

国企工会职能转变及服务创新

钟瑞

四川公路桥梁建设集团有限公司机械化施工分公司，四川成都，610200；

摘要：当前的社会背景下，国有企业面临着巨大的挑战和机遇。工会作为联系企业和员工的桥梁，其职能转变和服务创新对于国有企业发展至关重要。本文将探讨工会职能转变的必要性，并提出一些切实可行的措施，如加强工会与员工沟通、提高工会工作人员素质、创新工会组织模式、积极采用信息化手段等措施。通过这些努力，工会将更好地服务于企业和员工，推动国有企业健康发展。

关键词：国企；工会；职能转变；服务创新

DOI:10.69979/3041-0673.24.4.039

前言

在当今社会，国有企业工会作为维护员工权益、促进企业与员工沟通的重要机构，其职能转变和服务创新显得尤为关键^[1]。随着国企改革的深入和创新的推进，工会的角色和使命也在不断演变。本文将探讨工会职能转变的紧迫性，以及如何通过创新方式更好地服务于企业和员工，推动国有企业的健康发展。

1 工会职能转变及服务创新的重要性

国有企业工会的职能转变是时代发展的必然要求。过去，工会主要关注员工的物质利益，如工资、福利待遇等。然而，随着社会经济的变革和企业管理理念的更新，工会的职责也需要相应调整。经济职能的重要性日益凸显，工会应该充分利用自身的经济职能，为企业创造最大化的经济效益。工会作为员工的代表，应该更加关注员工的合法权益。通过职能转变，工会可以更好地协调劳资关系，解决员工的实际问题。改善工作条件、提高员工的福利待遇，让员工在良好的工作环境中发挥自己的价值。工会不仅要关心员工的物质需求，更要关注员工的精神需求、职业发展和创新能力^[2]。因此，工会职能的转变势在必行。此外，工会是企业与员工之间的桥梁，可以推动双方的友好沟通与交流。通过职能转变，工会可以更好地协助企业制定科学合理的政策，促进企业的健康发展。工会还可以积极参与企业的管理决策，为企业提供有益建议，推动企业的现代化建设^[3]。另外，职能转变可以让工会更加专业、高效地履行职责，提高工会的公信力和影响力。通过创新服务模式、提高工作人员素质，工会可以赢得员工的信任，成为员工的坚强后盾。总之，工会职能转变的重要性不容忽视。只有紧密结合企业发展需求，不断创新服务方式，才能更好地维护员工权益，促进企业的可持续发展。

2 当前国有企业工会面临的挑战

2.1 工作模式的落后

部分国有企业工会的工作模式仍然相对落后，没有跟上时代的步伐。加上一些工会仍然固守传统的组织模式和工作方法。这些传统思维束缚了工会的发展，使其难以适应现代企业管理的需求。比如，工会的层级过多，决策流程繁琐，导致工作效率低下。同时，工会干部的培训和素质提升不足，导致他们缺乏创新意识。缺乏创新意识的工会难以主动适应变革，无法为员工提供更好的服务^[4]。一些干部习惯于传统的工作方式，不愿尝试新的方法，使得工会的服务效率受到限制。此外，工会的信息传递渠道不畅，导致工作信息无法及时传达给员工，这使得员工对工会的期望难以实现。工作模式的落后使工会难以有效地维护员工的权益。员工的实际需求无法得到及时解决，影响了员工的工作积极性和满意度。工会作为劳方代表，应该协调劳资关系，但落后的工作模式使工会无法有效履行这一职责。劳资矛盾加剧，影响了企业的稳定运营。这样落后的工作模式还会影响企业的运营效率。例如，工会在生产线调整、人员安排等方面的反应迟缓，导致企业生产效率下降。

某国有企业的工会长期采用传统的“一刀切”方式，对员工的需求缺乏个性化的关注。例如，员工的工作时间、休假安排、福利待遇等都按照固定模式执行，无法灵活适应员工的实际情况。这导致员工对工会的不满，也影响了企业的员工稳定性和生产效率。因此，工会需要放弃传统思维，结合时代背景，提出新的工作理念，适应市场经济的发展需求。工会应该关注经济职能，充分利用自身的经济职能，为公司创造最大化的经济效益。

2.2 工会队伍的混乱

目前，部分工会队伍混乱，一些工会队伍存在干部

层层叠加的情况。有些干部身兼数职，导致工作分散、效率低下。例如，一个人既是工会主席，又是某个部门的负责人，难以专心处理工会事务。部分工会干部缺乏专业知识和管理能力。他们可能没有接受过相关培训，无法有效履行工会的职责。这使得工会队伍的整体素质较低。工会队伍在工作重心上还存在模糊不清的问题。

