管理，实现了会员、帮扶、保险、职工生活服务等信息的自动关联、自动管理。工会门户网站涵盖了各级工会活动动态、通知公告、文件法规、职工热线、京卡优惠信息、工会论坛等20余项板块，界面更加丰富、项目更加齐全。

工会数字图书馆每年为职工提供21万册电子图书，员工将不受时间和地点限制，通过电脑、手机、平板电脑等方式进行阅读。工会微网站按照分层级、分群组、分平台构建原则，拓展了对全体会员的信息展示、应答回复、查询服务、图书阅览等功能，为员工提供移动即时服务，实现了员

工和工会组织的互联互通。

职工福利云商平台与近20家集团内、外部企业商谈，为职工提供专享优惠服务，囊括了就医、旅游、休闲、健身、购物、住宿、订票、婚庆、燃气维修等项目16类，提供27种专属定制服务，30条优惠途径。

办公系统与基础数据库合并整合，简化了服务流程，提高了业务办理效率，如市总京卡数据与职工互助会两个数据库的高度整合，实现了互助保障业务办理的全程自动核算，从市总接到数据直接导入数字工会，并最终通过数字工会的办公自动化系统完成全部业务手续，通过微信直接通知到每名职工，使原本需要两级工会几十个人三四天完成的工作量，只需要几分钟就可以轻松搞定。