

搭乘智慧湖北建设“快车” 打造指尖上的“湖北工会”

“互联网+”全覆盖、全天候服务广大职工

借助互联网在职工中构建“朋友圈”，在工作中疏通“连心桥”，做到联系服务职工群众“全天候”……这是“互联网+”时代，湖北工会服务职工新常态。

为加快构建“互联网+”工会普惠性服务体系，推进工会工作实体化、项目化、信息化建设，湖北省累计投入3000万元建设“互联网+”服务职工平台。截至今年8月底，全省17个市州和省总帮扶中心的“互联网+”平台已全部建成，有15个市州和省总帮扶中心与省总综合平台联通，部分市州提前实现与县级平台的联通。十堰市在政务外网实现市、县（区）、乡镇（街道）和社区四级全覆盖。一个网上网下相互融合的大格局正在形成……



图为湖北省委常委、省总工会主席梁惠玲（右二）、省总工会常务副主席马建中（右三）调研“互联网+”的应用情况

高站位谋划、举全力推进，着力构建全省一张网、五级全覆盖的“互联网+”服务职工体系

群团组织聚焦增强“三性”、去除“四化”的改革，为网上群众工作开辟了新的渠道，为推进工会工作改革创新指明了方向。

2014年7月，湖北省总会在宜昌召开全省基层工会工作会议，明确提出“全省一张网、五级全覆盖”和“会、站、家”一体化思路，全面推进工会服务职工体系建设。省总工会选取松滋和宜都作

为试点，从地方、企业和高校三线推动，为基层工会提供了可复制的工作模式。

与此同时，在松滋召开了全省工会“互联网+”服务职工体系建设推进会，省委常委、省总工会主席梁惠玲要求：全省工会要加快建设“互联网+”服务职工体系，用3年左右的时间，全面建成覆盖全省的“互联网+”服务职工体系。

湖北省全面推进城乡一体网格化建

设，为网上工会建设提供了良好的外部环境，省委、省政府对国家发展战略，作出了加快智慧湖北建设的决策部署；各级政府运用网络信息技术，搭建了信息共享、方便快捷的电子政务平台和公共服务平台。

省总工会主动融入全省大局，抢抓运用“互联网+”全面升级社会管理服务的历史机遇，积极争取省委领导的重视

支持，加强与综治、人社、公安、民政、工商、税务等部门的工作对接，让构建“互联网+”服务职工体系搭上全省信息化、网络化建设的时代快车，借力、借势、借道加快推进。

经省编办同意，今年5月，湖北省总工会设立正处级事业单位省工会新闻信息中心，归口建设和管理省总工会新媒体和信息化平台。

以大数据、云计算为支撑，高标准设计、立体化打造，着力建好全省工会服务职工“一张网”

需求在指尖传递，服务在网上解决。

去年底，“湖北工会”微信公众号“我要求助”栏目上线运行。点击“我要求助”按钮后，职工诉求会经过这样一个流程：职工提交申请——平台信息核验——业务分派——下级工会处理业务——反馈结果到

“天网”“底盘”“支柱”有机整合，“网络化、实体化、项目化”一体推进，打造服务职工的立体化格局

线上，依托微信、微博发布最新文化资讯，线下，组织文化宣讲和有奖答题、评选优秀文化感悟等竞赛活动。通过线上、线下互动，在员工中掀起了学习文化的热潮。这是全省各级工会文化建设的“新招”，深受职工欢迎。

要做实“互联网+”服务职工体系，就必须做实“一网一盘一支柱”，湖北省把联通全省工会的网络服务平台作为“天网”，把各级工会职工服务中心实体站点作为

个月，已解决职工求助6120人次。

联系职工零距离，回应诉求无阻隔。高效、便捷的服务受益于平台“全省覆盖、五级联通、一网运行”的工作架构。以大数据、云计算为支撑，以省总工会为中心、以市州工会为主导、以县市区工会为主体，向乡镇

