

厦门市总：建设有温度的网上工会平台



厦门市总工会全媒体中心编辑在工会会员服务日现场采访。(王琨摄)

在全国总工会2019“网聚职工正能量,争做中国好网民”活动中,荣获“互联网+工会普惠服务优秀平台”征集活动“最具影响力平台”,“网络正能量微视频”优秀作品奖,“网络正能量专题活动”二、三等奖……10月底,喜讯传来,厦门市总工会网上工会工作再次荣获多项全国大奖。

2015年荣获“全国十佳最有影响力工会新媒体”;2016年获得“小V大咖”新媒体论坛全省十佳;2017年入选全国工会新媒体百强,服务号位居榜首,订阅号排名第四;2018年厦门市总工会全媒体中心荣获“全国职工网民网络素养教育基地”称号,斩获5大奖项……连续5年,厦门市总工会新媒体在全国工会系统佳績頻传。

荣誉的背后是厦门市总工会主动适应时代发展的自我革新,是上传下达信息枢纽的融合畅通,是契合职工需求的服务平台的升级优化,是以职工为中心的服务阵地的触角延伸。

一个组织体系、一个信息平台、一套运行机制、一张统一网格、一支综合力量……厦门工会网上工作新格局和大工会网上服务生态正逐步成型……

破局：时代催生改革

“互联网+工会”是一场由技术飞跃带来的深刻变革,更是在党中央战略谋划下,厦门市总工会紧跟时代步伐实现的创新尝试。

融合发展,是顺应全媒体时代发展的大势所趋。党的十八大以来,党中央不断推进媒体融合发展,厦门市总工会以敏锐的嗅觉、踏实的行动力,紧跟时代的发展前沿,展开了一场颠覆传统的变革。

依托网络技术,构建数据共享平台——

没有完善健全的工会数据库,工会工作的覆盖面必然受限,容易出现“手电筒”的尴尬现象。近年来,厦门市总工会积极贯彻落实全国总工会工作部署,充分运用移动互联、云计算、大数据等网络信息技术,形成线上线下融合的工会工作格局,逐步拓展网上工会阵地,建立网上服务、网上办公一体化的网上工会平台。

以工会卡为桥梁,建立实名信息数据库。厦门市工会会员凭申领的工会会员服务卡,就能参与厦门工会微信等平台开展的公益培训、免费赠送、优惠打折、实物抽奖、有奖答题等普惠服务活动,把看得见的实惠送到广大职工手中。工会会员们点赞:“工会卡真是一张实用的卡。”

借助工会卡办理推行会员实名登记,至今共发行工会卡146万张,建立厦门基层工会和会员信息数据库,实现会员信息数字化、实名化和实时化管理,为网上工会工作打牢坚实基础。

以信息化技术为支撑,搭建普惠服务平台。

信息化平台不仅为工会普惠活动提供后台支持,还打通工会系统各个业务模块的信息数据资源,集成了基层工会组织库、会员信息库、劳模管理数据库、困难职工数据库等多个基础数据库,实现数据采集、管理、查询、统计等多项功能,为各级工会工作提供便捷通道。

畅通信息传递,打通工会系统上传下达渠道——

“如今,市总工会发布信息只要一个动作便能轻松搞定。”前不久,厦门市总工会官网发布《关于2019年度考核星级职工之家、先进职工服务站和优秀工会专干的通知》,短短几秒钟,各区、各产业工(联)会就接收到了市总工会发布的信息。

针对通知要求,各区、各产业工(联)会工作落实情况如何?考核结果怎样?有哪些典型案例?基层工会的反馈也只需在网络分级平台录入进展情况,市总工会及各区、各产业工(联)会就能同步分享数据。

立足工会实际,厦门市总工会充分运用现代网络信息技术,大刀阔斧地进行信息化平台革新。

实行多级统建分管,提高平台共享度,打通市至区级、产业、镇街工会信息网,使政策下达、信息上通。旨在提高工会系统服务效率,把基层工会人员从日常管理的琐碎中解脱出来,多下企业、多进基层、多与职工联系走访,增加沟通,强化感情,更好地开展工会服务职工工作。

