

# 把工会“装进”口袋,把服务带到眼前



本报记者 周有强 李丹青 刘友婷

一扇门半掩着,门内门外两种景象。门外,一幅镂空的海报前,代表们排着队走到手机镜头前,面带笑容,比出点赞手势;门内,房间摆满了电脑,蓝色背景板下,工作人员正在调试设备,代表访谈即将开始。

这里是中国工会十七大新闻中心。会议期间,来自各代表团的代表纷纷来到这里,传递基层声音,分享大会感受。随后,这些访谈将被制作成各式各样的小视频,发布到网页、微博、微信、抖音等各种媒介平台上。无论身处何方,职工只要打开手机就能感受到中国工会十七大的盛况。

新媒体手段的广泛运用,不仅让代表有机会把工会“装进”口袋,也让职工有渠道把服务带到眼前。

“一机在手,大会我有”  
“真的很方便,一个APP,上面几乎什么

都有。”10月23日晚,在甘肃代表团驻地,长庆油田分公司第十采油厂柔远采油作业区党总支书记刘玲玲代表一边用手指划着手机,一边和《工人日报》记者说道。

刘玲玲代表说的是中国工会十七大APP。大会日程、新闻信息、文件阅览、会风会纪、住宿服务、交通服务、医疗服务……打开APP,一个个子栏目映入眼帘。

刘玲玲代表最喜欢的是大会简报这个栏目。“有来自不同行业、不同层面代表的发言和观点。我每天晚上睡觉前都会阅读一下。”作为一名从普通工人一步步成长起来的全国劳模,刘玲玲代表尤其关注与工人和基层相关的发言。

“其他企业、其他地方的好想法和好做法,不通过网络和新媒体,还真的很难知道。”刘玲玲代表说,“我每天还会浏览工人日报APP,里面有全面生动的会议资讯、热点新闻等,很好看。”

中国能建葛洲坝集团股份公司工会副主席李新波代表也下载了中国工会十七大和工人日报APP。他所在的企业拥有4万多职工,遍布海内外,“如果不借助科技手段,工会工作很难开展。”有了这两个APP,方便他查看收集先进的工会工作经验。

打开手机APP,中央领导的关怀,基层职工

的心声,工会代表的讨论全在眼前。“真的可以说,‘一机在手,大会我有’。”李新波代表说。

工会十七大报告中提到:强化互联网思维,运用大数据、云计算、物联网、人工智能等手段推进工会工作,促进互联网和工会工作融合发展,构建网上工作平台,打造工会工作升级版。

在李新波代表看来,此次工会十七大对新媒体形式的充分运用,就是对报告的生动注脚。

## 与代表一起“参会”

网络和新媒体的使用不仅便捷了代表,也让会场外的职工有了“参会”渠道。

10月23日20时30分,在广东代表团驻地,富士施乐高科技(深圳)公司工会主席朱敏代表在手机微信提示音不断。

“希望工会能够帮外来工解决子女入学问题”“希望工会多开展技能培训和学历提升活动”……点开微信未读信息,朱敏代表将职工的诉求一一记录,记者留意到,朱敏代表微信置顶的都是职工群、工会工作群。

当选中国工会十七大代表后,上海普兰金融服务公司工会主席王凯代表专门拉了一个微信群——普兰全国工会代现场播报。群里有3个人,分别是该公司近3届工会主席。“前两任工会主席非常关心工会十七大,通过微信群,我

可以随时将大会信息分享给在场的他们。”

除了通过微信群交流,各地工会组织在大会期间也专门开设了专题栏目,向场外职工传递大会的“好声音”。

大会前夕,深圳市总工会的微信公众号上推送了一篇文章《带着全市职工会员的嘱托,他们进京了》,文中的“一图看懂工会”获得不少职工好评,“图表形式对会议知识进行解释,生动形象,我很喜欢!”