（街道）、开发区（工业园区）、社区（村）和企事业单位全面延伸的全省工会服务职工“一张网”，实现各级工会互联互通互动。

目前，省市县工会服务职工网络平台已全面联通，市级工会已全面建成覆盖城区的“互联网+”服务职工体系。

全方位运行、普惠化服务，着力发挥“互联网+”服务职工体系的效能

想加入工会？手机一扫，“码”上加！

在武汉、襄阳、宜昌等地，工会在门户网站、微信公众号上设立职工入会窗口，并与政府职能部门实现了基础数据的共享互通，破解了25人以下小微企业建会难、灵活就业人员入会难的问题。目前，全省通过网上入会的职工达到6万人。“湖北工会”微信，关注量接近7万人。

因地制宜、务实管用，全省各地各具特色的“互联网+”工会运行模式初显成效——



荆门工会开发“荆门职工”公众微信号和阳光5·1卡APP，发行了集会员身份、金融服务、工会帮扶、打折优惠、会员保障功能五位一体的阳光5·1卡18万多张，开卡使用率在65%以上；阳光5·1卡发送以来，共为会员提供刷卡消费优惠160多万元，保险理赔15起，共21万多元。

仙桃工会大力推进建立互联网+精准帮扶，将低保、医保、网格信息等进行“串联”处理、综合比对，核实困难职工实际情况，开展精准“滴灌”帮扶。对因病致贫的409名肝肾移植重症职工，通过争取帮扶资金、提高医保报销比例、争取大病救助，实行“输血式”帮扶，为他们发放慰问金近50万元。

元。对有就业能力和就业愿望的，通过免费开展技能培训，实行“造血式”帮扶。

宜都工会推行“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，社区服务中心把职工服务纳入5个“一刻钟服务圈”，50多项订单式服务惠及职工。

鄂州工会“互联网+”平台接入市电子政务云数据交换中心系统，实现了与相关单位的数据共享和信息比对，做到了会情信息全掌握、服务职工全天候、工会组健全覆盖。

黄冈工会依托工会干部、协理员和网格员，建立职工和农民工帮扶维权工作机制，实现网格内“全方位、全过程、全覆盖”的动态管理服务。

松滋工会网络化服务平台将市、乡镇、村三级工会办事“一网打尽”，变“人在路上跑”为“事在网上办”，便捷、高效、透明的服务赢得职工一致“点赞”。

武钢通过建立实体、网络、微信“三位一体”平台，打破工会传统“层层上报，层层反馈”的慢节奏，叫响“职工有需求，工会在身边”的口号。

省电力公司工会构建以“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，运用场景式服务、智能引导等新颖形式，促进服务“在指尖上移动，在移动中完成”。

烽火科技集团打造互联网产品：“悠趣”APP+“悠趣”盒子，通过信息发布、圈子交友、干部培训、维权帮扶等方式，让企业文化进入职工家庭，让职工全程参与企业建设，搭建民主管理型平台，打造员工互动家园。

汉口火车站通过以实名制准入方式，为车站职工和家属创建了一个“阳光网上家园”，将活动、维权、诉求、帮扶都搬到网上。

“大篷车”送教，点击率作为硬指标，以用促管，进一步强化“互联网+”服务职工体系功能

今年6月，“湖北最美一线职工”的评选投票在湖北工会网和湖北工会微信同时进行，全省参与职工高达150多万人次。

这是一次实战检测。职工参与的热情让平台建设者、运行者感到兴奋的同时，也增添了一份责任、一份动力。

下一步，湖北省总工会要把工会组织亮牌子、明职责，工会主席亮身份，作承诺的“双亮”活动放在网上开展，把劳模评选社会评价、技能培训班线上学习、困难职工帮扶项目等工作放在平台上实施，推动各地

主动用网、科学用网，增强平台的吸引力，扩大工会的影响力。

同时，研究制定全省统一的数据标准、工作流程和具体要求，各地要建立专人受理、限时办结、跟踪问效、群众评价的工作流程；推行网上工作、服务“排行榜”，定期公布各地平台的点击率和点赞数，评估工作成效；采取“大篷车”方式送教上门，对基层工会干部进行一次“互联网+”知识和操作的普及培训，引导广大工会干部熟悉实务操作，使运用“互联网+”成为各级工会干部的常态。