深化数据挖掘,开发交互式应用优化管理——

征集上报、问卷调查、服务地图、知识问答、福利抽奖……丰富的互动平台已经上线,深受职工喜爱。截至目前,各应用模块累计与职工交互1.3亿次。针对不同职工群

体多层次、多样化的需求,强化工会业务场景应用,将开发更多交互应用模块,以满足职工需求,提升平台活跃度。

例如,职工学堂开展公益讲座、技能培训等课程,由于名额有限,只能采取限额报名方式。为了实时掌握报名情况,及时通知报名事项,项目创建平台管理员、学堂管理员、学堂使用者等多种角色,根据每种角色需要授予不同权限,使用独立账号登录平台,各司其职、各取所需,真正实现数据的共建、共用、共管。

便民：打通服务职工“最后一公里”

“看,离我最近的工会爱心驿站只有100米。”打开厦门市总工会微信公众号“工会导航地图”服务功能,职工能轻易找到工会“根据地”。

“太好用了!全市300多个工会爱心驿站、职工服务站、共享职工之家都能轻松找到。”刘惠文是一名环卫工人,他说,只要轻轻一点,导航地图就会规划好最佳路线,如果找不到准确位置,导航地图中还提供咨询电话。

工会在哪里?职工怎样找到工会?这是许多职工经常问的问题。

近年来,厦门市总工会积极推动构建“互联网+”工会服务体系,融合线上线下,推动一站式受理、一网通办,切实打通工会联系职工的“最后一公里”,打造“指尖上的智慧工会”,让工会服务“触网可及”。

服务在前,让职工走路省力去走马路——

如今,“职工不需要上一趟门,工作人员也不需要填一张纸。”职工只要上传图片,选择关键信息,就可以完成申请。工作人员点击鼠标,审核程序就完成了,工作效率明显提高。

让“信息多跑路、职工少跑腿”,将线下服务与线上功能融合,实现服务方式和服务渠道的转变。厦门市总工会推出的“平安返厦”交通补助网上申请业务,外来务工人员可以选择通过厦门市总工会官方微信、厦门工会网以及“职工e家”APP中的任一方式进行申报。

据不完全统计,今年全市有10万余名外来务工人员领到2019“平安返厦”交通补助,其中,选择通过网上申报的职工占申请总人数的90%以上。

“平安返厦”交通补助网上办理只是厦门市总工会构建“互联网+”服务模式的一个缩影。近年来,“互联网+”的时代东风吹拂正猛,厦门市总工会顺势而上,全力进军职工的“掌上空间”,让职工拥有参与感、共鸣感和获得感。

服务在后,对职工难题“有求必应”——

“天啊,半夜2点还有小编在线,我在做梦吗?”春节期间,厦门工会微信后台的这条留言火了。

“平安返厦”交通补助的申报、审核、咨询工作全部在网上实现,厦门市总工会全媒体中心开通了网络咨询平台,在“平安返厦”申报高峰期,安排工作人员对职工申报过程中遇到的疑难问题进行实时答复。

随之而来的是微信后台的提问出现“井喷式”增长……面对职工上万条的问题,小



厦门市总工会举办会员服务日活动场面火爆。(邓娜摄)

文的规定:只要职工在线,小编们绝不下线!

服务目标,构建一站式工会业务服务平台——

网上工会建设打通服务职工“最后一公里”,如何让职工“少跑腿”,让基层“减负担”?这是厦门市总工会网上工会建设工作的明确目标。

心中有目标,行动就有方向。

加快开发工会业务模块,促进网上服务平台与工会业务深度融合,实现工会工作全程网上办理。今年《厦门市工会网上工作三年行动计划(2019-2021)》出台,根据行动计划,网上工会建设将实现职工入会、企业建会、会费缴交、劳模管理、维权信访、“求学圆梦”、办卡申请、联谊交友、职工课堂、普法答题、问卷投票、职工书屋等工会相关业务和服务,通过网站、微信、H5、APP等网上渠道进行申请。