会议进行到第3天,“四川工会”已推送了16篇中国工会十七大相关文章,累计阅读量达30多万,职工们言堪比现场消息即时播报。

## “工会就在身边,服务就在眼前”

职工在哪里,工会服务就到哪里。通过新媒体,让各级工会找到了为职工服务的新手段。

河北省邯郸市永年区委副书记、区总工会主席王银明代表告诉记者,近年来,区总工会大力推进新媒体建设,开通了微信公众号、微博和职工服务网。微信公众号开通1年来,先后发布政策理论、招聘培训、商家普惠等各类信息1100余篇(条),关注会员数、信息转发数、职工参与率持续增长,有效拓展了工会工作覆盖面,延伸了工会组织服务半径。“要让会员真正感受到‘工会就在身边,服务就在眼前’。”王银明代表说。

“宣传工会工作、服务基层工会、联系职工群众”,厦门市总工会的微信公众号拥有50多万粉丝,除了日常更新的工会新闻,“@信息”“@服务”“@互动”3个板块,简单、清晰、直白地将公众号的服务一一呈现。

记者点击进入“@服务”时,入会建会、工会卡、医疗互助、特惠商家、平安返厦等几个涉及职工日常需求的重要部分立即弹出,进入每个部分都有相关详细的信息解答。

用新媒体连接服务,也需要创意。湖北烽火通信科技股份有限公司运营管理部总经理唐艳芳代表告诉记者,她所在的企业工会通过内部APP“悠趣”为职工提供各项服务。唐艳芳代表一边打开手机中“三叶草”图标的APP,一边以普惠服务为例向记者展示服务的便捷性。她说,每逢节假日,企业工会还把福利“搬”到网上,给职工发放福利积分,自主选择,便捷、高效又人性化。

“运用新媒体给职工提供服务时,一定不能‘脚不着地’,要站在职工的角度考虑他们的需求,再用贴近他们的表达方式传播出去。”湖北宜昌市总工会党组书记、常务副主席罗志勇代表告诉记者,只有这样,工会和职工才能联得上、粘得牢、记得住、合得拢。

(本报北京10月24日电)

本报记者 邹偶然 刘友婷

第一次履职的责任与压力,第一次走进人民大会堂的紧张,第一次见到党和国家领导人的激动……在参加中国工会十七大的代表中,90后代表们构成了一道靓丽的青春风景线。

他们明白自己肩上的重任。开会前认真调研,记录来自基层的声音;大会上,认真听取报告,反复思考其中的每句话;讨论时,更是笔不离手,如饥似渴地吸收着前辈们的经验。

因为代表,所以努力;因为年轻,所以加倍。

## 钟希娇代表:“因自己是工会组织的一员而自豪”

“27年来第一次进京,而且还是以工会十七大代表的身份。当列车停止行驶,真真切切地感受到北京空气的一刹那才知道,原来,这不是梦。”

“参加开幕式,聆听报告受益匪浅,让我更加坚定了要更好地完成工会工作这份使命的信心,我因自己是工会组织的一员感到自豪骄傲。”

“工会十七大报告给我这个来自最基层的代表上了生动的一课。”

# 工代会上的90后

这些文字,是浙江泰顺县振泰人才公司劳务派遣工、左溪村旅游联合工会女职工委员会主任钟希娇代表写在自己手机里的日记。这位1992年出生的姑娘,从出发那天起,每天都会记录下自己的参会感受。

“希望通过工会解决两个问题:有更好的师资让孩子们在农村也能得到好的教育,希望为村民们争取更多的就业创业机会。”钟希娇代表说,作为一名工会“新兵”,十分珍惜这次参会机会。

## 钟栋鹏代表:“忙碌并快乐着”

今天中午12时,记者见到刚从人民大会堂回到驻地的钟栋鹏代表时,他正和几位年纪稍长的企业工会主席交谈,认真地听他们介绍工会工作经验。

广汽丰田汽车公司总装设备保全员、设备科生产三系二组组长钟栋鹏代表是广东代表团里唯一一名90后。年纪轻轻的他胸前佩戴着两枚金色奖章。

“干技术活儿,有创新意识非常重要。”谈话间,钟栋鹏代表不止一次提到“创新”,在工作中他也是这样做的。

讨论会上,每当有代表提及如何加强职工技能培训时,钟栋鹏代表都会“多留个心眼”,将一些“好点子”记下来。

作为一名全国劳动模范,钟栋鹏代表深感责任重大,除了做好本职工作,他希望能发挥劳模引领示范作用,带领更多年轻职工成为“技术大拿”。为此,钟栋鹏代表为班组每位职工制定了详细的“专业培养计划”。

