

# 中国国防邮电工运

## 目 录

### 【工会要闻】

- 中华全国总工会致全国各族职工的慰问信  
..... (2)
- 全国总工会党组召开 2023 年度工作务虚会  
..... (4)
- 全国总工会印发《关于推进新就业形态劳动者权益协商  
协调机制建设工作的通知》  
..... (7)

### 【学习宣讲】

- 全总党组：围绕党的中心任务更好发挥工会作用  
..... (10)

### 【全委要闻】

- 中国国防邮电工会和中国邮政集团联合主办的  
第三届数据建模大赛落幕  
..... (18)

### 【典型案例】

- 忠诚履行强军首责 有效激发成长活力  
以九条措施大力推进高技能人才队伍建设  
..... (20)
- 推行“邮爱五心”工作法 做好服务职工大文章  
..... (28)
- 网上工会服务工作的探索与思考  
..... (34)

二〇二三年

第一期

(总第 228 期)

2 月 3 日出版

中国国防邮电工会

全国委员会主办

【工会要闻】

## 中华全国总工会致全国各族职工的慰问信

全国各族职工同志们：

日月其迈，时盛岁新。值此元旦、春节来临之际，中华全国总工会谨向辛勤工作在全国各条战线上的广大职工致以节日的问候和诚挚的祝福！

2022年是党和国家历史上极为重要的一年。党的二十大胜利召开，擘画了全面建成社会主义现代化强国、以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的宏伟蓝图。面对风高浪急的国际环境和艰巨繁重的国内改革发展稳定任务，以习近平同志为核心的党中央团结带领全党全国各族人民，迎难而上，砥砺前行，统筹国内国际两个大局，统筹疫情防控和经济社会发展，统筹发展和安全，加大宏观调控力度，应对超预期因素冲击，发展质量稳步提升，科技创新成果丰硕，改革开放全面深化，就业物价基本平稳，粮食安全、能源安全和人民生活得到有效保障，保持了经济社会大局稳定，全面建设社会主义现代化国家新征程迈

出坚实步伐。

一年来，全国各族职工紧紧团结在以习近平总书记为核心的党中央周围，坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，坚决落实疫情要防住、经济要稳住、发展要安全的要求，大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，积极参与“中国梦·劳动美——喜迎二十大 建功新时代”主题宣传教育，广泛参与“建功‘十四五’、奋进新征程”主题劳动和技能竞赛，进一步焕发劳动热情、释放创造潜能，在应对各种风险挑战、推动高质量发展中充分发挥了工人阶级主力军作用。

一年来，各级工会以迎接学习宣传贯彻党的二十大为主线，全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，贯彻落实习近平总书记关于工人阶级和工会工作的重要论述特别是致首届大国工匠创新交流大会贺信精神，坚持转作风、解难题、促发展、保稳定，扎实推进工会“十四五”发展规划实施，着力抓好职工思想政治引领、产业工人队伍建设改革、维权服务质量提升、新就业形态劳动者权益保障、维护劳动领域政治安全、深化工会改革创新、工会系统党的建设等各项工作，取得了积极进展。

团结就是力量，奋斗开创未来。2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年。全国各族职工要更加紧密地团结在以习近平总书记为核心的党中央周围，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，紧紧围绕党的二十大确定的目标任务，完整、准确、全面贯彻新发展理念，铆足干劲、乘势而上，戮力同心、勇毅前行，为完成经济社会发展目标任务、实现全面建设社会主义现代化国家开好局起好步贡献智慧和力量。

祝全国各族职工新年快乐、身体健康、工作顺利、阖家幸福！

## **全总党组召开 2023 年度工作务虚会**

全国总工会党组 12 月 30 日召开 2023 年度工作务虚会，研究总结 2022 年工作，谋划 2023 年工会思路和工作重点。会议强调，要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想

义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大和中央经济工作会议精神，按照王东明同志要求，围绕中心、服务大局，真抓实干、守正创新，在以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴中发挥工会作用，组织动员亿万职工为全面建设社会主义现代化国家、全面推进中华民族伟大复兴团结奋斗。全总党组书记、副主席、书记处第一书记陈刚主持会议并讲话。

会议对2022年工会重点工作进行了总结，对2023年工作思路进行深入讨论。会上，全总党组同志围绕会议主题，集思广益、各抒己见。大家一致表示，2023年是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年。要以全面贯彻落实党的二十大精神为主线，以筹备召开中国工会十八大为重点，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，始终保持工会工作正确政治方向，准确把握工会工作面临的形势和任务，找准工会工作的切入点和结合点，做到在大局下思考、在大局下定位、在大局下行动。

会议强调，谋划和做好2023年工会工作要围绕主线、突出重点，抓好六项关键工作。要深入学习宣传贯彻党的

二十大精神，坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，加强工会组织党的领导，坚持全面从严治党；要牢牢把握团结奋斗的时代要求，加强职工思想政治引领，引导职工群众鼓足干劲、勇毅前行，听党话、跟党走；要围绕推动高质量发展、实现经济运行整体好转，持之以恒深化产业工人队伍建设改革，充分激发广大职工创造活力和创新潜能；要扎实做好疫情防控新形势下的工会维权服务工作，高度关注疫情对职工生产生活带来的影响，突出维护职工劳动经济权益，加大常态化开展送温暖和困难帮扶工作力度，全面推进新就业形态劳动者建会入会和维权服务工作；要加强职工队伍风险隐患排查化解，切实维护劳动领域政治安全，把“五个坚决”要求落到实处；要深化工会改革和建设，在加强基层组织建设、加快智慧工会建设步伐、强化工会干部队伍建设等方面下功夫，有效发挥党联系职工群众的桥梁纽带作用。

全总党组成员，中央纪委国家监委驻全总机关纪检监察组有关负责同志，全总有关部门负责同志参加会议。

# 全国总工会印发《关于推进新就业形态劳动者权益协商协调机制建设工作的通知》

日前，全国总工会印发《关于推进新就业形态劳动者权益协商协调机制建设工作的通知》（以下简称《通知》），要求发挥全国工会组织系统合力，重点聚焦货运、网约车、快递、网约配送等行业的 12 家头部平台企业，推动建立与劳动者的协商协调机制，畅通和规范劳动者的诉求表达、利益协调通道，共同推进新就业形态劳动者权益保障水平提高。

针对推动平台企业与工会、劳动者建立协商协调机制，《通知》要求，定期召开会议，就计件单价、抽成比例、报酬支付办法、劳动量与劳动强度、工作时间、劳动安全与卫生和订单分配、奖惩制度、补充保险等直接涉及劳动者权益的事项开展协商，保障劳动者的知情权、表达权和建议权。同时，以快递行业龙头企业为重点，推广京东集团集体协商模式，推动签订覆盖全国职工的集团集体合同，并探索将加盟企业等合作用工企业劳动者权益保护纳入协

