

互联网时代做好企业退休职工“云”服务信息化平台建设思考

曹鋈波

(江苏省南通市通州区企业退休人员社会化管理服务中心,江苏 南通 226300)

摘要:治理体系和治理能力现代化,对企业退休服务工作提出了新的更高要求。企业职工面广量大,提高科学化、精细化、智能化服务水平,搭建“云”服务信息化平台,是重要且可行路径。探索企业退休职工信息平台建设的现状、问题及原因,并提出相关对策。

关键词:企业退休职工;信息平台;建设与应用

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2023.10.160

1 企业退休职工“云”服务信息化平台建设的重要意义

当前,我国已进入人口老龄化加快发展时期,老年人群体越来越庞大,社会力量不可忽视,特别是企业退休职工,他们既是社会老年人的重要组成部分,也是曾经为经济社会发做出重要贡献的庞大群体。同时,进入社会化管理的企业退休职工正面临着许多新情况、新问题,更好地发挥这一群体的作用,推行积极老龄化政策,顺应时代需求,已成为当下社会普遍关注的热点问题。为认真贯彻十九届四中全会关于治理能力和治理体系现代化建设的有关要求,推进精准化服务、精准化管理,构建企业退休职工服务“网络互联、信息共享、办事协同”工作格局,满足企业退休职工服务需求和企业退休职工职能部门工作需要,推动新时代企业退休职工服务工作提质增效。

一是有利于加强企业退休职工思想政治建设。工人阶级在社会阶层中占比最高,面广量大。退休职工是工人阶级的重要组成部分,企业不想管、村(社区)管不了、自身不服管的问题比较突出,加强对他们的思想政治教育显得尤为重要。但如此众多的企业退休职工,组织起来搞集中式的宣传教育不太现实,而靠信息化手段能够打破现实藩篱,可以通过线上参加组织活动和线上学习,有利于提高退休职工的参与率与积极性,更好地号召他们学习党的理论成果,使广大企业退休职工始终做到政治坚定、思想常新、理想永存,永远听党话、跟党走,继续为实现中华民族伟大复兴的中国梦贡献智慧和力量。“云”服务信息化平台学习模块集成语音播报,可将文字内容转换为语音播放,解决中老年退休职工阅读文字不方便的问题。同时,工作人员可以在后台看到老职工的学习情况,方便统计。

二是有利于提高企业退休职工服务工作精细化水平。搭建企业退休职工信息管理平台,接入手机 App 和 PC 管理端等多种接入方式,实现退休职工、人社局退管

工作人员和服务机构之间无缝对接,实现企业退休职工服务管理工作由传统服务向“云”服务的转变,运用信息化手段不断提高精细化、精准化、个性化服务管理能力和水平。企业退休职工在政策学习、医疗保障、生活照料、精神慰藉等方面需求多样、思想多元。通过建立“云”服务信息化系统,挖掘、整合城市社区的医疗保障、家政服务、文化活动信息资源,利用大数据分析和应用手段为企业退休职工服务管理工作提供数据和应用支撑,创新落实企业退休职工的物质和精神生活,提高精细化水平,让老职工享受科技时代带来的福利和美好体验。当前,依靠村(社区)组织开展一次活动,要逐一打电话通知企业退休职工。有些老职工听力或者记忆力不太好,需要反复说、反复解答,有时一上午时间,几个电话就耽误过去了。如依托信息化手段,先通过服务管理平台向老职工发布消息,再给老职工打电话简单确认就可以了。如:医药费报销问题,老职工会经常打电话或上门询问,但如今老职工通过手机登录“云”服务管理信息化平台就可以快捷、准确查询。

三是有利于在科学技术迅猛发展的现实背景下发挥“银发力量和智慧”。随着互联网、信息化深度融入经济社会生活,直播、微视频等新媒体对老职工也有很大影响。调查发现,企业退休职工中会使用互联网的比例很高,其中上网聊天、看新闻、追剧、唱歌是老职工主要的上网活动,通过微信、今日头条等 App 获取信息的老职工越来越多,比率几乎达到 90%以上。“云”服务管理信息化手段必然提高企业退休职工工作精细化水平、更好地发挥老职工的优势。

