

# Analysis on Improvement and Innovation Path of Enterprise Trade Union Service Management Efficiency

Lijia Tang

Beijing Zhongtian Pengyu Technology Development Co., Ltd., Beijing, 100039, China

## Abstract

Against the backdrop of continuous adjustments in corporate organizational structures, accelerated differentiation in employee team compositions, and simultaneous increases in rights protection demands and service needs, enterprise trade union service management can no longer remain at the level of activity organization and holiday visits. Instead, it should shift towards institutionalized services, procedural handling, precise supply, and collaborative governance. Enterprise trade unions not only bear the responsibility of legally safeguarding employees' legitimate rights and interests and organizing their participation in democratic management, but also undertake practical tasks such as connecting employees, stabilizing teams, resolving conflicts, and serving production and operations. Currently, some enterprise trade unions still face issues such as fragmented matter collection, weak negotiation execution, uneven cadre capabilities, insufficient utilization of digital tools, and inadequate coverage of mobile workforce. This paper, based on the actual operation of China's enterprise trade unions, analyzes from three dimensions: the connotation of service management, pathways for efficiency improvement, and innovative approaches, proposing actionable improvement measures.

## Keywords

enterprise union; service management; efficiency improvement; innovation; pathways; analysis

## 企业工会服务管理效能提升及创新路径探析

唐丽佳

北京中天鹏宇科技发展有限公司, 中国·北京 100039

## 摘要

在企业组织形态持续调整、员工队伍结构加快分化、维权诉求与服务需求同步上升的背景下,企业工会服务管理已不能停留在活动组织和节日慰问层面,而应转向制度化服务、流程化办理、精准化供给和协同化治理。企业工会既承担依法维护员工合法权益、组织员工参与民主管理的职责,也承担联系员工、稳定队伍、疏导矛盾、服务生产经营的现实任务。当前,一些企业工会仍存在事项收集分散、协商执行偏弱、干部能力不均、数字工具利用不足、流动用工覆盖不深等问题。本文结合中国企业工会运行实际,从服务管理内涵、效能提升路径和创新路径三个层面展开分析,提出可直接落地的改进做法。

## 关键词

企业工会; 服务管理; 效能提升; 创新; 路径; 探析

## 1 引言

工会是企业保持良好运行的不可或缺的组成部分,对调动国企员工工作积极性、创造性有着重要的作用。近年工会工作更加突出维权服务、数智建设、平台用工覆盖和多元协同,企业工会既要把传统民主管理、集体协商、困难帮扶做细,也要适应流动化、分散化、线上化的新用工环境<sup>[1]</sup>。基于此,企业工会服务管理研究不能只讨论原则表述,而应回到企业场景,围绕谁来服务、服务什么、怎样办理、如何见效等问题提出更具操作性的路径安排。

## 2 企业工会服务管理概述

企业工会服务管理,是企业工会依照《中华人民共和国工会法》《中国工会章程》和企业工会工作制度,在本企业党组织领导和上级工会指导下,对员工权益维护、民主参与、帮扶关爱、教育引导、文体活动、劳动争议预防化解等事项进行统筹组织、过程办理和结果反馈的连续性工作。它不是单一福利发放,也不是临时性活动安排,而是把员工诉求收集、事项分类、协商推动、资源协调、跟踪回访和档案留存串联起来的日常管理体系。对中国企业而言,这项工作既要守住依法建会、依法维权、依法协商的底线,也要适应班组化生产、项目化管理、外包协作和平台化用工并存的现实格局。

【作者简介】唐丽佳(1980-),女,中国广西桂林人,本科,高级工程师,从事工会管理研究。

### 3 企业工会服务管理效能提升路径

#### 3.1 建立需求清单和闭环办理机制

企业工会推进服务管理效能提升时,需求清单与闭环办理机制不能停留在登记层面,而应嵌入日常发现、分类处置、协同会办和结果复核的连续流程。第一,工会应以班组工会小组、车间委员和项目联络员为触点,结合12351热线、意见箱、线上填报和走访谈话等渠道,按岗位类别、用工形态和作业时段滚动建账,把工资分配、休假排班、劳动防护、住宿通勤、技能晋升、女员工特殊保护和托管需求分别列项,对季节性用工、外协人员和倒班岗位单独标注,避免同一企业只掌握正式员工需求<sup>[2]</sup>。第二,需求进入台账后,工会要设置统一受理口径,区分即时答复、限期协调、集体协商和政策释明四类路径,能够现场解决的由工会干部当日反馈,三至五个工作日内可协调办结的纳入月度督办,涉及制度调整的转入专题协商清单,涉及薪酬、工时、福利标准的事项同步纳入职代会闭会协商程序,防止问题在部门之间空转。第三,对跨部门事项,工会主席应牵头建立例会会办单,明确人力、行政、安全、法务和生产管理的承办顺序、反馈时点和证据材料要求,例如劳保用品发放争议不能只问采购部门,还要同时核对岗位风险等级、发放台账和班组签收记录,必要时形成书面会商意见。第四,事项办结后,工会还要按已解决、阶段推进和暂难解决三种状态回访复核,对员工是否知晓办理结果、是否认可处理方式、后续是否仍有衍生问题逐项记录,并把重复出现的食宿、倒班、通勤等问题转为季度整改清单,连续跟踪下一轮办理节点、责任人调整情况和满意度变化。