商议题。

《通知》强调，企业总部所在地省（市）总工会要牵头组织召开平台企业与工会、劳动者代表的协商会议，并建立经费补贴机制，帮助劳动者代表切实履职。相关全国产业工会可在全国范围内选拔行业中政治可靠、代表性强的平台劳动者作为协商代表，优先从先进模范、“两代表一委员”中推选。首席协商代表可由平台企业工会负责人担任，或由全国、省级产业工会派员担任。

《通知》还对开展行业集体协商提出要求，明确各省（区、市）总工会要因地制宜、一行一策，推进在地市级及以下层级工会组织与行业协会、平台合作用工企业开展集体协商、签订集体合同。在快递、网约配送行业，要着重就优化路线、派单量、在线时长、充电和休息场所、极端天气补贴等开展协商；在网约车、货运行业，着重就合理确定和调整信息服务费、会员费、计价规则、竞价机制、派单规则、能源价格等开展协商。

2021年，人社部、全总等8部门联合下发《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》，要求各级工会积极与行业协会、头部企业或企业代表组织开展协商，



签订行业集体合同或协议，推动制定行业劳动标准。在全总和各级工会大力推动下，京东集团开展集体协商、签订《京东集团集体合同》《京东物流集体合同》，覆盖近 30 万名京东快递员、货车司机、仓储分拣员；饿了么、美团等平台企业相继与上海、北京的外卖配送员代表召开协商恳谈会，出台了一系列措施，提高了近 20 万名配送员权益水平。

## 【学习宣讲】

# 围绕党的中心任务更好发挥工会作用

习近平总书记在党的二十大报告中指出：“从现在起，中国共产党的中心任务就是团结带领全国各族人民全面建成社会主义现代化强国、实现第二个百年奋斗目标，以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴。”以党的旗帜为旗帜、以党的意志为意志、以党的使命为使命，围绕中心、服务大局是工会组织的传统和优势。新征程上，工会组织要在党的领导下，立足自身定位、积极履行职责，在以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的历史进程中充分彰显担当作为，切实把工人阶级团结奋斗的磅礴力量汇聚起来。

**深刻领悟“两个确立”的决定性意义，始终保持工会工作正确政治方向**

中国式现代化是中国共产党领导的社会主义现代化。坚持中国共产党领导，是中国式现代化的本质要求之一。坚持和加强党的全面领导，是中国式现代化必须牢牢把握

的一项重大原则。从社会主义革命和建设时期提出实现“四个现代化”的奋斗目标，到改革开放和社会主义现代化建设新时期制定“三步走”发展战略，再到党的二十大对全面建成社会主义现代化强国两步走战略安排进行宏观展望，实践充分证明，没有党的领导，中国就不可能实现现代化。坚持和加强党的全面领导是以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的根本保证。

工会是党联系职工群众的桥梁纽带。围绕全面建成社会主义现代化强国、以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的中心任务更好发挥工会作用，必须坚持和加强党的全面领导。要充分认识到，坚持和加强党的全面领导，最根本的是深刻领悟“两个确立”的决定性意义，坚决做到“两个维护”。“两个确立”是推动党和国家事业取得历史性成就、发生历史性变革的决定性因素，是战胜一切艰难险阻、应对一切不确定性的最大确定性、最大底气、最大保证。要进一步增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，始终在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致；在坚持和加强党的全面领导这个根本问题上做到旗帜鲜明、立场坚定，把坚

持和加强党的全面领导作为工会的政治立场和政治原则、工作准则和具体要求，切实体现到工会工作的全过程各方面。

### **坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，筑牢职工群众团结奋斗的共同思想基础**

党的二十大报告就开辟马克思主义中国化时代化新境界进行集中阐述，提出坚持和发展马克思主义，“必须同中国具体实际相结合”“必须同中华优秀传统文化相结合”。习近平新时代中国特色社会主义思想是当代中国马克思主义、二十一世纪马克思主义，党的十九大、十九届六中全会提出的“十个明确”“十四个坚持”“十三个方面成就”概括了这一科学思想的主要内容，党的二十大提出的“六个坚持”深入诠释了贯穿其中的立场观点方法。这一科学思想体现了中国化时代化的马克思主义既一脉相承又与时俱进的理论品质，具有强大的真理力量。这一科学思想是从新时代中国特色社会主义伟大实践中产生的理论结晶，具有磅礴的实践伟力。中国共产党为什么能，中国特色社会主义为什么好，归根到底是马克思主义行，是中国化时代化的马克思主义行。前进道路上，习近平新时代中国特

色社会主义思想必将指引我们谱写新时代中国特色社会主义更加绚丽的华章。

坚持用党的创新理论宣传群众、教育群众、引导群众，工会才能更好强信心、聚民心、暖人心，使广大职工在理想信念、价值理念、道德观念上紧紧团结在一起。围绕全面建成社会主义现代化强国、以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的中心任务更好发挥工会作用，就要坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，把握好其世界观和方法论，坚持好、运用好贯穿其中的立场观点方法，深入学习贯彻习近平总书记关于工人阶级和工会工作的重要论述，以理论创新指引工会工作创新。要认真履行团结引导职工群众听党话、跟党走的政治责任，推动党的创新理论进企业、进车间、进班组、进头脑，不断巩固党长期执政的阶级基础和群众基础。

**全面提升职工技术技能素质，发挥工人阶级主力军作用**

党的二十大报告提出：“高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务”“没有坚实的物质技术基础，就不可能全面建成社会主义现代化强国”。实现高质量发

展是中国式现代化的本质要求之一，全面建成社会主义现代化强国必须深入实施科教兴国战略、人才强国战略、创新驱动发展战略，强化现代化建设人才支撑。习近平总书记指出：“我们的现代化既是最难的，也是最伟大的。从这个角度看，紧紧依靠工人阶级是必不可少的，工人阶级代表先进生产力。”我国工人阶级从来都有走在前列、勇挑重担的光荣传统，我国工人运动从来都同党的中心任务紧密联系在一起。实现高质量发展，必须充分发挥工人阶级主力军作用，建设一支宏大的知识型、技能型、创新型产业工人大军，为以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴提供有力人才支撑。

工会是党直接领导的职工群众自己的组织，承担着组织动员广大职工为完成党的中心任务而共同奋斗的重大责任。围绕全面建成社会主义现代化强国、以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的中心任务更好发挥工会作用，要牢牢把握我国工人运动时代主题，深化产业工人队伍建设改革，广泛深入持久开展各种形式的劳动和技能竞赛，开展群众性创新活动，推动健全高技能人才培养体系，加快构建产业工人技能形成体系，大力弘扬劳模精神、劳