2 当前企业退休职工“云”服务信息化平台建设的主要问题

尽管绝大多数领导和从事退管服务的同志均认识到“云”服务信息化平台建设的重要性和必要性,但仍有少数同志有这样或那样的顾虑,各地在推进过程中存在一

些问题与不足。

一是思想认识偏差问题。提出“无用论”的同志认为,企业退休职工全部进入“双高期”,视力听力思维力均差,手机都用不了,信息化根本不必考虑。提出“不安全论”的同志认为,现在意识形态管控严格,信息化意味着开放,一有不慎将老职工的一些个人信息泄露出去将得不偿失,为安全起见,还是不推为好。

二是统筹设计与互联共享问题。信息化的目的在于实现信息互通,资源共享。各地自建一套系统有些浪费。因而建议全省统一设计、运行平台共性版块全省统一设置,做到既有省级以上的“规定要求”,又有地方的“自选动作”,真正实现信息资源集约化、共享化、高速化管理。据了解,有的地方和单位试行一段时间,或不切合实际,或覆盖不全、无法共享而搁浅,造成浪费。

三是条件保障等因素制约。信息化建设技术性要求高,必须由专业机构和专业人员来承担,包括系统开发、运营维护等等,企业退管部门以使用为主,遇有平台应用技术方面的问题,需要请专业机构和专业人员来开发,不能平滑对接,再加之受经费约束,开发的周期比较长,往往不能满足工作需要。

3 通州区企业退休职工“云”服务信息化平台建设的对策

3.1 抓好顶层设计,构建信息平台基本框架

企业退休职工服务管理是一项政治性与责任性非常强的工作,同时也是非常复杂的群众工作。因此,系统建设要紧密围绕企业退休职工服务管理工作实际和需求,通过系统规划、设计、开发和部署,实现业务工作与信息化建设的深度融合,开发面向企业退休职工及工作人员的服务信息系统,创新服务管理方式,从而为企业退休职工提供更加贴心、便捷、高效的服务。基于上述目标,系统建设除具备一般信息系统高安全性、标准化、开放性、可扩展性等功能外,系统业务功能要充分考虑企业退休职工的使用特点,要具有良好的交互性和体验性。为此,着重以“1+1+1+N”模式探索互联网+信息服务新模式,即一个互联网企业退休职工服务门户网,一个企业退休职工信息资源库,一个“互联网+”企业退休职工大数据服务中心,N个企业退休职工信息服务应用。

(1)一个互联网企业退休职工服务门户网。面向所有企业退休职工,以互联网的服务理念和服务模式,建设“服务+管理”的门户网站,实现企业退休职工服务工作“不掉线”、学习教育工作“不断线”、企业退休职工发挥作用“不离线”、党和政府的关心关怀“永在线”。服务门户以一网通用、多端融合的方式体现,包括网上企业退休职工服务大厅、“数字连老”移动 App、信息服务微信平台、自助服务终端等。

(2)一个企业退休职工信息资源库。通过对通州区企业退休职工相关数据资源的性质、类型、特点等进行分

析,利用数据资源管理平台,建立数据资源支撑库、数据资源库,实现历史资源及相关数据的集成与导入,同时通过拓展应用,收集更全面的资源及数据,为企业退休职工提供全方面立体化的数据支撑和辅助决策。通过数据资源库把全区企业退休职工工作人员都串联起来,让企业退休职工不再停留在数据统计层面,而是一位位资料翔实、人名和相貌都对得上的人。每一位老职工的呼声都能及时发现,企业退休职工工作也随之提质增效。通过数据资源库实现宏观和微观的有效融合,将资源库数据应用在服务门户、服务应用及大数据服务中心上,可以清晰了解每个单位有多少企业退休职工、情况如何一目了然。每位企业退休职工的生日、身体状况等具体信息都在一张网上,更易掌握。借助大数据,指导开展企业退休职工服务时更有针对性、更加精准化,企业退休职工工作者也更便捷地开展个性化服务,如与卫生医疗机构关联,让管理系统变成企业退休职工的健康管家和健康顾问。