“网上工会建设是一个互通互融的一站式业务服务平台,例如,职工可享受参保医疗互助在线办理,在线申请补助,获得快速理赔等服务;职工通过平台可自主申请入会、缴交会费等手续;职工如有法律、心理、工会业务等方面的咨询,还能体验立体化、智能化的AI问答服务系统……”谈及未来的建设规划,厦门市总工会全媒体中心主任戴明词特别兴奋。

“网上工会建设实质是‘工会上网’,就是要把工会联系职工群众的这根‘地线’接通,使职工能够网上找到工会组织、听到工会声音、向工会反映意见、参与工会活动、得到工会服务。”厦门市总工会党组书记、常务副主席许毅霄说。

全媒体中心,送来了一面锦旗。

“希望在儿子叶瀚霖眼睛还能看到的时候一家人一起出游。”朴实的心愿藏着一位自闭症患儿母亲的心酸故事。竭尽所能帮他们达成所愿,一份小小的心愿,饱含着母亲对孩子的拳拳挚爱,更包裹着厦门市总工会“娘家人”对职工的贴心关爱。

林惠蓉的心愿是在厦门市总工会全媒体中心举办的新媒体粉丝节上征集到职工微心愿之一。此次线上线下征集活动征集到200多份职工“微心愿”。纪念日蛋糕、办公室绿植、结婚礼物、送老婆的饭盒……这些“微心愿”有的是为家人嘘寒问暖,有的是为自己加油打气,还有的是向另一半表达爱意,他们的心愿朴素而简单,却饱含着浓浓的爱意。

5个月时间,全媒体中心的小编当园丁、做采购,细心规划、耐心沟通,帮助抽取出的10名幸运职工达成心愿。职工“微心愿”征集活动是工会新媒体宣传线上线下互动的新常态,也是拉近工会新媒体与粉丝间距离的成功案例。

实力“圈粉”,离不开用心经营——

2014年11月,厦门市总工会微信公众号正式上线运营,迄今已经5年,公众号粉丝人数已突破62万人。据初步计算,在厦门170多万名职工中,平均每2.7名职工就有1名是厦门市总工会微信公众号的粉丝。订阅、点赞、转发、评论……这是不少厦门市总工会微信公众号粉丝每天坚持的固定动作。

为了回馈粉丝,厦门市总工会新媒体小编们每个月都会对粉丝的活跃度进行统计,评选出15名“铁粉”,并赠送精心挑选的小礼物。“铁粉”制度的产生,有效地解决了新媒体“粘不牢”的现象。

“月月抽好礼、有奖征集、有奖问答、每周职介、工会朋友圈……”市总工会微信公众号的栏目我能倒背如流。”辅警孔令才今年刚成为“铁粉”,他说,之前对工会不了解,成为“铁粉”后发现工会原来这么亲切。

目前厦门市总工会微信创建的铁粉互动群已经拥有100多名铁粉,这些铁粉不仅是工会信息的传播者,而且是网上工会建设的建言者。

宣传无小事,深感责任在肩——

在厦门市总工会办公大楼,全媒体编辑部办公室的灯总是最晚熄灭,“一人新媒体似海,从此加班不由人。”小编们时常这样自我调侃,一句俏皮话却真实地反映出新媒体人的工作状态。

每一次推送,都有60多万双眼睛在看着,小编心里深知:作为一个有公信力的公众平台,内容写作来不得一丝含糊。每篇微信、每段视频、每个抖音……编辑部出品的每个作品都不容懈怠;小到一组词语、一个标点、一张图片,都要细心斟酌。

每逢“海峡职工论坛”、“五一”表彰大会、职工春晚等重大活动,厦门市总工会微信公众号更需要发挥新媒体迅速、高效的优势,做到“当天发稿”“消息不过夜”。策划、分工、补位,小编们常常协同作战到凌晨,编辑、排版、审核、修改、再审核……