动精神、工匠精神，培养更多大国工匠、高技能人才。要引导广大职工努力学习新知识、掌握新技能、增长新本领，为实现强国伟业贡献智慧和力量。

### **践行以人民为中心的发展思想，保障职工主人翁地位**

党的二十大报告将“深入贯彻以人民为中心的发展思想，在幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶上持续用力，人民生活全方位改善”作为新时代十年党和国家事业取得历史性成就、发生历史性变革的一个重要方面；明确“必须坚持人民至上”是贯穿习近平新时代中国特色社会主义思想的立场观点方法之一；把“人的全面发展、全体人民共同富裕取得更为明显的实质性进展”作为到2035年我国发展总体目标的重要内容；明确“坚持以人民为中心的发展思想”是中国式现代化必须牢牢把握的一项重大原则；提出“全心全意依靠工人阶级”“维护职工合法权益”，对“增进民生福祉，提高生活品质”作出战略部署。党的二十大报告通篇体现着我们党以人民为中心的发展思想，蕴含着人民至上的根本政治立场，让世界看到中国式现代化的价值取向。

作为党的群团组织，工会要保持和增强政治性、先进

性、群众性。围绕全面建成社会主义现代化强国、以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的中心任务更好发挥工会作用，就要坚持以职工为中心的工作导向，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。践行全过程人民民主理念，保障职工民主权利，健全以职工代表大会为基本形式的企事业单位民主管理制度，依法落实职工知情权、参与权、表达权、监督权。提升职工生活品质，推动提高劳动报酬在初次分配中的比重，促进实现多劳者多得、技高者多得，完善劳动关系协商协调机制，完善劳动者权益保障制度，加强灵活就业和新就业形态劳动者权益保障，助力实现全体人民共同富裕。丰富职工精神文化生活，打造健康文明、昂扬向上的职工文化，不断满足广大职工群众精神文化需求，促进职工精神文化生活与物质生活水平同步提高。

### **深化工会改革和建设，有效发挥桥梁纽带作用**

党的二十大报告从全面建设社会主义现代化国家、全面推进中华民族伟大复兴的战略全局出发，把守正创新作为大会主题的重要内容，作为贯穿习近平新时代中国特色社会主义思想的立场观点方法之一。我们要全面把握中国



式现代化的中国特色、本质要求和必须牢牢把握的重大原则，既保持战略定力，坚持走自己的路，凸显中国式现代化的社会主义性质；又紧跟时代步伐，坚持创新在现代化建设全局中的核心地位，解放思想、与时俱进，坚定不移全面深化改革开放，用新的伟大奋斗创造新的伟业。

党的二十大报告提出：“深化工会、共青团、妇联等群团组织改革和建设，有效发挥桥梁纽带作用。”围绕全面建成社会主义现代化强国、以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的中心任务更好发挥工会作用，就要在坚守工会基本职责的基础上，把保持和增强政治性先进性群众性作为根本标尺深化工会改革和建设。坚持把目标导向、问题导向、效果导向贯通起来，围绕有效发挥桥梁纽带作用，夯实基层基础，切实把工会组织建设得更加充满活力、更加坚强有力；围绕发扬斗争精神、增强斗争本领，推动建设一支高素质专业化的工会干部队伍；以补齐网上工会建设短板为突破改进工会工作方式方法，以构建联系广泛、服务职工的工会工作体系为目标提升工会工作质效，以高质量党建为保障引领工会工作创新发展，切实把工人阶级的智慧和力量凝聚到新时代新征程党的中心任务上来。

## 【全委要闻】

# 中国国防邮电工会和中国邮政集团 联合主办的第三届数据建模大赛落幕

1月4日上午，由中国国防邮电工会和中国邮政集团联合主办的第三届数据建模大赛颁奖仪式在中国邮政储蓄银行隆重举行。中国国防邮电工会主席、分党组书记秦少相出席颁奖仪式并讲话。中国国防邮电工会一级巡视员黄敬平，中国邮政集团副总经理、中国邮政储蓄银行行长刘建军等出席仪式并给获奖团队和个人颁奖。颁奖仪式前，中国国防邮电工会与中国邮政集团双方领导就进一步发挥工会作用、深入推进职工队伍建设改革、深化职工技能竞赛等进行了交流。

自2019年首届比赛举办以来，数据建模大赛秉承“以竞赛激发思考与实践、以竞赛促进建模与应用、以竞赛助推邮银双方业技协作更加深入开展”理念，通过竞赛、培训、交流等手段，逐步成为企业大数据成果集中发布、大数据人才风采集中展示、大数据前瞻技术集中亮相等多位

一体平台，品牌效应愈加明显。本届大赛在抗击疫情的大背景下，由中国邮政储蓄银行承办，筹备充分、组织有序、成果丰硕，达到了预期目的和要求。

秦少相同志在讲话中就学习贯彻党的二十大精神，做好邮政产行业工会工作提出四点希望。一是希望邮政系统职工在科学理论武装上走在前头。二是希望邮政系统职工把竞赛焕发的激情和提升的技能转化为促进企业高质量发展的动能。三是希望邮政企业在产业工人队伍建设改革工作中切实履行主体责任，发挥表率作用。四是希望邮政系统各级工会组织持续做好技能人才关爱服务工作。

本届大赛共有 314 支队伍 1664 人参加，覆盖 80 多家基层单位机构，有 3 家地级市邮政分公司、29 家地级市分行组队参赛。历经初赛、复赛激烈角逐，共有 26 支队伍（约占比 8.3%）晋级最终决赛。决赛设一等奖 4 名、二等奖 8 名、三等奖 14 名，另设最佳风采奖 10 名。

## 【经验交流】

# 忠诚履行强军首责 有效激发成长活力 以九条措施大力推进高技能人才队伍建设

劳动创造世界，劳动赋予我们神圣的职责和崇高的使命。中国航天科工集团第二研究院二八三厂（北京新风航天装备有限公司）一直铭记习近平总书记提出的“弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚”重要指示，深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and “培养更多高素质技术技能人才”的指示要求，忠诚履行“科技强军，航天报国”的使命，扎实落实《新时期产业工人队伍建设改革方案》，于2019年研究制定了《关于深化人力资源开发 激发人才成长活力的措施》（简称“九条措施”），以“忠诚履行强军首责，大力推进高技能人才队伍建设”为工作目标，通过持续健全人才队伍培养机制，不断探索人才培养的途径和方法，培育出了一支有理想守信念、敢担当讲奉献、懂技术会创新的新时代高技能人才队伍，走出了一条精“兵”（技能标兵）强“匠”（大国工匠）的企业高质量发展之路。

二八三厂成立于1983年，是北京市高新技术企业和国

家重点保军单位，承担着国家多个系列航天产品研制、总装任务。二八三厂现有 1700 余名职工，平均年龄 32 岁，技能人员占比超过 60%，拥有全国技术能手 40 余名，平均每 22 名技能人员中就有 1 名全国技术能手。

