

“加”出来的奇妙效应

——湖北工会建设“互联网+”服务职工体系纪实

□本报记者 张 舸 邹明强
本报通讯员 顾立琼 谢文哲

曾几何时，我们的生活已被互联网悄悄改变，每当互联网与传统行业相结合，通过“互联网+”组成的化学方程式总能发生奇妙的反应，最终呈现出令人始料未及的效果。

这种变化也发生在工会领域。湖北工会以“互联网+”服务职工体系建设为抓手，有效利用全新载体，联系服务职工，推进工会工作转型升级，赢得了职工的普遍好评。

“加”出来的工作创新

8月12日，在宜昌申通物流分拨车间，快递员们纷纷对着一幅醒目的宣传海报摆弄起手机来。原来，大家都在扫描宜昌市总工会官方微信“宜昌工人”的二维码。不到1分钟，他们就在线提交了入会申请。在场的市总工会组织部部长杨春菊说：“申请一定会在3个工作日内得到反馈。”

近年来，宜昌市总运用政府网格化平台大数据，构建精准化服务信息支撑，实现基础信息平台共享交换，构建基础信息管理系统；对原有系统进行设计优化和流程再造，优化动态实名制数据库，借助政府和社会资源，将工会服务纳入网格工作人员工作职责，使全市1万余名网格员成为工会工作的末梢神经。

宜昌市总还先后开通了宜昌工会职工服务网、“宜昌工人”微信公众号和手机客户端，

形成了“一平台多终端”服务体系，囊括8项职工服务内容和5项困难帮扶内容于服务平台，并与微信公众号、手机客户端同步关联：“宜昌工人”官方微信将问题咨询、找工作、会员服务卡、劳模、维权、法律援助、找家政、困难帮扶以及“市民e家”模块置入其中，职工可直接查水电气费、社保金、公积金和住院挂号，享受近30类服务项目。多样化的普惠服务项目增强了工会服务平台的“黏性”，今年8月以来，“宜昌工人”微信公众号粉丝量达4.6万人。

今年，宜昌市总开创网上入会新途径，开展职工（农民工）线上入会集中行动。在宜昌职工服务平台系统上，职工（农民工）输入个人姓名、身份证号和企业名称，系统即可自动从全市法人数据库中检索企业信息，提交后，入会申请即同时步到服务平台系统进行分派处理，如果所在单位已建会，要求所在基层工会把提交入会申请的职工（农民工）纳入工会；如果所在单位没有建会，将申请人员会籍挂在市总工会，并上门服务所在单位建会后再接转。而通过“宜昌工人”的官方微信，职工（农民工）也可以提出入会申请，并且同步至宜昌职工服务平台系统上。截至目前，全市线上入会职工已超过2.2万人。

在湖北省总工会党组书记、常务副主席马建中看来，在“互联网+工会”这一时代变革中，宜昌工会以网格化为依托，以信息化为支撑，有效融入政府综合治理体系，通过扁平化服务，实现了工会服务职工全覆盖。

“实体店”+“网店”的融合服务

如果说，宜昌模式开启了湖北省地方工会与“互联网+”融合发展的新纪元，那么，来自武钢工会的实践与探索则开启了企业工会拥抱“互联网+”的新时代。

2013年10月10日，武钢职工服务中心挂牌；2014年3月3日，网站和微信平台同时上线，武钢实体、网络、微信“三位一体”的服务职工平台正式确立，为职工织就了线上线下、水乳交融的职工服务网络。只要职工在手机微信平台上提出需求，线下实体职工服务中心马上行动，快捷回应。

王威是武钢集团职工，家住黄陂五湖的他，与单位隔江而望，每天上下班交通是个大问题上。他将开通通勤车的愿望发在了微信平台上，让他没想到的是，一天之后，许多有着与他同样烦恼的职工就坐上了通勤车。

一组数据印证了“三位一体”服务平台的效果——

截至今年8月底，集团工会网站访问量达18992人次，点对点为984名职工解决了实际问题。建立了主席信箱的快速反应通道，能当天回复的当天回复，需调查处理的一周内回复，由职工监督。建立快速回复机制后，信箱点击率大幅提升，2014年受理267件，是2013年的2.5倍，2015年至今受理221件；