有些干部过于关注自身利益，而忽视了员工的实际需求^[5]。这导致工会的工作无法有效地服务于员工。工会队伍的混乱使工会难以有效维护员工的权益。员工的合法诉求无法得到及时解决，影响了员工的工作积极性和满意度。且混乱的工会队伍使工会无法有效履行职责，劳资矛盾加剧，影响了企业的稳定运营。此外，其队伍的混乱还影响了工会的形象。员工对工会的信任度降低，工会的公信力受到质疑。

某国有企业的工会在选举中出现了混乱的情况。干部层层叠加，导致选举程序不规范，选举结果被质疑。这使得工会的合法性受到质疑，员工对工会的信任度降低，进一步加剧了劳资矛盾。对此，工会应该严格选拔工作人员，防止工作态度不认真、工作效率低下的人进入工会工作。此外，工会还应定期展开培训，提高工作人员的素质，激发工会的活力。

2.3 信息化手段应用不全面

信息化手段应用不全面，这一问题不仅影响了工会自身的运作，也对企业的稳定性和员工的权益产生了负面影响。具体表现为部分工会干部仍然坚持传统观念，对信息化手段持保守态度。他们可能不熟悉互联网、数字化工具，导致信息化手段的应用受到限制^[6]。一些国有企业对信息化建设的资源投入不足，工会的信息化设备、培训等方面存在缺乏。工会的信息传递渠道不畅，导致信息无法及时传达给员工。这使得员工对工会的期望难以实现。信息化手段应用不全面使得员工获取相关信息不便。例如，工会的政策解读、培训计划等无法通过网络等渠道及时传达给员工。同时，信息化手段应用不足影响了工会的服务效率。例如，员工的咨询、投诉等无法通过在线平台快速解决，导致工会的服务效率下降。此外，还会使得员工对工会的参与度降低。例如，工会组织的线上活动、调查问卷等无法吸引足够的员工参与。

某国有企业的工会在信息化手段应用方面存在问题。他们虽然有一套内部网站，但更新不及时，员工无法及时获取最新的政策解读、培训计划等信息。例如，某部门的员工错过了一次重要的培训机会，影响了他们

的职业发展。随着信息技术的发展，工会可以充分利用信息化手段，实现自身职能的转变。例如，通过互联网进行远程培训，提高工会工作效率。工会可以利用互联网平台，接触到全国各地的信息资源，了解最新的市场经济发展动态，从而不断更新工会工作理念，展开有利于企业发展的活动。

3 工会职能转变下服务创新的途径

3.1 创新工会组织模式

在国有企业工会职能转变的过程中，创新工会组织模式是提升服务效率的关键路径。通过改变工会的组织方式和方法，工会可以更好地服务于员工，推动企业的健康发展。其一，通过减少工会的层级，建立更扁平的组织结构。工会主席和工作人员之间的沟通更加直接，决策流程更迅速。员工的需求可以更快速地传达给工会，工会的服务效率得到提高。例如，某国有企业的工会取消了中间层级，直接设立了工会主席办公室，工会主席与员工的沟通更加畅通，员工的问题得到更快速的解决。其二，设立专业化的工作小组，例如法律顾问组、职业发展咨询组等。每个小组负责特定领域的工作，提高工作效率。工会的工作人员可以更专注于自己擅长的领域，提高服务质量。例如，某国有企业的工会成立了法律顾问组，为员工提供法律咨询服务。员工可以随时咨询法律问题，工会的服务效率得到明显提升。其三，建立数字化的服务平台，例如工会 APP、网站等。员工可以在线查询政策、报名培训、提出建议等。员工可以随时随地获取工会的服务，工会的服务范围扩大。例如，某国有企业的工会推出了在线投诉平台，员工可以通过 APP 提交投诉，工会可以更快速地处理问题。

3.2 加强工会与员工沟通

在国有企业工会职能转变的过程中，加强工会与员工之间的沟通是实现服务创新的关键途径。通过改善沟通方式和频率，工会可以更好地了解员工需求，提供更精准、个性化的服务。其一，在企业内部设置员工意见箱，鼓励员工匿名提出建议、意见和问题。工会定期收集并分析这些意见，与企业管理层沟通，解决员工的实际问题。员工的声音得到更好地听到，工会的服务更贴近员工的需求。例如，某国有企业的工会在厂区设立了意见箱，员工可以随时投递纸质意见。工会会定期整理这些意见，与企业领导讨论，推动问题的解决。其二，工会定期组织员工座谈会，邀请员工代表参与。会上可以就工资待遇、工作环境、培训需求等问题进行深入交流。员工可以直接向工会提出问题，工会可以更全面地