## **一、具体措施**

### **（一）秉持人人皆可成才，做好选优育才工作**

面对紧张的国际环境，面对不断增长的科研生产任务，二八三厂清晰认识到高技能人才对履行“科技强军、航天报国”使命、推动企业高质量发展的重要作用。在党管人才原则指导下，二八三厂建立健全人才发展责任体系，党委履行人才建设主体责任，各党支部切实担负起人才发展责任，统筹推进人才开发工作。为破解人才短缺的局面，二八三厂长期坚持组队奔赴职校、竞赛现场遴选优秀员工，合力推动“产教融合、校企一体”建设模式，多种方式引进具有潜力和成熟能力的高技能人才。作为多家职业院校毕业生的重点推荐单位，二八三厂每年吸引百余名在校生到企业实习工作，为高技能人才队伍的培养奠定了坚实基础。

### **（二）树立创先争优风尚，强化优秀典型宣传**

坚持弘扬新风正气，鼓励人才创先争优，让担当作为的优秀人才成为关注焦点，得到表彰奖励。通过整合宣传力量，组建专门团队，借助媒体平台，大力推树技能人才

先进典型，报道优秀技能人才事迹。马景来师傅作为航天模范登上建国 60 周年阅兵彩车，薪火相传的四代大国工匠事迹在央视《焦点访谈》节目播出；郑建军师傅作为总装风云人物在航天报头版报道；《导弹零件“缝合”大师：王锋》被今日头条、网易、搜狐等大批媒体转载；曹彦生摘得航空航天界至高奖项“月桂奖”，成为央视第七期“大国工匠”；冀晓渊亮相央视“中国大能手”；常晓飞数控微雕参加第一届职业技能大赛中华绝技展演并获“最受欢迎的中华十大绝技”，其事迹风采在央视新闻联播播出。在做好典型宣传的同时，注重在技能人才中发展党员、评选先进，对贡献突出的技能人才，优先获得专业培训、再学习深造，优先推荐参评“五一劳动奖章”、“劳动模范”、政府特殊津贴。

### **（三）搭建岗位成长平台，激发技能人才活力**

鼓励人才勇于担当，敢于突破自我，打破部门壁垒、突破专业束缚，为各类人才提供展示才能、挖掘潜能、锻炼提升的机会。二八三厂成立航天新风制造工艺技能大师工作室，给予高技能人才充分展示的平台。将一线员工的丰富的知识经验固化到文件中，并以个人名字命名操作法鼓励全员改进创新。持续畅通技能人才成长通道，激励技能人才在重要时刻、关键任务上攻坚克难，提升技术，练就本领，在持续磨练中成为企业的“顶梁之柱”。

#### **（四）提升学习培训条件，营造推动成长环境**

贯彻落实“上岗必训，升职必学，在岗必讲”要求，推进在岗学习、全员学习和终身学习。2018年，二八三厂成立航天新风学苑，设立专项经费，打造“一分厂一基地”，在不同技能专业方向上建设打磨培训学习精品平台。一分厂总装钳工精英培训班十年间为高质量完成总装任务提供了有力保障，现已升级为厂级实训基地；三分厂马景来劳模创新工作室（省部级）聚集机加专业人才，通过开展工艺改进极大提高了生产能力；复合材料事业部推行“小专赛”，一个班组一个月针对一项工序开展一次竞赛，培养了一批快速胜任、能挑重担的应急批生产队伍。二八三厂通过不断建设积累，获批航空航天系统唯一的“首都职工教育培训示范点”。

#### **（五）制定精准激励措施，确保人才队伍稳定**

二八三厂积极争取京外调入高技能人才政策支持，在两地分居解决家属落户政策方面向高技能人才倾斜。2012年以来，共有二十余名高技能人才享受京外调干、解决两地分居政策红利。二八三厂设立了核心骨干人才津贴，并持续完善绩效工资分配办法，福利待遇向高技能人才倾斜。聚焦重点任务，对于发挥重要作用、质量稳定可靠、受到型号两总认可的技能人才，给予三年岗级提升待遇，短期人员予以优先转正。在当前人才紧缺的大环境下，二八三厂

技术能手保持零流失。

### **（六）深化以赛带培模式，形成工匠接续梯队**

增强人才培养过程中的竞争性、合作性和参与性，变被动式、接受式学习为自主学习。二八三厂在 2002 年提出“以赛带培”的理念，以技能竞赛检验职工业务知识和岗位技能，坚持 20 年持续激励引导职工奋发成才、学练技能。选手选拔、脱岗实训、物资保障，全方位保障方案及措施得到有效落实。实行竞赛结果与岗位系数工资、技术等级考核、技术职务评审、转正机制挂钩的“四个挂钩”政策，技能竞赛奖励累计发放 163.3 万元。优秀选手的职业生涯发展周期大幅缩短，全国五一劳动奖章、首都劳动奖章、首席技师、特级技师，最年轻记录被不断刷新，优秀人才的示范与激励效应已经形成。

### **（七）强化薪酬贡献匹配，突出技能价值创造**

制定适应市场的、灵活的薪酬机制，吸引和稳定优秀人才，依据个人对利润的实际贡献确定薪酬。二八三厂在二十年前就出台了《工人技术进步奖管理办法》，鼓励技能人员自行开展工艺流程和工装工具改进。开展 8 届工人技术进步奖评选，吸引一千余人次参与。2016 年，二八三厂将“工人技术进步奖”升级为“科技创新成果奖”，设立百万科技创新奖励，进一步增强技能价值。

### **（八）畅通人才建言渠道，发挥工会监督职能**



建立全员参与的改进创新环境氛围，引导职工关心企业发展，积极建言献策。落实党委委员联系一线制度，定期听取骨干人才意见和建议。发挥工会民主管理作用，优化整合职代会提案、社情民意调研等平台意见建议，纳入工会民主监督平台，确保聚焦企业发展、改进工作的措施闭环落实。

### **（九）坚持约束容错并重，鼓励担当作为干事**

综合运用保障监督、党内问责、经济处罚等形式，及时警示、纠偏人才违规违纪行为。宽容人才在改革创新中的失误错误，为敢于担当、踏实做事、不谋私利的人才撑腰鼓劲。

## **二、实施效果**

二八三厂以九条措施激励技能人员参与到科研生产、质量提升、技术改进、效率提升、现场管理等工作当中，数十年如一日的坚持和创造，是企业“把事当事、干成干好”行动准则的具体体现，也得到了丰硕回报。

### **（一）任务完成**

“十三五”期间，二八三厂每年都能圆满完成各项科研生产任务，忠诚履行强军首责的铮铮誓言。2021年收入突破70亿元，产能较“十二五”末期翻番，全员劳动生产率增幅45%。二八三厂在机械加工、焊接装配等领域从别人口中的“能不能行”成长为“只有他行”。

## **（二）确保质量**

全员质量意识不断提升，“十三五”期间质量问题数量下降 62.5%，试验成功率不断提高，实物产品质量稳定，达到一流水平，二八三厂 2019 年获得全国质量奖，正在努力争创中国质量奖。

