

常州工会召开深化产改推进会

近日,常州市总工会召开深化产业工人队伍建设改革推进会,认真落实省总工会和常州市委部署要求,总结上半年深化产改工作推进情况,推动全年深化产改各项任务落地落实。

上半年,各地各单位围绕2025年深化产改任务清单,迅速推动决策部署具体化、逐级细化,合力推动产改任务责任落实、有序实施,持续推动产改提质增效,全市深化产改工作取得了新进展、新成效。常州市在全省率先召开全市深化产改工作会议,研究通过

《常州市贯彻落实深化产业工人队伍建设改革工作责任分工方案》,为产改工作明确了责任分工。制定“龙城匠心”大思政方案,开展“双进”活动59场,加强产业工人思想政治教育。推进职业教育体系改革,获批省现代职业教育体系贯通培养项目41项。新增政府补贴性职业技能培训1.9万余人次,新增职业技能等级认定单位20家。推进民营企业产改扩面,新增产改企业2240家,3家企业入选全总产改助推计划名单。推动“劳模工匠助企行”专项行动,帮助企业解

决现场技术问题131个,提升职工技能近2000人次。

下半年针对存在的不足,常州将坚持问题导向、目标导向、结果导向,切实加以解决。会议强调,全市产改工作要提高站位、服务大局,为扛起“挑大梁”责任作出更大贡献,紧扣科技创新、深层次改革、落实国家发展战略和促进共同富裕“四个着力点”,全面深化产业工人队伍建设改革。要抓住关键,强力攻坚,推动重点任务取得更大成效,着力加强产业工人思想政治引

领,着力完善产业工人技能形成体系,着力做实产业工人维权服务,着力强化新业态形态劳动者服务保障。要牵头抓总,协同联动,在提质增效上实现更大突破,加强统筹协调,积极争取将产改纳入地方“十五五”规划,分类指导国有企业、民营企业和开发区(园区)推进产改,扎实做好产业工人队伍状况调查,强化深化产改课题研究与宣传引导,努力建设一支知识型、技能型、创新型产业工人大军,为常州高质量发展提供坚实人才支撑。

许一铭

送你清凉 爱我溧阳

日前,“送你清凉 爱我溧阳”2025聚惠爱心冰柜启动仪式在市工人文化宫举行,呼吁全市上下用实际行动践行“劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽”的社会风尚,共同书写溧阳“小城大爱”的新篇章。

“聚惠爱心冰柜”活动自2019年启动以来,累计送出33.2万余瓶爱心水,5.4万余支冷饮,更吸引了2000余名志愿者用汗水传递善意。在全城爱心人士的支持下,该活动已成为溧阳新时代文明实践的一张暖心名片。今年,市文明办、市总工会、市城管局、市聚惠爱心志愿者协会共同携手开展这一公益行动,旨在形成政府引导、志愿助力、企业支持的公益合力,进一步扩大覆盖面、提升服务质量,让更多户外劳动者感受到“溧阳温度”。

据悉,今年“聚惠爱心冰柜”送清凉公益活动从7月10日持续开展至8月初,以环卫工人、交警、城管队员、外卖骑手、滴滴司机等户外工作者为主要服务对象。本次活动依托“工会驿站”“蓝盾驿站”以及爱心商家等阵地,在全城设置了13个“聚惠爱心冰柜”固定站点,不仅日间全天候为服务对象提供由爱心商家和市民捐助的冷饮,还提供大麦茶、酸梅汤等多样化物资,致力于打造“冰柜+驿站”双服务模式,让劳动者不仅能“喝一口凉水”,还能“歇歇脚、充充电”。同时,市聚惠爱心志愿者协会携手市无偿献血服务志愿者协会等公益组织,动员了全市百余名志愿者参与到物资补充、点位巡查、街头送水、暖心问候、需求收集等全流程服务中,让爱心覆盖更广区域。

徐怡

常州市总提升工会干部依法履职能力

近日,常州市总工会举办学习贯彻新修订的《江苏省实施〈中华人民共和国工会法〉办法》(以下简称《实施办法》)专题培训班,深刻领会《实施办法》核心要义,切实提升全市工会干部依法履职能力与法治素养。

此次培训邀请省人大社会建设委员会办公室主任、省人大常委会办公厅二级巡视员严艺祥作专题讲座,系统阐述习近平法治思想核心要义,以及党中央和全国

总工会关于推进工会工作法治化的部署要求,深入分析当前全省工会法治化建设中存在的主要矛盾和短板,为工会干部准确把握法律精神、依法开展工会工作提供了专业指导和实践路径。

新修订的《实施办法》明确提出,工会应当加强对职工的思想政治引领,教育引导职工践行社会主义核心价值观,动员和组织职工积极参加经济建设,弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神,开展群众性合理化

建议、技术创新、劳动和技能竞赛活动、各级各类劳模和工匠人才推选培育工作。工会应当开展困难帮扶、权益保障、普惠服务等工作,关心职工的生活,帮助职工解决困难,推动用人单位改善职工生产生活条件,提高集体福利和职工的福利待遇。企业、事业单位、机关、社会组织应当在开业或者设立之日起1年内依法建立工会组织等。工会工作法治化充分体现在具体实践中,无论在工会入会上,还是

民主管理、权益维护上,要求紧扣“维护职工合法权益、竭诚服务职工群众”的基本职责,把法治原则贯穿工作全过程。

据了解,该市总工会将构建“全方位、多层次、广覆盖”的学习体系,通过专题讲座、知识竞赛、案例研讨等形式,让工会干部都能熟练掌握法规条款。同时,利用“工会普法宣传月”、12351热线、新媒体平台等载体,用职工听得懂的语言、喜闻乐见的方式解读法规,让职工知道工会能为他们做什么、如何通过工会维护自身权益,推动《实施办法》精神走进企业、深入车间、覆盖班组。