## 肖芳代表:“是荣誉,更是责任”

“回到四川,我能交份漂亮答卷了!”成都地铁运营公司电客车组长肖芳代表激动地说道。

“推动完善产业工人技能形成体系,改进技能评价方式,畅通产业工人发展通道”“组织开展职工喜闻乐见的群众性文体活动”……认真学习了大会报告后,这位90后藏族女孩惊喜地发现,她带来的问题都在报告中找到了“答案”。

清晨4点半的成都街头,肖芳代表是熟悉的。自从2011年成为一名地铁司机后,她就在几十公里的隧道里穿梭。肖芳代表不仅关心职工技能培训,还关注未来工会有多少丰富职工企业文化生活。

“是荣誉,更是沉甸甸的责任。”当问及参会感受时,肖芳代表多次提到“责任”,“我带着职工的期盼来,就要把利好政策带回去。”

(本报北京10月24日电)

后一厘米”进发,这是浙江省天台县赤城街道总工会主席张锋代表心中的目标。在他看来,由县级工会派驻的20名企业工会指导员,107名街道工会代表、各企业工会干部及各大企业里的工会小组长,成功破解了街道总工会人手短缺的难题,接长了工会服务“手臂”,将工会触角真正延伸到每一位职工身边。

“工会十七大报告中说,‘落实在基层、落实靠基层’,做好基层工作也需要工会干部不断与时俱进、不断创新。”据张锋介绍,针对工作实际,赤城街道总工会经上级工会同意,创新实施街道工会代表常任制,突破5年任期界限,充分激发107名街道工会代表的积极性,有效促进了街道工会工作。同时,考虑到大企业职工人数多、工会干部人数少,无法关注到每一位职工的心声,赤城街道总工会从2017年起在各大企业,以车间、科室为单位推行工会小组长制,再把企业工会干部联系到每个小组,实现职工有需求,工会第一时间接收、第一时间解决。

在延伸触角的同时,赤城街道总工会不断拓展服务范围,叫响普惠服务品牌,通过“工益有我”活动,让“工益帮扶”“工益互助”等惠及更多职工。

“职工利益无小事”“让工会在职工需要时能看得见、找得到、信得过、靠得住”……在代表们看来,把工会工作触角延伸到每位职工身边,提供一项项具体贴心的服务,才是兑现“竭诚服务职工”承诺的正确选择。



## 推动新时代工会改革再出发

江苏省总工会党组书记、副主席 朱劲松

在中国工会十七大开幕式上,第一次与习近平总书记、与党中央领导集体距离这么近,深深地被现场的氛围所感染,也为自身承担的责任所驱动,令人非常难忘、铭记在心。王沪宁同志代表党中央的致词中指出,过去5年工会组织深化改革创新,政治性、先进性、群众性显著增强,给我们以极大的鼓舞和鞭策。江苏工会将进一步贯彻落实党中央关于群团改革的部署要求,坚持以坚定的政治性引导职工,以鲜明的先进性组织职工,以广泛的群众性凝聚职工,聚焦主责主业,持续深化工会改革创新,构建和完善联系广泛、服务职工的工会工作体系,切实增强团结教育、维护权益和服务职工功能,推动新时代工会改革再出发。

## 推动工会工作创新发展

安徽省总工会党组书记、副主席 徐发成

作为全省2000多万名职工群众的代表,光荣参加中国工会第十七次代表大会,亲耳聆听王沪宁同志代表党中央的致词,深刻感受到以习近平同志为核心的党中央对工人阶级的关怀厚爱和对工会工作的高度重视,使我们倍感振奋;对工人阶级作用的高度评价和工会工作成绩的充分肯定,使我们备受鼓舞;对新时代工人阶级的希望和工会工作的要求,使我们备受激励、倍感鞭策,我们一定要把党中央对工人阶级和工会工作的希望要求化为实际行动,推动新时代工运事业和工会工作不断创新发展。