## **（三）降本增效**

技能人才广泛参与产品研发与工艺设计工作，在科技创新项目立项与实施、新装备研制工作中发挥了重要作用。单个创新项目年度节约经费以百万计，重点工艺改进实现产品制造效率提升数十倍，企业获得人才培养的实惠成果。

## **（四）现场改进**

技能人员积极投身“隐患发现”、“关注细节保成功”等活动。工具托盘、单发齐套托盘、线边库、通用型材工装，目视化、精细化、规范化管理等做法，如雨后春笋般涌现。现已建成 2 个五星级现场，5 个四星级现场。

## **三、工作体会**

“国家发展靠人才，民族振兴靠人才”，二八三厂高技能人才队伍的建设过程，正是贯彻落实了习总书记关于培养更多高素质技术技能人才的指示要求。总结来看：

**（一）党的领导是前提。**坚持党管人才，全面落实人才发展责任，在企业发展过程中根据战略需要持续完善人才发展机制。

**（二）内生动力是根本。**技能人员充分意识到技能宝贵，企业内部形成了提升技能、改进创新的氛围，劳模精神、劳动精神、工匠精神不断被发扬光大。

**（三）工会支撑是基础。**全总、国防邮电工会以及集团公司、二院工会系统在技能人员培养方面提供了科学有力的指导和支撑，打下了坚实基础。

**（四）久久为功是关键。**找到一条技能人才培养之路不容易，坚持把对的路走好更不容易。二八三厂在认准的这条路上披荆斩棘，久久为功，才取得了今天技能人才培养的些许成绩。

百年基业，人才为本，百年兴盛，人才为先。技能人才培养任重道远。在企业高质量发展的新阶段，技能人才成长迎来了新的机遇。但是，面对复杂的国际形势，对标国际一流企业，还存在较大的差距和前所未有的挑战。二八三厂将继续聚焦技能人才“选、育、留”工作，继续坚定不移地贯彻习总书记关于人才培养工作的指示要求，走在时代的前列，成为行业的标杆，奋力走好新时代航天事业高质量发展之路。

# 推行“邮爱五心”工作法

## 做好服务职工大文章

中国邮政集团工会天津市武清区委员会（以下简称“武清邮政工会”）深入开展党史学习教育活动，通过学习党史、工会史以及习近平总书记关于工人阶级和工会工作的重要论述，对坚持中国特色社会主义工会发展道路，坚持群众路线，切实做好服务职工工作有了新的认识。通过开展“我为群众办实事”活动，探索推行“邮爱五心”服务职工工作法，即做好宣教守初心、创新民管亮诚心、走访基层送关心、遇到困难献爱心、提升能力增信心，取得了较好成效。现将具体情况总结如下：

### 一、案例背景

习近平总书记强调，群众路线是党的生命线和根本工作路线，也应该成为工会工作的生命线和根本工作路线。在2021年3月的一次全委员会党史学习讨论活动中，武清邮政工会坚持问题导向，就如何坚持好“群众路线”、更好地服务职工，进行深刻剖析，发出“初心三问”：一是“我

是不是牢记党的重托，不忘工会职责？”二是“我有没有增强对职工群众的感情，密切同职工群众的联系？”三是“我能不能帮职工群众排忧解难，让他们满意？”

带着这三个问题出发，武清邮政工会又找出了“思想引领作用发挥不充分”、“工作主动性不强”、“走访基层频次不够”、“解决问题效率不高”、“工作能力不足”等关键问题，而这些问题，就像是“学”与“做”之间的那扇门，只有推开它，才能真正求得实效。

## 二、实施过程

### （一）工作目标

立足工会本职工作，在建党百年之际，进一步提升职工满意度，促进劳动关系和谐，并以此为起点，为促进企业发展、实现中华民族伟大复兴的中国梦凝聚力量。

### （二）主要思路

统一思想，凝聚人心，化解矛盾，增进感情，激发动力。

### （三）前期准备

1. 开展职工满意度调研。一是组织网上调查问卷。问卷共 39 道题，其中 38 道客观题、1 道主观题，内容涉及对企业的整体认识、对工会工作的评价、团队人际关系、

需求及建议等。二是组织座谈会。来自不同岗位、入职1年至20年不等的7名有代表性的职工参加了座谈。三是开展了电话询访。对于因时间等关系不能参加集中座谈的特殊岗位员工进行电话共询访，共询访5人。通过调研，初步反映出大家对工会在政策宣传、技能培训、生活保障、活动组织等方面有了更高的要求 and 期待。

2. 制定任务清单。总结梳理前期自查和调研结果，结合“我为群众办实事”活动，将问题分类并有针对性地制定任务清单。

#### （四）具体实施

根据工作清单进行分类，总结提炼“邮爱五心”服务职工工作法，各项任务同步推进实施。具体如下：

1. 做好宣教守初心。自觉接受党的领导，是中国工会的根本政治原则，要守好这份初心，就必须切实做好宣传教育工作，发挥好政治引领作用。一是落实“三个第一时间”机制，即习近平总书记的重要讲话精神和党中央重要会议精神第一时间传达学习，收到党中央重要文件第一时间传达学习，中央媒体发布的重要会议、文件精神第一时间传达学习。发挥工会工作优势，利用好工会工作平台、网络，确保党中央精神在武清邮政能够及时传达学习和贯彻

落实。二是开展形势任务教育活动，主要形式有集中研讨、现场观摩、观影学习、先进学习等，引领职工听党话、跟党走，团结动员广大职工以主人翁姿态建功新时代。

2. 创新民管亮诚心。一是针对大家对各项会员权益掌握不牢、对普惠服务内容了解不清楚的问题，武清有邮政工会精心编写了《会员权益“明白卡”》和《普惠服务“口袋书”》，并发放到每一位会员手中，由工会小组长负责做好解释工作，让工会的诚心从“案边”走到职工“心头”。二是实行民主管理“问询制”，对于个别职工不爱发言、不爱表态的情况，变“被动接受”为“主动问询”，通过私下沟通、举手表决、设置投票箱等方式引导职工更好地参与民主管理。

3. 走访基层送关心。为克服以主观想象代替群众真实需求的倾向，准确把握职工急难愁盼问题，在分公司党总支的统一领导下，4月至7月，武清邮政工会委员会委员与党、政工作人员共同组成工作小组，完成了21处基层网点的走访，实现基层了走访全覆盖。建立在走访过程中，解决了网点提出的职工小家建设、设备更新、活动组织、技能提升等实际问题7个，向上级工会和同级党总支反映职工饮水、工装更换等问题3个并及时向职工进行了反馈。

值得一提的是，在武清邮政工会和支局的共同努力下，职工小家建设工作取得了新成绩，河北屯支局职工小家被集团公司评为模范职工小家，东马圈支局职工小家被市分公司评为优秀职工小家。其中，河北屯支局职工小家还被市邮政工会作为农村邮政支局建家典型案例在全市范围内进行宣传推广，发挥了较好的典型引领作用。