了解员工的需求。例如，某国有企业的工会每季度召开一次员工座谈会，员工代表可以提出各类问题。这些问题会被记录并逐一解决。其三，开发工会APP、建立在线平台，方便员工随时随地与工会沟通。员工可以查询政策、报名培训、提出建议等。例如，某国有企业的工会推出了在线咨询平台，员工可以通过APP随时咨询工资、福利、法律等问题。这不仅提高了工会的服务效率，也方便了员工的查询。

3.3 提高工会工作人员素质

在国有企业工会职能转变的过程中，提高工会工作人员的素质是实现服务创新的关键途径。优秀的工作人员不仅能更好地服务于员工，还能推动企业的健康发展。其一，工会工作人员应定期接受专业培训，包括法律、劳动关系、心理咨询等方面的知识。他们需要了解最新政策、法规，掌握解决员工问题的方法。工会工作人员的专业素质得到提升，能更好地为员工提供服务。例如，某国有企业的工会定期邀请法律专家、心理咨询师等进行培训，工作人员学习了最新的法规和心理辅导技巧，有效提高了服务质量。其二，工会工作人员需要具备良好的沟通和人际技巧。他们应该能够倾听员工的需求，理解员工的情感，善于处理矛盾和问题。工会工作人员能更有效地与员工沟通，建立良好的关系。例如，某国有企业的工会工作人员接受了沟通技巧培训，学会了如何倾听员工的需求，与员工建立信任关系，解决了许多矛盾。其三，工会工作人员应具备强烈的服务意识和责任心。他们需要明白自己的职责，为员工着想，积极解决问题。工会工作人员能更积极主动地为员工提供服务，增强员工对工会的信任。例如，某国有企业的工会工作人员在员工问题解决过程中，总是积极主动，不辞辛苦地为员工排忧解难，赢得了员工的赞誉。

3.4 积极采用信息化手段

随着信息技术的飞速发展，工会在服务创新中积极采用信息化手段已成为必然趋势。通过数字化、智能化的方式，工会可以更高效地服务于员工，推动企业的健康发展。开发工会APP或建立在线平台，为员工提供便捷的服务。员工可以通过APP查询政策、报名培训、提出建议等。员工可以随时随地获取工会的服务，工会的服务范围扩大。例如，某国有企业的工会推出了在线咨

询平台，员工可以通过APP随时咨询工资、福利、法律等问题。这不仅提高了工会的服务效率，也方便了员工的查询。也可以建立数字化的员工档案管理系统，记录员工的基本信息、培训记录、奖惩情况等。工会可以更方便地查询员工的需求。工会工作人员可以更快速地了解员工的情况，提供更个性化的服务。例如，某国有企业的工会建立了员工档案数据库，工作人员可以随时查询员工的培训记录、家庭状况等，为员工提供更有针对性的服务。此外，工会可以通过在线投票和调查问卷了解员工的意见和需求。例如，工会可以通过在线投票确定年度活动的主题，或者通过调查问卷了解员工对福利政策的看法。工会可以更全面地了解员工的需求，提供更符合实际情况的服务。例如，某国有企业的工会通过在线投票，让员工选择年度团建活动的主题。这样，员工的意见得到了充分尊重，活动的满意度也得到了提高。

结语

综上所述，工会职能转变和服务创新是国有企业发展必然趋势。通过加强沟通、提高素质、创新组织模式和信息化手段，工会将更好地服务于企业和员工，推动国有企业健康发展。

参考文献

- [1]温绍俊.对当前背景下国企工会职能的转变及服务创新的研究[J].中小企业管理与科技,2021,1(2):72-73.
 - [2]黄翌博.浅谈国企工会职能转变和服务创新[J].丝路,2021,5(19):51-52.
 - [3]杨均宽.基于当前背景下国企工会职能的转变及服务创新的思考[J].百科论坛电子杂志,2021,6(16):68-2.
 - [4]韦水连.国企工会职能转变及服务创新分析研究[J].商品与质量,2021,12(24):325.
 - [5]李岚旭.基于当前背景下国企工会职能的转变及服务创新的思考[J].石油石化物资采购,2021,11(26):189-190.
 - [6]郭映宏.新形势下国企工会服务创新策略探究[J].中外企业家,2022,1(30):163-165.
- 作者简介：钟瑞，（1984年12月），女，汉族，四川成都人，政工师，本科，目前从事工会工作。