

互联网背景下企业工会服务职工新模式探索

杨红翠

北京大唐兴源物业管理有限公司唐韵分公司 北京 101402

【摘要】：为了更好地提升企业工会服务效能、凝聚职工力量。本文结合物业管理行业特性，梳理工会服务现状与核心痛点，构建适配物业行业的“1+4+N”互联网+工会服务体系，明确平台建设、支撑保障与特色服务内容，并通过具体案例验证模式可行性。研究发现，互联网与工会服务的深度融合是物业企业工会转型发展的必然趋势，构建贴合行业特性的数字化服务模式，能够切实提升职工获得感与归属感，推动物业行业高质量发展。

【关键词】：互联网；企业工会；服务职工；新模式

DOI:10.12417/2705-0998.26.03.060

引言

物业管理行业的职工群体多以保安、保洁、维修人员为主，通常具有工作分散、流动性大、诉求多元等特点，传统工会服务模式已难以满足职工便捷化、个性化的服务需求。基于此，本文立足物业管理行业实践，探索互联网背景下企业工会服务职工的新模式，为物业行业工会数字化转型提供实践指引，助力工会更好地履行“娘家人”职责，凝聚职工力量，推动行业持续健康发展。

1 物业管理行业工会的特殊性

首先，物业工会的服务对象以一线操作岗为主，涵盖保安、保洁、维修、客服等，职工文化水平、数字化操作能力存在较大差异，部分老年职工和基层职工对互联网工具的接受度较低。其次，物业职工工作地点分散在各个小区、楼宇，工作时间不固定，线下服务覆盖难度大，传统集中式服务模式难以适配其工作特性^[1]。而且，物业职工的诉求更具实操性，聚焦薪酬福利、劳动保护、技能提升、困难帮扶等核心领域，与其他行业职工相比，对服务的便捷性、精准度要求更高。此外，物业行业职工流动性强，工会组织建设与服务延续性面临挑战，这些特殊性均要求物业工会创新服务模式，借助互联网技术破解服务难题。

2 互联网背景下企业工会服务职工的现状与痛点

2.1 现状

新时期，互联网技术已全面渗透到各个行业当中，企业工会服务同样也不例外。目前多数企业工会已建立微信公众号、企业微信群等基础线上渠道，用于推送政策宣传、节日慰问、活动通知等内容，部分规模较大的企业工会搭建了简易线上服务平台，实现福利申报、诉求反馈等基础功能。同时，上级工会推动的“职工之家”APP等数字化载体，也为物业职工提供了技能培训、法律援助等通用服务。但整体来看，物业企业工会数字化服务仍处于初级阶段，多数企业仅停留在基础信息推送层面，未实现互联网技术与工会服务的深度融合，服务内容同质化严重，且受经费、人才等因素限制，线上服务的覆盖面

与实效性有待进一步提升，未能充分结合物业行业特性打造特色服务。

2.2 痛点

互联网背景下，企业工会实际服务工作仍存在一定的不足，具体如下：一是服务覆盖不全面，精准度不足，特别是物业行业一线职工工作分散，线下服务难以触达，线上服务因操作复杂、内容同质化，无法满足不同岗位、不同年龄职工的差异化需求，数字鸿沟问题突出。二是服务效率低下，响应不及时，职工诉求反馈渠道单一，多依赖线下提交，流程繁琐，缺乏“收集-处理-反馈-评价”的闭环机制，部分诉求处理周期长，无法及时解决职工急难愁盼问题^[2]。三是资源整合能力弱，工会未充分联动物业企业、社区、培训机构等多方资源，服务资源有限，难以满足职工多样化需求，且经费、技术、人才保障不足，制约数字化服务推进。

3 互联网背景下企业工会服务职工新模式

3.1 新模式的指导思想

本文构建的企业工会服务职工新模式立足物业管理行业特性与职工需求，坚持以职工为中心的发展思想，强化互联网思维，以数字化、智能化转型为抓手，推动互联网技术与工会服务深度融合。同时，始终秉持便捷高效、普惠均等、融合创新、可持续发展原则，破解物业工会服务痛点，打造精准化、便捷化、个性化的工会服务体系。并切实履行工会维护职工合法权益、竭诚服务职工群众的基本职责，增强职工获得感、幸福感、安全感，凝聚职工力量。