4. 遇到困难献爱心。一是完善了困难职工帮扶办法，更新了区分公司困难职工标准，为 2 名困难职工送上关爱。二是推行因病致困职工帮扶“双联通”机制，即工会每月主动向本单位人力及医保人员了解职工病假及病情信息，主动关心职工的同时，对触发补助、慰问机制的职工主动提供必要帮助，指导其整理资料，节约职工办理补助的时间，避免帮扶遗漏。“双联通”机制建立以来，已为 5 人提供帮助，发放住院补助金 4500 元，同时，还为 2 人申请了互助互济补助金，协助 1 人办理了市总工会救助金，在一定程度上解决了职工的困难。

5. 提升能力增信心。打铁还需自身硬，没有过硬的业务能力和扎实的作风，发展只会是空谈，因此，武清邮政工会还在加强自身建设、发挥“大学校”作用上下了很大功夫。一是开展工会干部培训，集中学习工会章程、习



近平总书记关于工人阶级和工会工作的重要论述、工会经费使用管理办法，由工会主席讲党课，不断提升工会组织和工会干部服务职工的能力。二是健全工会组织建设，印发《工会小组长评比办法》，不断激发工会小组活力。三是努力提升职工素质，选拔高级技师、技师作为区分公司培训中心兼职教师，组织开展业余辅导工作，帮助职工考取证书；建立资源库，准备学习考试备用书、备用软件，供职工学习；丰富职工书屋图书，数量增至 3500 本；开展“微信课堂”，录播职工技能小视频，为职工学习提供便利。在 2021 年市分公司组织的代理金融柜员技能大赛中，武清分公司获奖选手占全市获奖选手总数的 50%，展示整体素质的同时也为更好地服务用户打下了坚实基础。

### 三、具体成效

“邮爱五心”服务职工工作法推广以来，武清邮政工会会员满意度提升了 4.4 个百分点，达到 97.7%；职工学习热情高涨，素质普遍提升，持中高级证书人数占比提升 1.5 个百分点，达到 63.9%，高级技师、技师数量均列市分公司首位；职工主人翁意识增强，合理化建议数量较往年明显增多。

坚持中国特色社会主义工会发展道路，坚持群众路线，

做好服务职工工作，需要与时俱进。工会和工会干部、工作人员密切联系群众，保持良好的工作作风，这是党对工会的一贯要求。我们要把工作重心放在最广大普通职工身上，着力强化服务意识，提高维权能力，改进工作作风，让职工群众真正感受到工会是职工之家，工会干部是最可信赖的娘家人。在加强政治引领，守住初心的同时，武清邮政工会会更加积极主动地回应职工关切，以职工群众满意为目标，不断丰富“邮爱五心”服务职工工作法的内涵，为为促进企业发展、实现中华民族伟大复兴的中国梦凝聚更广泛的力量。

## 网上工会服务工作的探索与思考

习近平总书记在群团工作会议上指出，工会要下大力气开展网上工作，“亮出群团组织的旗帜，发出我们的声音”；在党的群团工作改革总体要求中，其中重要的一条就是要求工会等群团组织要加强网上工会的建设。拥抱互联网，是工会贯彻落实党和国家网络强国战略的具体行动

要求，是更好服务职工群众、扩大工会影响力的重要机遇。

运用互联网思维创新工会工作，是破解工会组织管理模式陈旧、运行机制僵化、活动方式单一的有力途径。中国电信上海公司各级工会对“网上工会”工作进行了探索和实践，相继推出“上海翼家人”微信公众号、“万事屋”APP、网上OA工作平台等。围绕员工的生物钟，学会并善于运用“网言网语”，让员工想要听、愿意听、喜欢听，运用群众化、社会化、网络化的方法开展工作，让工会工作接了地气，适应了时代，提升了工作效率，切实发挥了工会组织联系党和群众之间的桥梁纽带作用。

## **一、 网上工会服务工作的现状**

### **（一）“工作平台、学习圈、微信公众号”成为网上工会的推进载体**

#### **1. “网上工作平台”、“学习圈”成为分享交流经验新平台**

根据全总、市总以及集团工会等关于推动国企工会工作创新发展和推进“互联网+工会”建设的要求，2019年开展了工会“网上工作平台”优化项目，将原有在公司门户OA中工会涉及的各项工作内容进行梳理，整合汇总、统一入口，优化拓展版块内容，以便各级工会能更快速、更

方便、更高效地开展工会工作。“网上工作平台”设置了“工会组织、员工服务、员工维权、帮扶救助、民主管理、岗位创新、竞赛活动、劳模管理、荣誉体系、动态信息、资料中心和主席信箱”12个一级菜单、43个二级菜单和15个三级菜单，将可复制的工作模板、可查询的工作资料、可推广的工作经验全部录入平台，同时做好平台数据的日常维护和管理。

依托集团工会的“双百学习圈APP”与员工交流分享工作经验。近年来组织了“政企客户创优杯竞赛”、“网优案例征集”、“消防知识答题”、“十佳工作室评选”等活动万余名员工使用学习圈，发布各类案例信息，有千余位员工将这些经验案例进行了收藏，更多的员工通过“学习圈”找到了解决实际问题的好做法，惠及了更多员工，传递企业正能量。公司工会还在农历新年组织了“感谢有你”领导拜年易支付发红包派送活动，参与员工近2000余人，获得了员工的点赞。

## 2. “上海翼家人”员工微信公众号成为员工关注新热点

除了通过“网上工作平台”和“双百学习圈APP”开展互动之外，工会融合新旧媒体及传统手法，创新打造“网

上员工之家”，以此来提升员工对工会的感知度。2016年立春，上海电信工会牵头开发的“上海翼家人”员工微信公众号正式投入使用。这一全新的互联网平台，始终围绕“接地气”理念，无论是“看新闻”、“享福利”还是“秀才艺”，所有栏目都紧贴员工。在这个平台上，员工不但可以看到公司的最新资讯，而且能够查询各类与自身密切相关的实用政策，还能够报名参加各式各样的文体社团以及社团组织的活动。截至2020年10月31日，公众号共发刊1230期2925篇、原创率超过90%，粉丝数23817人、绑定人数14960人。

### 3. 二级工会各类网上平台形成服务员工百花齐放新格局

除了这三个公司级平台之外，上海电信多家二级单位工会也因地制宜地开设了各具特色的公众号共计20余个。南区局的“龙舟家园”、青浦局的“青翼家人”、市场联合的“翼路阳光”等公众号平台，移动互联网部的“万事屋APP”适时迎合员工的沟通习惯，创新合理化建议征集形式。线上开通“团购秒杀”、“粉丝福利”、“你论我道”等一系列职工互动板块，在职工的大方“吐槽”和热情点赞之中，全面掌握职工的需求点和兴趣点，构建起职