## 切实履行职责 竭诚服务职工

湖南省总工会党组书记、副主席 徐文龙

贯彻落实中国工会十七大精神,必须强化竭诚服务职工群众这一基本职责。要加强政治引领服务,引导广大职工用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、照亮人生;积极推荐一线职工当党代表、人大代表、政协委员,保障职工民主政治权益;开展“中国梦·劳动美”主题教育,引领广大职工坚定不移听党话、跟党走。加强经济权益服务,助推充分就业,提升技术工人待遇和社保水平,推进困难职工解困脱困,落实职工正常福利。加强素质提升服务,通过技能培训、技能竞赛、创新成果评选等方式促进职工技能提升。加强精神文化服务,建好服务职工阵地,开展丰富多彩的文体活动,促进职工身心健康,不断增强职工获得感、幸福感、安全感。

## 为职工权益保驾护航

四川省总工会党组书记、副主席 胥纯

工会十七大报告指出,要坚持高举维护职工合法权益旗帜,把竭诚为职工群众服务作为一切工作的出发点和落脚点。近年来,四川工会始终坚持以法治思维和法治方式维护职工合法权益,推动解决职工反映强烈的突出问题,不断提升职工获得感幸福感安全感。

通过源头参与维权,推动完善政府、工会、企业共同参与的协商协调机制,主动参与100多项涉及职工利益法律法规政策的制定修改。开通“四川工会法律援助”微博,创建省(城)际互动维权机制。未来,四川工会将紧紧围绕工会十七大精神,谋划更多新思路,提出更多新举措,健全工会服务职工体系,为职工权益保驾护航。

## 强化队伍建设,当好职工“娘家人”

福州市委常委、市总工会主席 陈晔

中国工会十七大胜利召开,习近平总书记和中央领导人出席

大会开幕式,王沪宁同志代表党中央致词,让我倍感亲切,备受鼓舞。

会后,福州工会要弘扬“马上就办,真抓实干”的好作风,按照大会部署,切实做到“四个牢牢把握”:一是牢牢把握正确的政治方向。强化政治建设,增强“四个意识”,落实“两个维护”,团结引领职工听党话、跟党走;二是牢牢把握工运时代主题。深化职工建功立业活动,大力开展劳动和技能竞赛,建设职工创新创业广场,激发劳动热情,凝聚奋斗伟力;三是牢牢把握工会组织的基本职责。坚决维护职工合法权益,大力实施温暖工程,主动回应职工对美好生活的向往;四是牢牢把握中央对群团改革的要求。聚焦增强“三性”,以永远在路上的姿态大力改革工会组织体制、运行机制和工作方式方法,创新工作举措,强化队伍建设,当好职工“娘家人”。

## 积极担当勇作为 振奋精神立潮头

郑州市人大常委会副主任、市总工会主席 赵新中

党中央的致词代表着以习近平同志为核心的党中央高度重视工人阶级和工会工作,令人振奋,大会报告思路清晰,高屋建瓴,对未来自工会工作有着不可替代的指导作用。

近年来,郑州工会各项工作取得了长足进步,其中,激励职工技能素质提升、维护和谐劳动关系、引领劳模助力脱贫攻坚等多项工作获得了社会的广泛认可和好评。工会帮扶服务体系机制及“互联网+工会”助推普惠服务,已经成为郑州工会的一张闪亮名片。接下来,郑州市各级工会一定会积极贯彻落实工会十七大精神,以更加振奋的精神、更加昂扬的斗志、更加扎实的作风,团结带领广大职工群策群力、建功立业,努力开创郑州工会工作新局面。

## 建好用好服务职工“一张网”

福建泉州市委常委、市总工会主席 孔擎军

习近平总书记等中央领导同志亲临中国工会十七大开幕式,王沪宁同志代表党中央向大会致词,我深深地感受到以习近平同志为核心的党中央对工人阶级和工会工作的高度重视与殷切期盼,感受到5年来全国工会交出的沉甸甸的答卷,作为一名工会人感到肩上光荣的责任和崇高的使命。

