

小系统大作为：基于 AI 的职工代表电子提案系统的构建与实践研究

周声莹 楚景景* 袁文浩

中移（上海）信息通信科技有限公司 上海 201206

DOI: 10.12238/ems.v7i2.11684

[摘要] 本文研究了基于 AI 的职工代表电子提案系统的构建与实践，旨在提升职工参与度、维护权益、促进和谐劳动关系，并激励创新。系统通过信息化手段，结合 AI 应用技术，提高了提案处理的效率和透明度，通过简化提案流程，提升了效率，增强了民主决策的科学性，并与智慧工会平台打通，实现了集中化管理。系统实施效果显著，提案过程与结果更民主透明，对某电信运营商企业的管理创新和员工参与企业管理具有深远影响。

第一章 研究背景

一、理论背景

习近平总书记多次强调了保障职工权益、促进社会和谐、推动经济高质量发展以及创新工作方法的重要性。中国工会第十八次全国代表大会（简称“工会十八大”）明确了工会在维护职工权益方面的重要职责，并提出了加快工会信息化建设的总体要求。这些要求包括：增强职工的参与度和民主决策能力；维护职工权益并建立有效的反馈机制；推动和谐劳动关系的建立，搭建良好的沟通平台；激励职工创新，推动经济的高质量发展。为了更好地落实这些精神，迫切需要建立一个职工代表电子提案系统，以便更好地反映职工的意愿，促进民主决策，保障职工权益，并推动企业的和谐与可持续发展。

二、现状分析

随着某电信运营商企业规模的不断扩展和管理复杂度的增加，传统的职工代表提案方式逐渐显现出效率不高、信息流通不畅、反馈周期较长等问题，难以适应职工代表对快速响应的需求。因此，建立一个职工代表电子提案系统，成为提升公司内部民主管理水平、激发员工创新精神与参与热情的重要手段。通过信息化手段，实现提案的在线提交、审核、讨论、跟踪及反馈等功能，可以显著提高提案处理的效率和透明度。

第二章 实施过程

一、工作目标

（一）增强参与：通过简化提案流程和提供便捷的提交渠道，降低提案门槛，鼓励更多职工代表积极参与提案，提高提案的数量和质量，提升员工归属感。

（二）提升效率：优化提案审核流程，明确审核责任和时间节点，确保每个立案的提案都有明确的落实计划部门，确保责任到人，缩短提案从提交到反馈的周期，力求在规定时间内完成提案审核，提高处理速度与效率。努力实现较高的提案落实率，为职工代表创造实质性的改变。

（三）促进民主：建立实时反馈机制，确保职工代表能够随时查询提案处理状态，增强对提案结果的了解和信任。确保提案处理的公开透明，增强决策的科学性和民主性。

（四）打通系统：将“职工代表提案管理系统”以应用形式接入智慧工会+平台，开放给各省/专/直属单位使用。即新增“职工代表提案”子系统，以满足各单位职工代表提案信息化管理需求，且集团工会主管部门可以查看各单位提案明细信息。

二、主要思路

为了规范职工代表提案征集与落实工作中流程性、程序性问题，实现提案征集与落实工作实时监督管理，依托企业 OA 平台开发“职工代表提案管理系统”，并以 OA 任务单的形式推送相关人员办理，实现职工代表提案工作系统化、标准化、信息化，进一步提升员工参与感，增强管理透明度，推动公司文化的建设与发展，从而实现更高效的管理和运营。具体建设思路分为两部分：

（一）企业职工代表电子提案系统建设思路

1. 渠道便捷易操作：依托公司 OA 办公平台开发系统，使

得提交提案渠道更加便捷易上手，更加方便职工代表积极提出建议与意见，使每位员工感受到自身的价值和参与感。

2. 标准化流程管理：建立统一的提案内容和流程标准，包括提案所需的各项字段标准，以及提交、审核、落实和反馈、评分、结案、存档等流程，设定明确的审核标准和时间节点，提高提案处理的透明度和效率，确保各环节的高效运作。

3. 信息化和数字化建设：利用信息技术搭建系统平台，实现提案的电子化管理，将纸质提案转变为线上操作，减少人工成本和错误率，同时采用数据库存储提案信息，便于后续查阅和数据分析，为决策提供依据。

（二）企业电子提案系统对接智慧工会整体思路

将“职工代表提案”以第三方应用形式接入智慧工会+平台。即智慧工会+平台作为“职工代表提案”应用入口，实现工会管理者及职工代表身份鉴权、组织及人员数据接口同步，“职工代表提案”系统实现该场景下的业务流程、信息化功能、操作指引服务。智慧工会+平台提供管理员同步接口、用户认证接口，企业的组织及人员数据获取接口。