在微信平台上，粉丝已有15034人，消息阅读量672340次，点对点为6402名职工解决问题；

在线下的实体服务中心，截至2015年8月30日，通过接待为职工办实事3136人次。

如今，在职工服务中心，工会干部与职工的面对面交流在继续；通过网站和微信，工会的服务在指尖上传导，在移动中完成……“实体店”和“网店”的融合，既适应了年长职工需求，也顺应了青年职工需求，由此催生项目化精准服务职工的新方法，达到了“工会就在职工身边”的效果。

湖北省委常委、省总工会主席梁惠玲认为，在“互联网+”时代，工会服务职工的方式得到极大拓展，但不意味着要丢弃已有的服务体系，只有坚持以职工服务中心（站）和网络为依托的实体网与互联网相融合，才能真正促进职工服务体系转型升级。

顶层设计之下的个性化发展

近年来，湖北省总举全会之力，科学谋划、全力推进，在全省各地市、各企业稳步推进“互联网+”服务职工工作体系构建，以此作为“互联网+工会”体系建设的有效抓手。

2013年，湖北省总工会在全省范围内启动困难职工帮扶中心向职工服务中心的转型升级，为“互联网+”平台建设打造了坚实的线下基础；2014年，开展全省工会基层组织建设情况调研，通过“拉网式”、“地毯式”大调研，全面摸清家底，掌握各地各企业的工会工作实际，为“互联网+”平台建设提供充足的大数据支撑。

紧接着，省总全面推广宜昌工会和武钢工会拥抱“互联网+”的做法，并与省综治办

联合下发《关于依托网格化社会治理推动基层工会工作创新发展的意见》，为各地提供政策支持。

“虽然各地各企业都在行动，但‘互联网+’需要个性化、前瞻性思维，绝对不能搞‘一刀切’。”马建中介绍说，省总在顶层设计时就注重引导各地各企业依据实际开展工作，如今，多地多企业已经呈现出各具特色的“互联网+工会”运行模式。

宜昌市总建立基于互联网的职工服务信息平台，内含基础信息系统、职工服务系统和劳动争议调处系统，推行“互联网+服务包”、“互联网+帮扶包”、“互联网+维权包”3种服务模式，提供37项服务事项；松滋市总开发出网格化服务平台软件系统，设置5大模块，内设20个子系统，涵盖工会组建、厂务公开民主管理、工资集体协商等方面，应用于全市16个乡镇、272个村（社区），同时为农民工提供网上服务通道；湖北省电力公司工会大力推进职工服务中心从实体走向网络和移动终端应用，构建以“省公司网站为中心、基层网站为节点、个人电脑为终端”的网络服务体系，截至目前，网络职工服务中心已覆盖全省各个班组，延伸到了每名职工的电脑终端。

“眼下，省委省政府正强力推进城乡一体化网格化建设和‘智慧湖北’建设，这将为工会构建“互联网+”服务职工体系提供巨大牵引力。我们要抢抓机遇、开拓创新，加快‘互联网+’服务职工体系建设步伐，全面提升工会工作水平。”梁惠玲说。

重庆市总培训昌都工会干部

本报讯（记者李国）从10月21日开始，为期半月的重庆市总工会对口援助西藏自治区市工会干部培训班在重庆市委党校举行，38名昌都工会干部参加培训。

据悉，培训期间，重庆市总将邀请工会系统的专家学者，就工会工作涉及的基础理论、建会指导、帮扶工作、民主管理、法律知识等内容进行专题培训，期间还将针对西藏工作的特点开辟经济形势分析及健康知识讲座，并组织学员到重庆有代表性的大型企业和区县工会参观学习。

西宁表彰职工技术创新成果

本报讯（记者那生祥 通讯员邹晓阳）近日，西宁市总工会、市科技局等部门联合开展的西宁市第三届职工优秀技术创新成果评选活动揭晓，涉及生物制药、园林栽培、建筑节能等领域的35项职工创新成果受到表彰。

