



建设智慧工会 创新首善职工普惠服务新模式

李磊 中国劳动关系学院劳动关系与工会研究中心研究员

根据首都城市的战略定位及全国总工会关于智慧工会建设的相关精神,北京市总工会建设智慧工会需要从顶层设计、数据库建设、线上和线下协同建设以及提高工会干部队伍素质建设等关键方面着手,创新首善职工普惠服务新模式,竭诚服务广大职工群众。

智慧工会发源于互联网技术的发展和运用。所谓智慧工会,是以移动互联网技术、大数据、人工智能等技术为背景,依托工会组织和工会网上平台,对工会系统数据资源进行收集、整合和加工,推进资源共享和业务协同,构建面向职工的、网上网下深度融合、相互联动的一体化服务体系,竭诚服务广大职工群众,推进工会工作和社会治理。

2017年,全国总工会发布《全国工会网上工作纲要(2017-2020年)》,提出“互联网+工会就是充分运用移动互联、云计算、大数据和人工智能等网络信息技术,推进互联网在工会的广泛应用和融合发展,构建‘互联网+’工会服务职工体系,打造方便快捷、务实高效的服务职工新通道,不断提升运用网络服务职工的能力水平,推动工会工作创新发展。”2018年,中国工会十七大报告提出:“积极建设智慧工会。”

北京市总工会深刻领会移动互联网等信息网络技术给工会工作带来的机遇和挑战,以习近平总书记关于工人阶级和工会工作的重要论述以及全国总工会关于工会改革的精神为指导,牢牢把握首都城市战略定位,坚持首善标准,强化政治担当,主动参与推动首都“四个中心”建设,全面提升“四个服务”水平,推动工会改革全面深化,不断增强工会组织的政治性、先进性和群众性,创新首善工会工作新模式,在建设国际一流的和谐宜居城市中贡献北京工会新形象。

北京市总工会以“三级服务体系”为载体,推动工会工作与移动互联网技术的融合发展,逐步完善实名制会员数据库,提供网上“一键式”服务,促进形成互联互

通、资源集约、高效便捷、上下协同的智慧化服务体系,切实为职工提供便捷、普惠、精准、常态的暖心服务。做实慰问帮扶、医疗救助、就业创业、“两节”送温暖等工会品牌,推进工会普惠性服务。目前北京市总工会采集了近20万工会组织、数百万工会会员数据,开发北京工会12351手机APP,建设智慧化服务平台,可以在最快的时间内向职工展示、推送工会的服务,加强与职工的互动,倾听职工的呼声,及时回应职工诉求。智慧工会服务平台建设,优化工会服务流程,简化办事流程,提高了服务效率,保障“时时有人在、事事有人答”,极大地优化了职工群众的服务体验和获得感。

目前北京市智慧工会建设已经初步取得成效,但是还远远不够。当前,新的科技革命正深刻改变着产业构成和产业形态,进而深刻影响着职工的职业构成、技能需求、劳动关系,流动性等,这是工会在履行基本职责过程中必须面对并努力给出满意回答的问题。习近平总书记强调,“工会要坚持以职工为中心的工作导向,抓住职工群众最关心最直接最现实的利益问题,认真履行维护职工合法权益、竭诚服务职工群众的基本职责,把群众观念牢牢根植于心中,哪里职工合法权益受到侵害,哪里工会就要站出来说话。”需要工会紧紧把握信息技术革命带来的发展机遇,建设智慧工会,竭诚服务广大职工群众,使他们更容易找到“家”,感受到“家”的温暖。