(3)一个“互联网+”企业退休职工大数据服务中心。通过对企业退休职工和企业退休职工工作相关基础数据的采集整理,多维度地建立数据之间的结构关系,有目的地分析,从而能够全面地展示区域企业退休职工的现状、问题,为未来工作发展趋势、结构调优策略提供合理有效数据支持,最终使用大数据展示技术,以图形化方式展示出来,让数据分析者和使用者直观地对企业退休职工情况有所了解,同时可以进行数据的多层次提取,从全面到细节,从整体到局部,全方位地展示和分析企业退休职工服务问题。通过将多终端、多应用系统、多类型数据融合,全面互联互通,建立企业退休职工大数据可视化综合管理平台,能够在手机、电脑以及大屏等终端上进行数据展现。

(4)N个企业退休职工信息服务应用。依托信息资源库,搭建网上企业退休职工服务大厅、“通州区企业退休职工”移动 App、信息服务微信平台、自助服务终端等服务门户网,具体落地到N个企业退休职工信息服务应用。包括生活服务、新闻公告、老年大学、老年活动、老职工关怀、信息查询、云舞台、云展览、到家服务、医疗卫生、社会保障、我的谏言等。

3.2 抓好实战应用,服务企业退休职工实际需求

(1)建立企业退休职工信息库,协同企业退休职工工作管理。企业退休职工管理工作涉及多个领域,内容多、范围广且琐碎。若企业退休职工有某个方面的需求,要先来电甚至是上门向企业退休职工服务者咨询,然后由企业退休职工工作者前往各办事窗口“一事一跑”,反馈时间长,工作效率低。利用企业退休职工管理平台,将企业退休职工基本信息等相关数据信息整合并展示,通过此数据库,资源共享,企业退休职工在线上即可实时查询相关信息,让企业退休职工少跑腿、数据多跑路,提高企业退休职工服务工作精准化、普惠化、便捷化水平。

(2)丰富企业退休职工学习库,助力“两项建设”。很多企业退休职工由于身体情况,无法线下参与组织活动。面对“老职工身体状况逐年下降、新同志家中琐事抽不开身”的情况,利用通州区企业退休职工平台,丰富学习内容与形式,结合专业特长,根据实际情况开设“在线课程、学习资料、心得交流”等二级栏目。积极引导企业退休职工通过平台,实现学习教育的常态化。在“法律传习”栏目,不仅有法律文件、指导案例的阅读功能,还有企业退休职工交流互动的功能,退休的“老职工”“新同志”在网上交流对于法律问题的看法,既能减少企业退休职工群体中新和老的陌生感,增进群体归属感,又能使企业退休职工在自己专业上重新实现自我价值,增加获得感、幸福感。

(3)创设企业退休职工文娱库,引导发挥正能量。老职工的精神文化需求高、种类多,但是“人到场”活动受到“时间、地点、人数、健康状况、疫情”等条件限制,参与活动的多数是“熟面孔”,难以广泛覆盖到退休职工。利用银龄生活子模块,设置“场所简介、活动安排、场所预定、活动资讯、作品展示”五个二级栏目,“银龄生活模块”支持活动一键报名,表格一键导出,活动开始提醒等功能,方便省时,能显著提高工作效率。利用银发生辉子模块开展企业退休职工活动,如:朗读者“读书分享”、咏春拳、“体验、透过结构看心理”讲座、“剪春花”教学等,录制视频上传至“银发人才-作品展示”栏目,供企业退休职工随时观看,既陶冶情操、又能使企业退休职工了解原单位年轻人的生活动态,缓解老职工退休后来单位都不知道和谁打招呼的情感缺失。“老有所学”为老职工搭建展示平台,老职工中不乏艺术“大家”,如:雕塑家、国画家、烘焙家、“篆刻家”、“乒乓手”、“朗诵家”等,他们乐于在网上分享心得。通过平台,艺术“大家”们以视频、文字等形式录制授课,引领老职工凝聚和释放出更多的正能量,形成向上向善的良好氛围。“工作动态”下设法律研讨、诗书画、音乐舞蹈、旅游摄影、电影散文、棋牌等小组,老职工可选择小组加入,每月邀请专家、老师线上授课,老职工可以互动交流,得到专业的指导意见,分组之后也利于企业退休职工自行线下组织活动。