3.2 新模式的核心框架——“1+4+N”互联网+工会服务体系

3.2.1 “1个核心平台”——物业工会专属线上服务平台

企业工会应充分结合职工实际需求打造“一站式”线上职工之家，开发移动端APP与微信小程序，简化操作流程，设置老年模式、语音导航，破解一线职工数字化操作难题。平台整合五大核心功能模块，包括权益保障、技能提升、生活服务、互动交流与管理服务，实现职工诉求在线提交、福利在线申领、技能在线学习、活动在线报名，同时为工会工作人员提供职工

信息管理、数据统计分析等功能。平台打通与物业企业管理体系、社区服务平台的衔接，实现数据共享，确保服务精准推送，真正打通服务职工“最后一公里”。

3.2.2 “4 大支撑体系”——保障新模式落地

服务新模式的全面落地还需提供全方位的保障措施，本文提出了“4 大支撑体系”。一是技术支撑体系，即利用大数据、人工智能技术分析职工需求，精准推送服务，对接第三方服务机构，丰富服务资源，借鉴“工会智脑”建设经验提升平台智能化水平。二是人才支撑体系，努力提升工会服务人员的互联网操作与服务能力，引进工会工作、互联网技术、物业行业复合型人才，鼓励年轻职工志愿者帮扶老年职工使用平台，破解数字鸿沟。三是经费支撑体系，建立多元化经费保障机制，争取企业资金支持、上级工会经费补贴与社会资源赞助，将工会数字化服务经费纳入企业预算，保障平台建设与服务升级^[3]。四是制度支撑体系，制定平台运营、诉求处理、服务评价、经费使用、数据安全等管理制度，规范服务流程，明确责任分工，加强职工个人信息保护，确保服务有序开展。

3.2.3 “N 个特色服务”——贴合物业行业职工需求

企业工会服务职工的时候必须立足物业行业职工岗位特性，打造差异化、个性化服务，精准对接职工核心诉求。如，为一线保安、保洁、维修职工提供线上考勤、加班补贴申报、劳动防护用品申领、节日慰问线上申报等专项服务；同时联合物业企业与职业院校开展线上线下结合的岗位技能培训，举办物业行业特色线上技能比武，助力职工提升职业技能。与此同时，给职工提供劳动合同咨询、线上法律援助、劳动纠纷调解等服务，推动薪酬福利、劳动保护等议题线上协商。同时，整合社区资源，打造“15 分钟服务圈”，提供家政预约、家电维修、子女托管咨询等便民服务，贴合异地职工需求提供探亲假申请、交通补贴申报等服务。具体特色服务内容如下表 1：

表 1 特色服务内容及形式分析表

服务类型	具体服务内容	服务对象	服务形式
一线职工专项服务	加班补贴申报、劳保用品申领、节日慰问申报	保安、保洁、维修等一线职工	线上申报、线下配送
技能提升服务	岗位技能培训、线上技能比武、证书申报	全体物业职工	线上学习、线上比拼、线下实操
权益保障服务	劳动合同咨询、法律援助、劳动纠纷调解	全体物业职工	线上咨询、线上申请、线下对接
便民生活	家政预约、家电维修、	全体物业职工	线上预约、线下服

服务	子女托管咨询		务
----	--------	--	---

3.3 新模式的运行流程

首先，基于线上平台问卷、访谈、诉求反馈等多种渠道收集物业职工的服务需求，建立需求数据库，借助大数据技术分析需求类型与优先级，实现需求精准分类。其次，根据职工岗位、年龄、需求偏好等，通过线上平台向职工精准推送服务内容，包括技能培训、福利活动、法律援助等，确保服务直达职工。再次，职工通过线上平台申请服务、参与活动，工会工作人员在线处理诉求、组织服务，联动第三方机构提供专业支撑，建立“收集-处理-反馈-评价”闭环，确保诉求及时响应、服务落地见效^[4]。然后，建立职工服务评价体系，职工在线对服务质量进行评价，工会根据评价结果优化服务内容与流程。最后，定期对平台运行数据、服务数据进行复盘分析，总结经验、发现问题，推动服务模式迭代升级，持续提升服务效能。