一、从战略高度规划智慧工会建设的顶层设计

立足于北京首善之区的政治

定位以及枢纽型社会组织的社会功能,围绕北京市的“四个中心”的定位,在智慧工会建设要有大视野,高布局。在平台的功能模块设计上力求全面和便捷,更好地促进工会工作理念、服务模式、活动方式的转变,进一步密切工会组织和职工群众的联系,更好地服务职工群众,让广大职工群众随时随地感受到“职工之家”就在身边,增强工会组织的凝聚力和向心力。2017年初全国总工会印发的《全国工会网上工作纲要(2017-2020年)》提出了互联网+工会的十大类应用建设,这可以作为智慧工会功能模块建设的重要参考,其中在权益维护类中重点强调打造8大类系统,“即困难职工帮扶管理系统、农民工服务系统、职工法律服务系统、劳动保护应用系统、职工意见征求系统、集体协商工作服务系统、女职工服务系统、对口援疆援藏工作服务系统。”北京市总工会也可以借鉴其他省市的先进经验,结合北京市工会的具体实际来规划北京智慧工会的顶层设计,更好地为广大职工群众提供普惠首善服务。

二、高度重视数据库建设

截至2016年12月,北京市网民为1690万,互联网普及率为77.8%,居全国首位。网络的普及为工会数据库建设和应用提供了方便,通过对数据库数据的分析和挖掘,可以为职工群众提供更加精准的普惠和个性化服务。《大数据时代》的作者舍恩伯格指出:“世界的本质是数据,大数据是新的黄金。”《中华全国总工会改革试点方案》明确提出要建立全国统一的工会工作和会员信息基

础数据库,实现服务对象全覆盖、服务时间全天候,使工会服务广大职工群众更方便、更精准、更有效。

按照此方案的要求,北京市总工会要建立和完善两个主干数据库:一是工会组织和工会会员的信息数据库,可以据此实时掌握其状态;二是工会业务数据库。通过收集、统计、分析职工对工会服务的反馈评价,掌握基层工会和会员个性化的需求,进而根据统计分析的结果来及时调整改善工会提供的服务,科学有效地调配工会资源,更好地服务职工群众。在为职工群众服务过程中,要注意消除数据壁垒,注意数据在不同终端和不同部门之间的流动和协同,提供服务的有效性和针对性,提供职工群众的满意度。

三、协力推进线上和线下同步建设

智慧工会建设是信息技术革命时代工会工作模式的一种创新,但它绝不能代替扎实有效的基层工会组织建设和实体服务提供。建设智慧工会,不仅要大力建设线上平台及服务体系,也要加强线下实体及服务的建设,并不断改进线下工作模式和服务方法,形成完整的线上线下工作链条和无缝对接,才能开创北京智慧工会工作新局面。北京市总工会以职工之家、职工暖心驿站为重点,深化“会、站、家”一体化建设就是很好的做法。在中关村智造大街等产业、人员密集地区建立公共区域职工之家,在便利店、银行网点、加油站等场所建立职工暖心驿站,几乎把工会服务直接送到广大职工群众的手里。广东佛山市总工会提出建设“实体店+网店=职工家园”体系

的构想也可以借鉴。“实体店”即全市各级工会建立的帮扶中心、维权中心、服务中心等实体场所;“网店”则是指网站、微博、微信以及手机客户端等。无论是“网店”建设还是“实体店”建设,两者都竭力协同建设,功能互通,实现“线上了解职工需求,线下提供精准帮扶;线上进行技能培训,线下组织技能比武;线上提供信息平台,线下完善服务功能”,形成了线上和线下深度融合、相互协同联动促进的“职工之家”。

四、加强工会干部队伍素质建设

智慧工会建设实质上是一场理念和文化革新,而不仅仅是信息技术在工会管理上的应用。到目前为止,北京市为数不少的工会干部对智慧工会的认识还停留在工会信息化的层面上,更多地关注互联网信息技术的应用,对支撑智慧工会运行的网络技术及大数据掌握和运用甚少。在实践中,不少工会研发的平台成本高昂且互不兼容,有的工会网站、微信、微博等多种平台载体之间内容重复、无特色,职工的关注度较低,这些平台载体也缺少与职工互动,回应职工关切问题不及时,这更降低了工会平台载体的关注度。因此,在智慧工会建设过程中,转变工会干部观念提高工会干部队伍整体素质尤为重要。要从首善之区的高度来加强工会干部队伍素质建设,要提升工会干部的数据收集和挖掘能力,掌握的信息越多,挖掘的数据价值越大,参考的价值更大,实现为职工维权和服务的精准化会更高。