工信赖的“朋友圈”。

## **(二) 网上工会服务员工的具体举措与体会**

### **1. 节省时间，便于传播**

网站、微信可以第一时间向员工展示推送公司工作情况和工会的服务项目。例如，公司职代会召开时分，职代会报告全文可能对大多数员工来说有点长，阅读起来难免有些“吃力”，微信公众号采用了美观简洁的重要内容发布，让总经理在“翼家人”中对员工们娓娓道来，这样的形式让员工觉得分外亲切。据统计，类似于像“看过来，马总对你说”这样的微刊发布后的阅读量非常高，因为除了通过订阅号直接阅读外，朋友圈的转发，更是加速提高了阅读量。

### **2. 提高效率，辐射更广**

以往工会组织一个活动，要每家单位挨个发通知，然后再挨个收“回执”。现在可以很方便地点击“我要报名”按钮，省去了很多精力和人力；而且线上报名的最大好处就是让更多志同道合的同事们都能聚集在一起，避免了原来为了应付参加、凑人数的“拉壮丁”现象。公众号可以让员工们：报名观看大片、观赏春季百花节、亲临上赛场感受F1的速度与激情；公司的“翼友”健身俱乐部也在“翼

家人”开设长期报名通道，员工动动手指就能选取自己感兴趣的项目报名，参与线下活动。公司15家翼友员工健身俱乐部（乒乓、羽毛球、篮球、健走、游泳、瑜伽、电子竞技、桌游棋牌等），通过员工自组形式，开展翼友文体俱乐部15+N工作，主动发挥俱乐部平台社交和健身功能，为员工强身健体、交流兴趣爱好提供服务。

### 3. 线上活动，扩大效应

微信公众号把文体活动的组织模式从线下搬到了线上，扩大了员工参与覆盖面、提升了活动效果。基于手机“咕咚”软件的健走活动，成为公司历史上组织规模最大、参与人数最多的项目，报名员工达到11846人，累计行走公里数突破了100.89万公里，绕地球走了25圈。“爸妈去哪儿”亲子活动，将赛前报名、赛中比拼、赛后互动全程通过手机软件推送和交互，让线上线下充满欢乐与激情。通过新媒体平台开展好书推荐，通过书评、书摘、读后感和“品质精神”相对接，营造书香企业氛围，在阅读中提升素养、滋养心灵。

### 4. 游戏福利，吸纳粉丝

粉丝，既是公众号的读者，更是价值所在。怎样才能吸粉？而且不成为僵尸粉呢？公众号不仅要好看、好玩，

更要让员工得实惠。为了感谢“翼粉”的支持，第一轮福利就面向员工粉丝群，每月初在当月生日的粉丝中随机抽取 10 位幸运儿，把生日蛋糕送到他们的工作场所，让寿星和同事们共同分享这份幸运。“月月送蛋糕”活动一方面感谢了粉丝的关注，另一方面更是通过分享，让更多的同事加入到“翼家人”这个团队中来。随后，每年的端午、中秋等假日，上海翼家人都会开展“一元抢”活动，为翼粉们带来一些时令好礼，从第一次抢粽子活动花了 27 分 11 秒全部完成 1000 份，到 2020 年中秋节活动，仅用 4 秒钟就完成了 3000 份的抢购，“一元抢”已经在公司员工中形成了一个文化品牌。公众号运营以来，先后开展了抢时令好礼、抢流量、抢文体福利、抢多肉植物等活动，每次工惠有礼活动都会使得粉丝数和绑定人数激增，有效地带动了公众号的活跃度。

## 5. 便捷查询，方便实用

原先公司下发的各类文件一般都停留在 OA 文件系统内、也只有少数涉及此项工作的专业条线人员会保留这些文档资料，普通员工碰到这类问题一般不能及时查阅到最官方的解释，需要了解具体内容时往往需要一番周折。现在我们简化了文件，用通俗易懂的表达方式，制作成“一



张图”挂在公众号上，使得员工既看得到，又看得懂。比如，公众号推送的“员工门急诊报销 Q&A”，很多员工包括工会干部在内都不知道相关的流程和对资料的要求。现在怎么办理、需要什么材料，找谁办全列出来了，特别实用。

## 6. 人才标签，打造品牌

互联网时代也是强调个人品牌的“标签化时代”。工会与人力资源部共同在公众号上宣传“人才标签”，基于员工各类信息，整合搭建起员工兴趣爱好的大数据平台，突出员工主体地位，把服务功能不断加载到网络平台上，实现线上线下、内外联动的工作格局。通过“专业维度、行业维度、重点产品维度和个人兴趣爱好维度”，完善个人信息，经举证后提交直接主管审核后，就能生成员工的个人标签，并给予相应的荣誉积分奖励。员工的个人标签越多，荣誉积分也就越多，个人品牌也就建立起来了。大家通过网络就能对一个不曾谋面的职工有一个清晰的定位和了解。人才标签为职工展现自身专业特长、兴趣爱好提供平台，也为企业储备和共享人才提供有力支撑。个人标签通过大数据的牵引，在特定职场范围或者活动人选的收索中，领导和同事能很快发现目标职工，职工的发展之路

会变得更宽，更顺利。

## 7. 激发活力，全情投入

在上海翼家人的运营团队中，有一支业余小编团队。团队成员来自公司内的“五湖四海”，从70后“大师兄”，到90后“小鲜肉”，各有拿手绝活的小编在幕后用心维护着公众号的健康运营。小编团队在2017年3月12日自己策划制作了一——“我们为什么要用百兆宽带”这条微刊，一经发布阅读量接近7000次，至今保持着公众号微刊的阅读量记录，在社会层面上都形成了不小的影响，他的作者是来自基层单位的一名90后小编。为了制作这条微信，她前前后后一共花了半个月时间，从图片上矢量图标到文字所采用的字体，每个细节上都用尽心思，而在最后发布前的几天，更是连续奋战到凌晨一两点。最终，一条几乎达到专业媒体水准的图片微信被制作出来，在获得广泛传播后，极好地传播了电信百兆宽带的产品形象。

连续两年春节的除夕夜，小编团队兵分多路，当大伙儿都在吃着年夜饭的时候，他们正在各个春节加班现场采访、拍照；当人们开始观看春节联欢晚会的时候，小编们刚刚回到电脑前开始编辑文字和图片。为了再次确认和修改本条微信，第二天大年初一早上8点多，再次反复确认