大会报告强调,要深化工会改革创新,促进互联网和工会工作融合发展,这更加坚定了泉州工会大力建设网上工会的信心。近年来,泉州工会统筹市县两级工会力量大力推进网上工会建设。下一步,我们将认真贯彻落实中国工会十七大精神,加强资源整合和流程再造,着力构建市、县、乡、企和基层职工五级联动的网上工作平台,打造具有泉州特色的网上职工之家。

## 大力弘扬劳模精神和工匠精神

江西上饶市人大常委会副主任、市总工会主席 郑晓春

这次大会是在新的历史起点上中国工人阶级的一次盛会,是中国工运史上的又一里程碑。大会报告对工人阶级的历史功绩评价之高令人振奋,对新时期我国工人阶级的地位、作用和使命的阐述催人奋进。反映了新时代我国工人阶级和工会工作的火热实践,深刻揭示了新时代工会工作的发展规律,弘扬了为实现中华民族伟大复兴的中国梦而奋斗的工人运动时代主题。

弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神,不断深入产业工人队伍挖掘和培养劳模、工匠,有助于职工成长,也为我国产业工人队伍建设不断注入新生产力量。上饶市总将围绕高质量发展深化劳动和技能竞赛,切实推进产业工人队伍建设改革。

(本栏由本报记者王伟、陈华、方大丰、李娜、王维现、余嘉熙、卢翔整理)



## 提高技工待遇

10月23日晚,安徽代表团分组讨论时,身为企业工会主席的刘群代表提出,工会应当推动企业提高技能人才待遇和开展职业技能培训,建设一支高技能职工队伍。

本报记者 吴凡 摄

## “娘家人”的“一网情深”

“根据物探行业实际,创建‘智慧工会云’平台,将2.8万名职工凝聚在工会周围,让他们随时感受到工会的温暖,享受到工会的服务。”看到工会十七大报告中提出要“积极建设智慧工会”,中石油东方地球物理勘探公司工会主席王治富代表分享起自己的“得意”案例。

据他介绍,公司现有28万名职工,分布在全球60多个国家,从事着“为地球做CT”的工作,肩负着为国“找油找气”的神圣使命。由于点多、面广、线长的工作特点,造成工会工作集中开展难,会员覆盖难等困难,单纯依靠传统的工会工作模式已经很难再满足职工群众需求。

如何把“娘家人”的关爱送到千里之外的职工身边?适应职工的需求和期待,公司工会决定通过智慧工会建设,延伸网络触角;在线维权、在线心理咨询、在线参与活动……时空、地域的限制就此打破,即使身处地球另一端的职工也能感受到“娘家人”的“一网情深”。

“智慧工会建设”也是陕西汉中市总工会常务副主席成宝华代表本次聚焦的主题。他在一次调研中发现,汉台区共有67个社区工会,区域内混杂着不同性质企事业单位和不同身份职工,使得社区工会管理难度加大,出现了无法管理、无力管理的现象,城区工会工作面临“瓶颈”。

从去年底开始,汉台区总工会和汉中路办事处工会联合会创新探索了“网格+工会”工作模式,以“工会组织全覆盖、职工诉求全掌握、劳资矛盾全调解、困难职工全帮扶”为目标,以网格服务管理平台为载体,以社区网格为单元,以网格员和工会干部为基本队伍,建立起全面的基础信息服务系统,实现服务职工“零距离”。目前,这一模式正向全市推广。

形成“一片心、一叠卡、一张网、一个家”,建立健全结构清晰、数据准确、动态管理的工会工作和会员信息基础数据库,建设会员实名制与普惠性服务综合管理系统……在全国,越来越多的工会组织借助互联网平台,打造方便快捷、务实高效的服务职工新通道,努力实现服务职工全方位全天候。

## 向服务职工“最后一厘米”进发

从打通服务职工的“最后一公里”,向“最