据悉，此次参与评选项目的都是2013年以来西宁广大职工在群众性科技攻关、技术革新、发明创造等方面取得的优秀技术创新成果，共收到35项职工创新成果自2011年开展以来，已有91项成果上榜，其中1项获全国职工优秀技术创新成果奖，13项获青海省职工优秀技术创新成果奖。

盐池劳模带领农民工加入工会

本报讯（记者马学礼 通讯员王倩）在宁夏盐池县总工会开展的“农民工入会集中行动”中，王乐井乡曾记畔村党支部书记、吴忠市劳模朱玉国做了大量工作。在他的带动下，全村符合入会条件的农民工全部加入工会。

8月初，朱玉国当选村工会联合会主席。上任伊始，他就走村串户为农民工讲解工会组织的性质、作用。1个月後，该村符合入会条件的701名农民工就全部加入工会。朱玉国告诉记者，加入工会后，农民工在就业、生活、子女上学方面的困难都能得到工会的帮助，大家都觉得加入工会是件实实在在的好事。

河口区总举办银行业技能竞赛

本报讯 10月21日，由山东东营市河口区总工会、区金融办共同举办、区农商行承办的河口区第二届职工（银行系统）职业技能大赛，在区农村商业银行举办。本次竞赛共有13家银行63名选手参加，设微机中文录入、计算机传票算、单指单张点钞（挑错）3个竞赛项目。

近年来，该区不断加强职工技能竞赛工作，成立了河口区劳动竞赛委员会，组织开展了系列劳动竞赛活动。两年来，全区共开展各类、各行业、班组技能比赛，技能比武268次，参赛职工1.2万余人，通过技能比赛晋级的选手达268名。（陈文涛）

白城工务段“书香文化”育状元

本报讯（记者彭冰 通讯员赵强）沈阳铁路局白城工务段采取措施营造充满书香气味的文化氛围，赢得职工赞许。

该段通过与职工座谈、下发问卷等方式，摸清了不同年龄段职工对读书的需求，精心挑选了一大批图文并茂的专业类、励志类和文学类书籍，并为新人路大学生每人购置了一套《技规》、《安规》等基本读物。该段实行流动书籍制度，邻近车间、班组之间将读过的书籍通过书籍箱进行互换阅读，同时不定期举办征文比赛等活动。通过多读书、多学习，去年该段有7名不同工种的技术状元脱颖而出。

第四届全国高校模拟集体谈判大赛举行

以高校和地方工会合作方式促进劳动关系领域人才培养

本报讯（记者张锐 邹偶然）谈判桌旁，工会主席等“职工方”代表与总经理等“企业方”代表对面而坐，就工资工时、福利待遇、职工安置等展开协商，时而针锋相对，时而动之以情——这是模拟“集体协商”的一幕，“企业方”与“职工方”全部为在校大学生。10月26日，第四届全国高校模拟集体谈判大赛在浙江玉环县举行。此次大赛共吸引了全国各地15所高校相关专业的近200余名师生参加。

全国高校模拟集体谈判大赛始于2012年，大赛主办方表示，希望通过在高校中举办模拟集体协商比赛，提高劳动关系问题的社会关注度，推动我国劳动关系专业的发展，培养更多劳动关系领域专门人才，同时也实现

工会工作特别是工资集体协商工作的普及和推广。

本届大赛由中国人力资源开发研究会劳动关系分会与浙江省地方工会共同举办。每场比赛包含双方谈判和评委点评两个环节，采用了理论联系实际以及多学科交叉融合的方式。尤其值得关注的是，本届大赛首次采取高校与社会及地方工会合作的形式，是借助高校雄厚的理论和人才力量推进工资集体协商工作的有益尝试。

经过激烈角逐，中南财经政法大学代表队和山东工商学院代表队获得金奖；河北工业大学、西南政法大学、中国人民大学、北京劳动保障职业学院、中国劳动关系学院、首都经贸大学等代表队获银奖。