紧跟时代,构建全媒体立体化矩阵——

惟创新者进,惟创新者强,惟创新者胜。新时代媒体深度融合的潮流势不可挡,改变,成为了新媒体小编的共识。厦门市总工会敢于尝试,探索政务类新媒体发展模式。2014年厦门市总工会微信平台开通,2018年厦门市总工会全媒体中心成立。

厦门市总工会突破原有信息传播方式单一的瓶颈,从“官方网站”到“微信公众号”“今日头条”再到“抖音”……通过多领域、多平台的尝试,探索立体化运营,逐步构建信息互通、功能互补、各具特色、协同互动的“一刊一网两微两端”的宣传矩阵。

“职工的精神文化需求在哪里,我们的服务就跟到哪里。”这是工会宣传教育工作历来所秉承的理念。工会新媒体是职工走近工会、了解工会的一扇窗口。一个有温度的工会新媒体,一群有活力的工会新媒体人,不仅能为工会组织注入朝气,也能让工会工作更接地气、更聚人气。

“提笔能写,对筒能讲,举机能拍”,全媒体中心小编顺应时代发展需求,不断提升自我,个个练就了一身本领,她们以职工喜闻乐见的形式开展对外宣传,在线上线下汇聚起一股积极向上的力量。

今年围绕庆祝新中国成立70周年万名职工快闪活动,通过全媒体式报道,获得学习强国、新华网、人民网、央视新闻网等中央媒体平台的认可和转载,点击总量突破200万次;围绕产业工人队伍建设,发布各类宣传报道近百篇,有效运用工会全媒体宣传优势,强化对产业工人队伍的思想政治引领;围绕工会关爱“8+N”群体行动,举办中秋职工春晚、“加油,快递小哥”“特别的爱给特别的你”等系列活动,发布报道100余篇,通过报纸、微信、视频等平台,营造立体化全方位的宣传氛围。

“移动优先”成为共识,“职工意识”深入人心,“品牌特色”不断创新……厦门市总工会网上工会工作向着“融为一体、合而为一”阔步前进,连接职工、延伸服务、融合发展,以更大局、更便捷的方式,让职工对工会“触网可及”。一张“互联网+工会”融合发展的宏伟蓝图正徐徐展开……(邓娜)



厦门市总工会全媒体中心举办新媒体粉丝节吸引了不少职工参加。(邓娜摄)

编们成了“微信客服”,而这位凌晨2点还在帮助职工查询车票的“客服”,正是全媒体中心的戴明词。消息不胫而走,厦门职工群众亲切地称他“半夜哥”。

这位职工原本在微信后台留言激烈地投诉自己遇到的车票问题,但当他在半夜收到留言回复后,立即被感动了。于是,他在微信会话框给正在加班的“半夜哥”发来这么一句话:感谢你敬业、专业的答复。夜已深,小编也请早些休息。

“新媒体不同于传统媒体,它是平等的、互动的、共鸣的。只有擅于跟粉丝对话,他们才可能真的爱你!”长期的协作、磨合,小编们还养成了一个共同的默契——有空就登录微信后台刷留言,观察粉丝对当天推文

完成了交通补助申请的所有流程。

而在此前,申请“平安返厦”补贴,从缴交材料到通过审核,需要历时半个月才能完成。陈博兴奋地说:“走网路让我们省去了走马路的时间。”

连前街道职工服务站工会专干张玉榕的体会更直观。

以前职工申请“平安返厦”交通补助,每个工会基层人员都要找好几个大箱子来装申请材料,还要完成粘贴车票、核验真伪、统计金额、发放补助一系列繁琐的流程,时间和人力成本耗费大,工作效率低。

宣传：有温度的娘家人

“感恩娘家人——特别的爱给特别的我”,11月13日,为了感谢工会为他们一家达成心愿,职工林惠蓉和家人为厦门市总工会



职工叶惠蓉(左一)送来锦旗感谢厦门市总工会为她家实现“微心愿”。(王星乐摄)



厦门市总工会全媒体中心编辑全家福。(王琨摄)