#### 3.2 完善分层分类服务机制

工会法已将维护员工合法权益、竭诚服务员工群众明确为工会基本职责,企业层面的分层分类服务就不能停留在平均化供给,而应把员工差异化需求嵌入日常管理流程。第一,基层工会可依托入职登记、班组合账、考勤排班和走访记录,建立新入职、一线倒班、女员工、外派人员、困难员工和临退人员六类服务清单,对应设置住宿通勤、夜班餐食、技能提升、经期和孕期保护、驻外联络、医疗互助、子女照护和退休政策衔接等项目,名单实行动态调整,不按部门平均铺开。第二,普惠事项与重点事项要分轨运行,文体活动、节日慰问、体检预约进入常规台账,患病致困、工伤恢复、家庭突发变故进入专项帮扶台账,由工会委员、行政、人力资源和班组长分别承担受理、核实、会商和回访职责,并同步明确申请入口、审核责任与办理时限,急难事项实行限时流转,避免同一窗口长期被一般申请占满。第三,对高温、夜班和外勤流动岗位,工会年度计划不能只写活动名称,而要把送清凉、轮休协商、休息补给、经期和孕期保护、心理疏导与健康监测前移到生产节点,连续倒班车间可把血压筛查、夜餐补给和换班休息点改造同步纳入月度安排,外派项目则应同步建立驻点联系人和异常情况日报。第四,月度复

盘不宜停留在参加人数统计,还要核对不同群体的到达率、参与率、重复诉求和未办结事项,并与加班时长、生产淡旺季、离职波动和班组缺员情况交叉比对,据此调整经费投向、服务频次和帮扶顺序,使有限资源优先落到矛盾集中、保障薄弱和办理滞后的环节。

#### 3.3 压实协商监督和民主管理链条

要把协商监督和民主管理真正嵌入企业工会服务管理链条,基层工会不能只在矛盾出现后被动介入,而要把程序前置、台账做实、监督落细,还要把每一项员工利益事项纳入可查询、可追责、可复核的办理轨道,形成稳定闭环运行机制。一是对规章制度、薪酬分配、福利调整、安全卫生等事项,工会应先按审议通过、协商签订、公开告知三类建立事项清单和程序台账,凡属职代会权限的必须提前完成代表征集、议题说明、文本预审和表决准备,并把会议记录、票决结果、答复期限一并归档,避免企业以办公会议纪要替代民主程序。二是开展集体协商时,工会不能停留在原则表述,应把工资增长幅度、计件单价调整、加班计算口径、带薪休假安排、女员工禁忌岗位、高温津贴发放周期等写成可核验条款,同时约定企业提供工资总额、考勤工时、劳动保护投入等基础数据的时间节点,并设置季度履约检查和异常复议办法,便于后续逐项对照。三是发现欠薪、欠保、超时加班和职业防护缺项时,工会要先固定考勤、工资表、参保记录、岗位告知和作业现场资料,再依次采取提示、会商、发函和整改复核,对拒不改正的及时衔接上级工会和行政部门,不能只作口头提醒。四是对已出现离职聚集、投诉上升、班组情绪波动等苗头的事项,工会应联合人力资源、法务和属地工会建立周研判机制,先区分制度瑕疵、执行偏差和个案争议,再分别采用释法答疑、内部调解、和解协议和分流转办处理,并对已达成处理意见的事项设置回访节点,防止问题反复回流<sup>[3]</sup>。

### 4 企业工会服务管理创新路径

#### 4.1 建设线上线下一体化服务平台

推动企业工会服务管理由分散受理转向集成办理,关键在于把线下阵地、线上入口和后台流转同步打通。围绕企业工会服务管理创新,线上线下一体化平台不能停留在把纸面流程搬到手机端,而应按员工办事路径重构受理机制。入口设置上,工会应把人会转会、帮扶申报、法律咨询、文体活动、疗休养、女员工专项服务等事项并入同一界面,统一身份核验、材料清单和办理状态,线下窗口只保留核验、补件和特殊事项处置功能,窗口人员还要按平台台账回看超期件和退回件,避免员工在车间报一次、平台填一次、部门再传一次。系统衔接上,工会要与人事、考勤、培训及福利模块建立规则化接口,例如新员工完成报到后自动触发入会提醒,夜班人员在考勤形成后同步进入送清凉、体检预约或法律提示名单,12351受理事项则按企业层级自动分办至工会