武汉：利用“互联网+”服务职工更精准

今年6月份以来，武汉遭受了历史罕见的暴雨洪涝灾害。

武汉市总工会利用微信媒体，开设抗洪救灾专栏，发布《抗洪救灾工会在行动》专题报道80余篇，传递正能量，阅读转载10万余人次。

在推进“互联网+”信息化建设中，武汉注重原有工作系统的整合和基础数据的拓展，实现网络互联信息互通。

目前，工会相关数据可实现与政府29个部门数据信息的融合比对。新建工会地址、会员情况、农民工实名制信息等在平台一点便知。

武汉市内建立了以市、区、街道和企业职工服务中心（站点）的服务窗口四级网络体系，建设基层服务中心

（站点）5000家，让全市职工在1公里内就能找到维权、帮扶、服务的实体平台。

集会员身份卡、会员帮扶卡、会员优惠卡、会员金融卡、会员公交卡、会员素质卡“六位一体”的智能型工会会员服务卡受到职工热烈欢迎，持卡人数已突破100万人。

无论职工会员在哪里，通过综合服务平台提交各类诉求，工会组织都能第一时间受理、及时协调解决。武汉市总工会微信订阅号创办仅仅6个多月，微信订阅号关注人数超过6万人，新闻阅读次数超过60万次，职工互动留言8万余条，在全总新媒体和湖北省政务微信等排名中位居前列。

宜昌：10余万名职工乐享“互联网+”普惠服务

宜昌是全国35个社会治理创新综合试点城市之一。

2012年以来，宜昌市总工会主动融入和对接城市社会治理创新，“智慧城市”服务体系和“信息惠民”工程，依托全市社会管理信息大数据，即时对接、关联比对，打造以工会职工服务系统（网站、微信、手机客户端）的平台，做到职工企业情况精准化掌握，走出了一条“互联网+”普惠服务职工的新路子。

宜昌工会职工服务网拥有18项职工服务内容，“宜昌工人”微信服务号上设置了问题咨询、入会转会、找工作、会员服务卡、劳模服务、争议调解、法律援助、家政服务、困难帮扶以及“市民e家”等14个服务模块。职工通过手机关

注“宜昌工人”，就可直接查水电气费、社保金、公积金和就诊挂号，享受近30类服务项目。

与此同时，宜昌市总工会充分发挥全市1万余名网格员的基层触角作用，使其成为工会工作的有力助手。通过网格员手持的e通手机，及时发布任务指令，网格员每季度定期走访所辖网格困难职工、劳动模范，每半年核实施工企业建会制数据，日常工作中承担困难职工申报、职工就业服务等工作任务。

3年来，宜昌市总工会已累计为职工（农民工）提供咨询、困难帮扶、就业援助、技能培训、法律援助、维权服务、家政服务、网上入会转会等普惠服务10余万人次。

襄阳：云平台、大数据、“零”距离、高标准服务职工

高起点建设信息平台。襄阳市政府将工会“互联网+”服务职工平台建设作为全市公共服务一体化信息平台建设的重要内容，统筹使用政府云服务平台。

高质量服务职工。今年以来，市总工会通过“互联网+”职工服务平台向1750名困难职工发放帮扶资金265万元，全市1065名工会干部结对帮扶572名困难职工。3名通过网络申请的职工，经精准识别、建档立卡后，分别给予3000元大病救助。据统计，今年以来，网络平台共受理职工维权诉求41件次，已办理13件次，其它28件正在办理中。

特殊权益保护集体合同信息8786条，职代会信息8516条，困难职工信息4492条，劳模信息18951条，基本实现了建会建制单位工会基础数据全录入。

高标准录入基础数据。截至目前，襄阳共录入企事业单位信息14469家、工会组织信息9488家，职工信息1145453条，集体合同信息9606条，工资专项集体合同信息8786条，劳动安全卫生集体合同信息7980条，女职工

（本版策划：王华虎）