4 案例分析

4.1 企业背景与工会服务痛点

某企业主要负责 20 余个小区的物业管理，现有职工 800 余人，其中一线保安、保洁、维修职工占比 85%，职工流动性强、工作分散，年龄结构偏老龄化。该企业工会原有服务模式以线下为主，存在诸多痛点：线上服务仅依赖企业微信群推送通知，功能单一；职工诉求反馈渠道不畅，处理周期长，满意度偏低；技能培训、福利发放等服务覆盖不全面，数字鸿沟明显；资源整合能力弱，难以满足职工多样化需求，职工归属感不强，人员流失率较高，制约企业服务质量提升。

4.2 互联网化转型举措

该企业工会依托本文构建的“1+4+N”互联网+工会服务体系，开展全方位互联网化转型。一是搭建物业工会专属线上服务平台，开发微信小程序，简化操作流程，设置老年模式，实现权益保障、技能提升等五大功能模块上线，对接全总“职工之家”APP，同步通用服务资源。二是完善四大支撑体系，组建技术小组负责平台维护，开展工会工作人员数字化培训，争取企业专项经费支持，制定平台运营与诉求处理制度，规范服务流程^[5]。三是推出特色服务，针对一线职工开通加班补贴、劳保用品线上申报通道，联合职业院校开展物业岗位线上技能培训，举办管道维修、电路故障排除等特色技能比武；联合律师事务所提供线上法律援助，整合社区资源推出家政预约等便民服务。四是优化运行流程，建立职工需求常态化收集机制，实现诉求闭环处理，开展线上互动活动，吸引职工参与，安排年轻职工志愿者帮扶老年职工使用平台，破解数字鸿沟，降低运行成本。

4.3 实施效果

这一服务体系自实施以来取得了显著成效，有效破解了原

有服务痛点。线上服务平台累计注册职工 780 余人，注册率达 97.5%，职工诉求处理周期从原来的 15 天压缩至 5 天，办结率达 98% 以上，职工满意度从 65% 提升至 92%。技能培训覆盖职工 600 余人次，职工岗位技能水平明显提升，企业服务投诉量下降 35%。一线职工专项服务与便民服务累计服务职工 800 余人次，职工归属感显著增强，人员流失率从 20% 下降至 8%。工会服务的覆盖面、精准度与效率大幅提升，形成了“数智减负、服务暖心、治理增效”的良性循环，为企业高质量发展凝聚了职工力量。具体实施效果数据如下表 2：

表 2 企业转型前后对比分析表

评价指标	转型前	转型后	提升/下降幅度
职工平台注册率	30%	97.5%	提升 67.5%

诉求处理周期	15 天	5 天	缩短 10 天
职工满意度	65%	92%	提升 27%
职工流失率	20%	8%	下降 12%

5 结语

总而言之，互联网时代给企业工会服务职工提供了全面的机遇。本文立足物业管理工作实际，构建的“1+4+N”互联网+工会服务体系，贴合行业特性与职工需求，通过案例验证表明，该模式能够有效提升工会服务的覆盖面、精准度与效率，增强职工获得感与归属感。作为物业管理从业者，深知工会服务对企业发展与职工权益的重要性。未来，物业企业工会需持续强化互联网思维，优化完善服务模式，深化互联网技术与工会服务的深度融合，不断破解服务难题，充分发挥工会“娘家人”作用，凝聚职工力量，助力物业行业高质量发展。

参考文献：

- [1] 路文玲,胡恩华,单红梅.企业—工会耦合关系对一线员工服务创新的影响研究[J].研究与发展管理,2025,37(01):139-151.
- [2] 刘静静.基层工会助力新质生产力创新途径研究[J].办公室业务,2024,(21):135-137.
- [3] 万丽华.服务工会大局助力企业发展有效发挥经审组织“免疫系统”作用[J].中国工会财会,2024,(10):35-37.
- [4] 王洋.新形势下如何发挥企业工会的职能作用[J].现代企业文化,2024,(23):146-148.
- [5] 李彦琳.企业工会服务职工工作实践与创新[J].现代企业文化,2024,(09):158-160.