委员或相关部门,并设置限时反馈和结果回填口径。服务供给上,平台标签不宜停在静态画像,而应结合岗位变动、班次变化、家庭突发情况和既往办理记录动态调整,对外派人员侧重异地维权与联络,对困难员工侧重帮扶审核进度和材料预警,对青年员工侧重婚恋交友、技能培训和文体活动预约,减少普发通知带来的无效触达<sup>[4]</sup>。

#### 4.2 打造嵌入式工会服务场景

打造嵌入式工会服务场景,关键不是简单增加几个固定窗口,而是把服务单元嵌入员工出入最频繁、停留最稳定、问题最容易暴露的工作生活节点,使工会触点跟着岗位分布、班次转换和生活动线同步下沉。其一,站点布设前要先做岗位热区梳理,在车间门厅、装卸口、司机等候区、宿舍门岗和项目临建区设置小体量服务点,统一配置饮水、热饭、充电、应急药品、劳保补给、常用政策卡片和意见收集二维码,并由工会委员按周核对补货、保洁和设备状态,防止阵地建成后出现空置、缺物和失管。其二,服务排班不能照搬行政班次,对倒班、夜运和施工抢工企业,应把换班前后两小时、周末集中返场时段和高温暴雨等特殊天气列入重点值守,现场能答复的立即答复,需协调人力、行政或法务的事项当日录入台账并接入后续流转,涉及劳动争议苗头、工伤救助和困难帮扶的,还要同步明确责任人、办理时限和回访节点,避免员工反复找人。其三,固定阵地不能停留在歇脚功能,可在驿站内嵌入法律咨询日、心理疏导角、员工书架、血压测量、手机充换电和志愿代办模块,条件成熟的园区还可与食堂、医务室、工会小组活动室联动,形成一处受理、分类转介、限时反馈的复合服务面,并把午间微讲座、班后十分钟咨询和流动义诊穿插进去。其四,季节性配置要前移安排,高温期补足清凉饮品、防暑药品和健康监测,寒潮期增加姜茶、取暖物资和防滑提示,生产冲刺期预留短时休息位和简餐补给,寒暑假结合员工子女看护需求就近嵌入托管点、临时接送点或志愿看护岗,把服务直接落在最容易出现空档和焦虑的时段。

#### 4.3 探索面向平台用工的柔性工会机制

在平台企业、加盟网络与外包承揽并行扩展的用工格局下,企业工会推进服务管理创新,不能继续沿用单一法人、固定场所和静态员工名册的组织方式,而应围绕平台业务链重构柔性覆盖机制。第一,对直营网点、加盟站点和合作承运商同时存在的平台企业,工会宜依托总部统筹建账、区域

工会落点服务、合作单位同步承接的三级联动办法,先按配送片区、运力组织和驻点休息区摸清人员底数,再把会员管理、诉求收集和法律服务分别嵌入站点例会、班前提醒和线上联络群,避免出现名义覆盖而实际失联。第二,企业在续签加盟、众包或运力合作协议时,应将支持建会、会员转接、经费列支、活动场地和基础数据对接写入附件条款,并明确由平台方业务部门、人力条线和工会干部共同核验执行节点,防止合作链条延长后工会事项被层层悬空<sup>[5]</sup>。第三,柔性工会机制进入平台场景后,协商议题不能停留在节日慰问和一般帮扶,而要具体落到派单规则、抽成比例、超时判定、申诉复核、休息安排和奖惩口径等劳动规则上,特别是对算法调度影响较大的环节,应先组织骑手、司机代表分组提报问题,再由工会牵头形成可操作的协商清单。第四,对跨区域流动较频繁的劳动者,工会可把线上入会、电子会籍确认、异地关系接转、流动议事和争议线索分流衔接起来,使劳动者更换服务城市后仍能在实际工作地进入协商、调解和法律援助链条。

## 5 结语

企业工会服务管理能否提质,关键不在口号是否新,而在制度是否能落地、流程是否能闭环、资源是否能真正到人。对当前中国企业而言,工会工作既要把职代会、集体协商、困难帮扶和劳动监督这些基础事项做扎实,也要顺应数字化转型和平台用工扩展带来的新变化,持续调整服务方式、组织形态和办理机制。只有把常规管理做深,把创新措施做实,企业工会服务管理才能在企业治理、员工服务和劳动关系协调中形成更稳定的实际成效。

## 参考文献

- [1] 周聪聪.国有企业工会服务管理效能提升及创新路径探析[J].中国哈尔滨经济贸易洽谈会会刊, 2025(10).
- [2] 陈梦霞.电力企业工会管理效能提升策略分析[J].中小企业管理与科技, 2025(24).
- [3] 韩振红.提高国有企业工会服务管理效能的措施研究[J].国际援助(中英文), 2025(31):148-150.
- [4] 李江静.提高国有企业工会服务管理效能的措施分析[J].乡镇企业导报, 2023(3).
- [5] 十亩君.促进企业效能提升员工技能在高质量发展中彰显工会工作新作为[J]. 2023(7):73-74.