3.3 抓好服务保障,促进平台建设长远发展

随着信息技术的不断发展和应用需求的不断提升,需加大研究、探索、实践和推进力度,建立科学规范的服务保障体系,充分发挥企业退休职工“云”服务信息化平台的应有效能。

(1)加强技术保障。打破部门壁垒、条块壁垒,加快推进智慧医疗、智慧出行、智慧法务等相融合的体系建设,不断提高服务企业退休职工的精准性、高效性、公正性。建立一支专业的平台服务队伍,加强对企业退休职工工作信息平台软、硬件设备的日常巡检和维护,确保正常运行。针对企业退休职工的健康需求,可由科技公司建立云

诊健康平台,积极拓展健康保健资源,形成“名医答”“医智库”“健康豆”“云随访”和“存方台”五大互联网应用平台,与属地人民医院、中医院等专家建立线上咨询服务体系,积累权威专家的语音原音,向企业退休职工提供专业的健康咨询服务,满足他们的健康需求。

(2)加强队伍建设。协同公安、司法、人社、交通、市场监管等部门主动收集、传输与企业退休职工服务相关的信息,配合平台建设规划和建设工作。强化专业人才培养,建设一支既具备互联网思维与技能又精通企业退休职工服务的专业化服务队伍。加强政策引领,招才引“智”,招引有信息技术专长、能开发为企业退休职工服务的信息模块的技术人才,倾心服务企业退休职工需要。

(3)完善用户管理功能。面向各区直机关开展应用接入和拓展,扩大系统应用的覆盖面。需要完善和优化用户的组织机构体系和群组管理功能,实现不同用户群组之间权限、应用方面界限划分和隔离,从而向区直机关开放系统应用,服务更多单位和企业退休职工。系统应用既有统一性,又有独立性。在统一性方面,能建立和形成全区企业退休职工数据和信息档案,支持面向所有单位和企业退休职工发布通知公告、组织活动、共享资讯信息。在独立性方面,能为每个区直机关提供相对独立的企业退休职工服务管理应用。

(4)研究和探索第三方应用服务集成,提升服务质量。企业退休职工服务管理涉及企业退休职工生活的方方面面,但是,“云”服务信息化平台建设很难做到大而全。因此,随着服务的深化和拓展,需要研究和探索第三方应用集成,从而实现部分功能的专业化提升。例如,慰问服务、医疗保健等均可尝试与第三方应用对接。以医疗保健为例,可与体检机构集成应用,实现体检报告的数据调用和共享,方便企业退休职工及时获取体检报告,同时也利于工作人员全面及时掌握企业退休职工的健康情况。总之,通过第三方应用集成,可以有效拓展服务的覆盖面和专业化程度,从而更好地提升服务质效。

参考文献

- [1]赵兰玉.浅议如何做好新时期退休职工管理工作[J].商业文化,2021(8):77.
- [2]杨宜川.加强企业退休职工管理的有效策略[J].经贸实践,2018(16):24.
- [3]王玉国.如何做好企业退休职工管理工作[J].管理观察,2018(20):32.

作者简介:曹鋆波(1987-),男,汉族,江苏南通人,本科,中级经济师,研究方向:退休人员社会化管理服务。