图 1：“职工代表提案系统”与智慧工会+平台关系架构图

三、具体措施及特点

职工代表提案管理系统共计开发 1 个统计管理页面、2 个功能模块，同时与智慧工会系统打通：

（一）统计管理页面：将提案总数量、立案总数量、完结提案数量、推进中提案数量等重要信息进行汇总统计，同时增加筛选功能，可以对不同职工满意度的体检进行筛选，实现自动汇总统计功能。

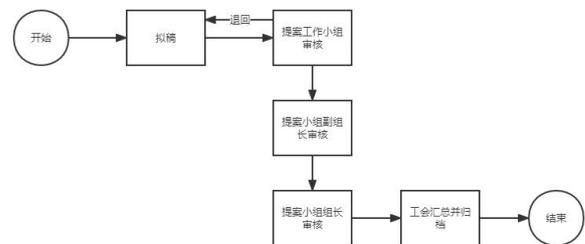


图 2：“职工代表提案系统”征集流程图

(二) 提案征集模块: 固化提案人、附议人、名称、案由、建议措施、转承部门、分类等必填信息, 融合职工代表提案工作小组审核立案流程, 实现面向全体职工代表实时征集提案及流程存档功能。

(三) 落实系统模块: 固化转承部门是否采纳、未采纳原因、落实情况等提案落实必回复内容, 同时融合提案工作小组发起提案落实流程、转承部门落实及反馈审核流程、职工代表结案流程、职工代表满意度打分、职工代表提案工作小组结案流程, 实现所有职工代表提案线上实时督促落实反馈以及流程存档等功能。

(四) 提供基于 AI 的工会服务: 工会 AI 服务实践包括以下几个方面:

1. 策划答题活动: 通过 AI 设计题目涵盖工会历史、法律法规、职工权益等内容, 帮助参与者更好地了解工会的职能与重要性。活动可以通过线上平台进行, 便于职工随时参与。

2. 提升活动趣味性: 通过 AI 设计答题闯关、实时排名等环节, 激发大家的竞争心态, 增加活动的互动性和趣味性。

3. 设置奖励机制: 奖励方面, 可以设置一些与工会相关的实用奖品, 如福利券、实用工具等, 鼓励大家积极参与并提升工会意识。

4. 建立学习平台: 创建人工智能与工会应用学习平台, 集纳人工智能与工会、劳动者相关知识资料库, 并提供 AI 应用工具栏目, 方便工会干部一键“对话”AI, 在线体验 AI “训练”过程。

5. 提供 AI 课堂: 平台设置 AI 课堂栏目, 推荐著名院校或相关机构学者讲解 AI 理论前沿课程, 以及如何将 AI 与日常工作相结合的应用实践课、微课程等实用课程资源。

6. 组织直播课程: 邀请人工智能领域专家“云游”元宇宙 AIGC 应用创新中心, 组织全国工会干部共上人工智能技术发展与应用实践“直播课”。

7. 提供资源推荐: 设置 AI 书架、AI 听书栏目, 及时推荐最新的人工智能电子书、有声书资源。

8. 开展答题闯关活动: 设置 AI 知识答题闯关、工会应用人工智能案例征集展示等活动, 吸引工会干部“打卡”学习。

9. 明确需求与打造基础系统: 系统分析职工群众需求以及工会工作需求, 并列需求的优先等级。建设中国工会语料库, 训练工会大模型, 研发服务职工群众和工会工作者的人工智能应用基础系统。

10. 培训培养: 分层分类开展理念、知识、技能培训, 推动工会工作者普遍掌握人工智能并熟练运用。

通过这些方法, 工会可以有效地利用 AI 技术提升服务效率和质量, 同时也增强了职工对工会知识的了解和参与度。

(五) 与智慧工会系统打通: 在智慧工会的工具箱中增加了职工代表提案系统的应用, 从该系统可直接跳转至该企业的职工代表提案系统, 集团工会可以实时查看提案明细信息, 最终实现集中化管理。

此系统总体特点特色为: 小而精、短而全、易操作、集中化。

小而精: 系统功能不复杂, 涵盖提案征集与落实所有应有的核心功能。

短而全: 系统流程精短, 涵盖提案征集与落实所有应有的工作流程。

易操作: 所有界面、流程固定, 通俗易懂, 易上手。

集中化: 对接智慧工会系统, 实现集团集中化管理。

第三章 实施效果与工作体会

一、可复制工作模式

“职工代表提案管理系统”已经在该企业的一届四次、一届六次职工代表提案征集与落实工作应用, 具备在兄弟单位推广复用可行性。由集团工会牵头, 企业电子提案系统已在全集团内进行推广建设, 目前互联网等单位已经在复制建设。具体可复制 4 方面的内容:

(一) 完备的提案征集与落实工作流程

建立了一套标准化的提案征集与落实流程, 此流程可在全集团范围内进行推广应用, 从而形成一套中国移动提案管理体系。

(二) 标准化系统架构和功能设计

建立了一个标准化的系统架构和功能设计, 包括征集系

统模块和落实系统模块, 确保不同单位可以根据自身需求进行定制化调整, 同时保持核心功能的一致性。

(三) 通用化界面和操作逻辑

设计简洁直观的用户界面和操作逻辑, 使得不同单位可以快速上手并便利地使用系统。同时考虑到用户友好性和操作便捷性, 提高系统的易用性和普适性。

(四) 灵活配置审核流程和权限设置

允许各单位根据自身组织结构和管理需求, 灵活配置提案审核流程和权限设置。支持定制化的审核机制, 包括提案征集审批、部门落实审核等环节, 并能够根据不同单位的规模和特点进行调整。

以上可复制工作模式可帮助不同单位快速搭建起职工代表电子提案系统, 并确保系统具有高度的可定制性和易扩展性。

二、案例实施效果

(一) 职工代表提案参与度显著提升

一方面通过 OA 方式征集职工代表提案, 方便快捷, 使每位职工代表都能轻松参与。而即时反馈机制, 实现职工代表实时查看提案进度以及提案工作小组成员意见, 让职工代表能够及时获悉提案状态, 提高参与感。近三年企业职工代表有效提案数量逐年近翻倍增长。

另一方面填写内容固化, 将必填字段放入任务单, 通过系统辅助校验等手段, 避免了出现附议人不足、任务单填写不全等简易问题。自系统上线后, 提案简易问题数量为“0”。

(二) 提案工作沟通与办理效率显著提升

通过标准化审核流程和 OA workflow 通知, 任务界面清晰, 流程后台运行, 工作任务、流程一目了然, 易操作上手, 同时省去汇总通知等重复性工作, 大大缩短提案处理时间以及减少人力资源浪费。例如征集提案时, 职工代表可随时提交提案, 提案审核小组可随时审核立项, 同时对于提案内容直接与提案人进行沟通指导; 落实提案时, OA 任务单一直在相关落实人的代表清单, 实时提醒落实相关工作, 同时工会可实时查看转承部门落实进度, 定期督促和沟通落实情况, 同时线上流程直接完成存档性工作。上系统后, 找不到具体落实人、落实人推诿扯皮等情况未再出现, 提案征集审核时间、反馈落实时间平均减少 50% 以上, 职工代表确认、归档等时间减少至可忽略不计。

(三) 提案工作过程与结果更民主透明

不论职级和部门, 所有职工代表都有机会提出建议, 实现人人参与的民主氛围。同时提案和审核过程公开透明, 每位职工代表都能了解自己的提案进展与结果, 促进员工之间的信任与沟通, 增强组织的凝聚力, 从而推动企业的持续改善与发展。

(四) 一体化平台建设统筹管理

将提案系统与智慧工会打通, 建立统一的数据仓库, 集中管理提案信息, 实现信息共享, 同时便于集团汇总分析和报告生成, 确保信息的连贯性和可追溯性。

三、工作体会

职工代表提案系统虽小, 但其带来的变革和影响却是深远的。它不仅是企业管理创新的一个重要体现, 更是新时代下员工参与企业管理、共谋企业发展的重要平台。在系统实施过程中, 系统不仅实现了提案处理的数字化、自动化, 还通过优化流程、提升透明度、加强数据分析等方式, 为企业的管理带来了深层次的变革。

在未来的发展中, 将深度融合 AI 技术, 实现智慧工会+AI 到智慧工会 AI+ 的转变, 不断完善和优化系统功能及工会服务质量, 为内部民主管理贡献更大的力量。

作者简介: 周声莹 (一作), 出生年月: 1974.06, 性别: 女, 籍贯: 浙江绍兴, 民族: 汉族, 职称: 中级经济师, 学历: 学位: 研究方向: 信息系统、企业管理。

楚景景 (二作+通讯作者), 出生年月: 1989.04, 性别: 女, 籍贯: 河南郑州, 民族: 汉族, 职称: 助理工程师, 学历: 硕士研究生 学位: 硕士 研究方向: 信息系统、企业管理。

袁文浩 (三作), 出生年月: 1980.05, 性别: 男, 籍贯: 上海, 民族: 汉族, 学历: 硕士研究生 学位: 硕士, 研究方向: 信息系统。