因地制宜 精准服务

河池市总推进非公企业高效建会

围绕职工需求 确定工作重点

滨州工会打造“普惠式服务”品牌

本报讯（记者孙薇华 通讯员李盛 魏书颖）“对我这个普通环卫工人来说，这不是一笔小数目，真的是大大减轻了家庭负担。”日前，山东滨州市患有大病的职工吕西纯成功领到9478元的职工医疗互助金。据悉，开展医疗互助金活动，只是滨州市总打造普惠式工会服务品牌工程的一个方面。

据介绍，近年来，滨州市总围绕职工需求，确定服务重点，着力打造“普惠式服务”品牌。去年，在15个重点系统单位举办劳动竞赛、技能大赛等群众性建功立业活动，今年组织了以“万众创新、促进发展”为主题的劳动竞赛。自2015年起，将在全市职工中开展职工技术创新竞赛，每年选树命名20名“创新能手”、20个“创新型班组”。

健全完善劳模信息电子档案，开展劳模推

荐评选，走访慰问、健康体检等关爱活动，提升劳模管理和服务水平。评选表彰市“十大金牌工人”和103名市劳动模范、99名市五一劳动奖章，挂牌命名李山岭等5个市级劳模创新工作室。今年，滨州市政府下发的《关于进一步改善劳动模范待遇的通知》，将市劳模离退休后来津补贴由原来的每月60元，提高到每月160元。

此外，还深入开展“查身边隐患、保职工安全，促企业发展”活动，参与企业3105个、职工60.05万人，查改隐患5.65万项；在全市开展企业班组结对共建工作，首批以滨州供电公司与滨化集团等企业班组结对共建11对班组为示范标杆，先行先试，做出表率；发挥滨州技术学院等7家“工友创业”培训基地的作用，举办了育婴师、月嫂等10个专业的培训班，培训职工1.2万余人。

有一种生产叫单件、小批量，意思就是生产加工对象基本不重复，一件产品一个样。中信重工机械股份有限公司的生产常态恰巧就是这样。

“我们生产的是重大装备，加工的活件动辄就是几吨到几百吨重，大多都是创新性产品，必须成功，不许失败。工件价值不菲，万一出纰漏，经济成本和时间成本都太高，我们承担不起。”镗铣床操作工刘新安是全国劳动模范，他负责的镗铣床让内行眼馋，那是台世界上最先进、加工范围最大、精度最高的床子。

中信重工是中国最大的重型装备企业之一，随着企业国际竞争力提升，加工件体量越来越大，对精度的要求没有最高只有更高，加工技术难度不断加大。任务下来，为保证一次成功，往往要重新编制生产工艺，加工方法也要再调整。为适应这种经常的“从头再来”，唯一利器就是“创新”，创新基因由此刻在生产现场，根植在员工心里。

战略转型：以改革触发全员创新激情

1986年进厂时，刘新安才16岁。在近30年的职业生涯里，他从原始手工机床的操作手，成长为世界级数控机床的操控人，这个过程中，他印象最深刻的是刚接触数控机床时的忐忑。

10多年前，因为技术拔尖，他和一批老机床操作工被抽调去学习操控数控机床。“我们遇到的第一个拦路虎就是编程。”回忆起当年向刚进厂的小年轻学习，刘新安说，最担心的是学不会，让人笑话。

这些“老机床”都是心灵手巧的有心人，几个月后，就都能熟练编程、操控新床子了。丰富的机加工经验配上计算机编程，数控机床床上，笨重活件，在他们的指挥下，轻松地跳起精准的“舞蹈”。而后，设备不断更新，10年前最先进的机床，如今已沦落为二流角色。

“我现在这台床子，精度最高可以达到头发丝的五分之一。曾经加工过长达100多吨、

长近10米的轧机机架。”刘新安说，当时面对这个庞然大物时，他和团队一起，通过创新加工方法，优化工艺等手段，解决了工件变形大等问题，圆满完成了任务。

刘新安感受到的变化，是由企业战略转型带来的。伴随“中国制造”红遍全球，中信重工在占领全球市场高地的同时，实现了由制造型企业向高新技术企业转型，并伴之以从主机供应商转身为成套服务商，从本土化企业转型为国际化企业。