和修改这条微信。最终，当新年第一天刚刚起床打开手机和微信时，第一时间就看到了这条新鲜出炉的微信，电信员工们前一天晚上加班值守的场景活灵活现地出现在大家眼前。

今年疫情期间，翼家人小编团队主动扛起“在线宣传”的使命，保持高质、高产、高效的内容输出，为公司和广大员工分忧答疑，增强抗疫信心。自1月27日以来，通过“上海翼家人”微信公众号全面开展防疫宣传，2月3日正式启动“抗击疫情保障通信，我们都是好样的！”主题宣传活动，彰显抗击疫情的“速度、力度和温度”大力弘扬在疫情阻击战中展现的高尚职业道德和无畏精神。截至3月31日，共收到各基层单位上报各类信息576篇，“上海翼家人”发布微刊196篇，其中基层在行动（工会在行动）27篇、员工（劳模）故事26篇、员工身心健康类100多篇。阅读量达73018人次，转发量达3506人次，是公司内部抗疫宣传体量最大的公众号，在全公司范围内形成了抗疫宣传的热烈氛围，传递好勇往无惧、坚守担当、协同作战的抗疫精神。

## **二、网上工会服务工作的思考与存在不足**

### **（一）工作思考**

在日常工作中，我们充分感受到互联网带给工会工作的便捷和给员工们的，形成全新的、创新的，以互联网为基础的工会工作新形态

## 1. 网上工会是顺应高质量发展的职责要求

2016年1月，全总十六届四次执委会工作报告提出，制定和实施工会“互联网+”行动计划，形成网上网下深度融合、互相联动的工会工作格局。工会要借助信息化手段将工会的服务功能和服务项目有机加载到网络平台上，拓展服务半径、开放服务时间，打通服务员工“最后一公里，”实现“身边的工会，温馨的家园”。上海电信工会有2万多会员，如何找准他们的需求点，如何把工作做到“全天候，全覆盖”？就必须运用互联网来提升工会工作水平，服务员工现实需求，同时为党的群众工作设置更多直观的传感器。

## 2. 网上工会是深化精准服务的内在需求

从工会自身来看，工会本身就是群众组织，各种工作活动需要“接地气”，扎根到员工中去。通过互联网和大数据，才能紧扣员工的需求点、感知点、兴趣点，主动对接、主动推送、主动服务，实现工会工作的便利性、服务的精准性和覆盖的广泛性。从职工层面来看，需求的多样

性，需要大数据的采集分析。工会只有利用网络技术，通过海量、动态、多样的数据有效集成为有价值的信息资源，才能及时了解基层工会所发生的事情，更加全面了解员工的实际状况，从而更好推动工会服务员工的精准到位。

### **3. 网上工会是推进转型升级的动力引擎**

互联网对工会工作的影响是全方位的，是新形势下工会工作的“发动机”。一方面通过数据采集、分析应用和预判决策，找准互联网和工会工作的结合点，用互联网的客观存在倒逼工会改革，实现工会线上线下的深度融合，促进工会工作内容、方法、载体的适应性。另一方面，工会从互联网中谋划新形势下工会发展趋势，形成时代特点，积极探索优化和创新工会的管理模式，更好地从容地走进员工心中，增强工会组织的存在感和影响力、号召力。

#### **（二）存在不足**

网上工会不能仅仅是喊出一句口号、表达一种姿态，更多地是要找准互联网和工会工作的结合点。

##### **1. 工会工作者对“网上工会”认知的程度不深**

目前，工会工作者普遍都能充分认识到互联网对工会运作的重要作用，但是对“互联网+”的深层认知存在偏差。目前网上工会服务方式一般采用自上而下的单项传递，动

员式、分配式较多。建设“网上工会”并不简单等同于“工会上网”，不是简单地运用互联网技术将工会工作移到网上即可。互联网+工会很大程度上是对工会工作的一次流程再造，是运用互联网思维融会工会工作，创新服务新模式的深层探索。

## **2. 工会工作者往往偏重于传统的服务思维**

长期以来，工会在服务员工中形成了这样一种思维定势：基于部分员工需求推断，预判多数员工的需求；基于部分单位的经验推断整个单位的工作措施。这种思维定势的存在具有一定的合理性，但是在互联网的开放时代，其局限性便日益突出。

## **3. 各级工会网上建设资源的共享度低**

目前，工会组织对于“互联网+工会”应该怎么“+”，还缺乏一种战略高度的认识和统筹规划。不少工会对网上工会的建设存在着单干、封闭、独享的思维模式和行为方式；对互联网平台获得的数据无开放通道，无法实现共享，连接不畅。各级工会组织在信息建设上虽然投入了人力和物力，但由于标准、接口、编码不统一，形成“信息孤岛”。

# **三、深化网上工会服务工作的建议**

## **（一）夯实基础，共享网上工会的数据信息**

做好数据信息采集是推行网上工会的基础和前提。各级工会工作者要本着高度负责的工作态度，准确录入所属会员的身份、岗位、专业技能、家庭地址、家庭人员等基本信息，实施动态管理，确保数据的准确性，全面建立员工基本信息数据采集管理流程。同时分类建立所属单位的女职工、大病群体、困难职工、劳模先进、各类兴趣团队、翼友俱乐部等分类数据库，便于实现日常分类工作管理。在做好数据采集汇总的基础上，实现工会数据信息的共享共用，提高工作效率，发挥大数据服务工会工作的目的。

## **（二）用好平台，拓宽网上工会的服务载体**

建好用好工会工作平台是推行网上工作的有效手段，在联系员工、服务员工方面，运用互联网等新媒体较之传统方式具有无可比拟的优势。各级工会平台可以第一时间向员工展示工作内容、推送工会的服务项目，还可以开通内容丰富、形式活泼、符合员工特点的微信公众平台，利用自媒体拉近与员工的距离，实现对服务对象的全覆盖、服务时间的全天候。上海电信工会已开设“上海翼家人”员工微信公众号，并在OA上开设网上工作平台；各级工会可以通过创建微信群、QQ群，增强与员工之间的互动，广泛听取员工的需求；通过使用并推广公众号和网上平台，

使工会服务更贴近员工，提高服务的精准性；探索通过购买服务方式，引入市场化运作机制，丰富服务内容，努力做到优势互补、良性互动。

### **（三）内外协同，凝聚网上工会的推进合力**

推进网上工会工作新模式，需要从各级工会领导层开始，做到思想重视、专题研究、具体部署、资金保证。各级工会可以借助本单位信息化工作的力量，落实专人负责推进，建立工作责任制，抓好工作落实，形成网上工会工作模式。各级工会还可通过委托相关技术公司研发、设计、运营工会会员服务平台，以手机客户端、微信等载体，坚持一体化、全方位原则，从功能定位、服务内容、运营方式、工作保障等方面入手，对微信平台等网络载体的使用和管理进行统筹协调、统一管理，确保相互整合、运行顺畅，形成工作合力。

如何进一步推进工会工作与互联网的深度融合，持续拓宽网上工会服务员工的手段，从而体现时代的特点，是我们面临的一个紧迫而重要的崭新课题。持续提升网上工会工作的高效率和高效益，应按照“科学、前瞻、实用”的要求，从“员工为本、内容为王、互动为要”的着力点



出发，进一步运用大数据分析并实现资源共享，从而使工会工作达到“融入企业中心、搭建服务平台、提升员工感知”的工作目标。