“企业发生的这场深刻变革，是全面、系统的，这种非局部、非单兵突进的变革，只有通过改革释放创新活力，全员创新，万众创新，集众智才能推动。”中信重工董事长任沁新说。

万众创新需要领军人才。针对生产一线的员工入职，2013年，中信重工启动“金蓝领”工程，为技术工人设立了最高等级为“大工匠”的11个阶梯式技能等级，当年便聘请5个大工匠并成立以他们名字命名的工作室；同时还建立16个金牌首席员工创新工作站和1个劳模工作室。

刘新安的团队就是“刘新安劳模工作室”里登记在册的11位小伙伴，他们是刘新安团队完成的队中力量。然而，开展活动时，参与者远远不止这些人。“我们是开门攻关，每次研究问题，都欢迎工友参加，工作室常常爆满。”刘新安说。

任沁新介绍，以22个创新工作室为代表的工人创客群，涵盖了从冶炼到热处理到锻造到机加工的12个主要技术工种，直接参与者超过500人，并影响、带动4400位工人。“通过制度设计，我们从管理层面解决了大企业全员创新的问题。这些工人创客群与高技术的创新团队、国际化的创新团队一起，使中信重工实现了全员创新。”

工人创客群：遵守工艺纪律攻坚克难

“在大型装备企业里，激励工人参与的创新，必须有组织、有引导。”任沁新说，这种创

新的基础是坚持工艺纪律、技术纪律。“工人创新不能损害工艺的严肃性，只有严格遵守工艺规程，才能制造出精品。我们以通过工人参与工艺编制，来解决创新与遵守工艺纪律的矛盾。”

在中信重工，由于生产具有离散性，大量使用数控机床，许多工艺技术需要在生产现场解决，而现场编工艺，必须有经验丰富、技术权威的工人参与，“这也是设置大工匠的原因。”对于这些活跃在生产现场的宝贝，任沁新非常信任。“没有大工匠解决不了的工艺问题，他们是公司破解加工瓶颈的保证。”

用于航空航天的一项国家重点产品，关键件骨架的加工和装车吊转是业内公认的难啃的硬骨头。在第一次承担加工时，谭志强大工匠室的创客们，针对骨架吊转易变形、加工易震动的难题，从骨架的转运到粗加工、精加工翻转、装配等工序进行系统策划，筛选加工中可能出现的技术难题，并对筛选的难题进行工艺理论攻关，最终完成加工任务。

今年6月，在大工匠杨金安的带领下，中信重工铸锻公司创客群体3天内两创纪录，先后完成了国内最大规模的加氢钢板和国内最大管板锻件的浇铸。按照工艺要求，此次加氢用钢炼后含磷量必须控制在十万分之六以内，杨金安他们控制到了十万分之四。

中信重工的有些能力是独有的，比如制造直径16米以上的齿轮。别人所以制造不了，只是因为他们没有生产这种设备的16米数控滚齿机，而这台滚齿机，就是张朝阳大工匠创客团队研究、制造的。

“当时我们只能生产直径13米的齿轮，可偏偏有客户要求制造直径16米的。我们本身具备生产大型机床零部件的能力，为了留住这单生意，就自己研制了设备。”张朝阳说。

就这样，创新工作室集中了中信重工最能干、最会“聪明干”工人的智慧，生产中攻坚克难更有效率，工人自豪于“没有我们干不了的活”，因工艺难题只能放弃的生产订单越来越少了。



千名环卫工共品饺子宴

10月26日中午，河北省石家庄市裕华区环卫大队的大院内欢声笑语、饺子飘香，1200多名一线的环境卫生工人欢聚一堂，一起品尝香喷喷的饺子，共同庆祝自己的节日——“环卫工人节”。

当日是石家庄市第五届环卫工人节，该市举办了环卫工人游览城市美景、文艺团体慰问演出、环卫工人千人饺子宴等系列活动，让一线的环境卫生人感受到社会各界对他们的支持和关爱。

唐新城 摄（新华社发）