秋冰

武进高新区职工足球赛启幕

日前,“理趣杯”运动会暨2025年江苏武进国家高新区第七届职工足球友谊赛开幕式在武进清英外国语学校举行。

本届足球赛主题为“联结同心 链动理想”,20支参赛队的313名球员(含7名外籍球员)同场竞技、逐梦绿茵。赛事分为4组,每组5支球队,4轮小组赛每组取前2名进入淘汰赛,并最终决出冠军,赛程将持续到7月底。

武进高新足球联赛已举办6年,成为武进高新区职工文化的一项品牌活动。6年来,武进高新区以“体育搭台、经济唱戏”的融合发展模式,吸引智能装备、新能源、集成电路等领域的百余家企业、超2000名员工参与活动。通过球场上的“碰撞”,成功擦出交流的“火花”,促成多个技术合作项目,上下游供应链对接效率大幅提升。

活动当天,领队及球员代表深入江苏理想智能展厅参观,实地考察产业企



业的发展成果,同时为园区企业搭建了分享交流产业链产改经验的平台,进一步加深了产业链上下游企业之间的沟通协作。开幕式前还进行了趣味嘉年

华项目,通过围绕产业链主题设计的闯关游戏与团队合作挑战为开幕式奏响开场序曲。开幕式结束后,举行了首轮揭幕赛。

吴文龙 吴允超

夏日送清凉 关怀沁人心

近日,持续的高温天气给户外工作者带来了严峻考验。为切实关爱新就业形态劳动者,传递工会的温暖,钟楼区五星街道御水华庭社区工联合会精心策划并开展“夏日送清凉”活动,为辖区内保洁员、外卖员、快递员等一线户外工作者送上防暑降温物资与贴心关怀。

当保洁员、外卖骑手、快递小哥走进活动现场时,工作人员热情地递上绿豆汤、酸梅汤等清凉饮品,还为每位到场的户外工作者送上了夏日清凉包。清凉包内配备了清凉油、风油精、毛巾等防暑降温物资。社区工作人员耐心讲解高温中暑的预防与急救措施,叮嘱大家在工作中要合理安排时间,劳逸结合,做好自我防护。

据悉,御水华庭社区工联合会将持续关注新就业形态劳动者需求,不断创新服务形式,完善服务内容,努力办实事、做好事、解难事,让他们感受到社区大家庭的温暖。

王子奕

常州奥智开展红七月主题党日活动

近日,常州奥智高分子集团股份有限公司开展“我与党旗合影,向党说句心里话”主题党日活动,庆祝建党104周年。

活动伊始,全体党员面向党旗重温入党誓词,以铿锵誓言坚定理想信念。公司党建指导员为全体党员讲授了“大别山精神”“抗洪精神”“抗疫精神”等三大精神微党课,领悟三大精神的时代价值,进一步激发了广大党员职工干事创业的热情与勇气。

创新也是三大精神的活力所在。今年以来,该公司按照“创新创业有党员、科技攻关有党员、关键岗位有党员”的工作要求,组建“党员先锋队”和“党员技术攻关团队”,引领党员职工领衔技术创新绿色发展。各部门紧密协作,积极创新,推出一系列有竞争力的新产品,配套产品80%远销海外。

盛锡金

本栏编辑胡乐红

热点

找人工客服,为啥这么难

“打客服电话就像闯关,它只会重复说‘好的’,却办不了事。”家住四川成都的王女士前段时间搬家后,想解除租房缴纳电费关联的手机号,却因联系客服太费劲而一拖再拖。不少消费者发现,现在打客服电话,想找到人工客服非常难,接电话的智能客服经常是“已读乱回”。智能客服日益普及,但消费者未必“买账”,该如何破局?

人工客服玩起“躲猫猫”

“以前打客服还能跟人说说话,现在这些智能客服对老年人很不友好,电话里选项特别多,搞不懂也找不到活人帮忙。”重庆市民康奶奶告诉记者,她近期想报修电视,致电企业客服,选项过于繁琐还找不到人工帮忙,特别无助。答非所问、找不到人工客服……不少消费者反映,一些在线和电话智能客服解决不了问题反而成了常态。

“我就想沟通一个售后问题。”北京市民小张给记者看她在淘宝上与客服长达三四页的对话,问题和需求说得很清楚,却一直是“您当前的诉求是什么”之类的回复,更接不通人工客服。“你有病吗!”小张气坏了,在表达了愤怒情绪后,人工客服才出来。

近日,记者实测了京东、优酷、饿了么等10余个App发现,这些App几乎都未设置一键转接人工客服的选项。某平台上,记者输入近10次“转人工”一直未能接通;有的客服中心入口设置隐蔽;有的客服电话需在强制听半分钟开场白后,经多次选择才能进入人工通道,一旦按错,就得返回重听一遍并重启……

人们苦“找不到人工客服”久矣。不少网友在社交平台上分享遇到“智障AI客服”的经历,甚至有网友研究出一套寻找人工客服的“攻略”——强调“3·15”“投诉”等关键词。

有研究机构预测,中国智能客服行业2027年市场规模有望突破90亿元。但与行业蓬勃发展形成鲜明反差的是,消费者的满意度却持续走低:市场监管总局数据显示,2024年在电商售后服务领域,“智能客服”相关投诉同比增长56.3%。

智能客服“降本不一定增效”

智能客服越普及,但消费者未必“买账”。技术创新为何没能带来服务体验的提升?记者调查发现,多个平台对商家有回复时长考核要求。一名小红书商家透露,平台要求

周会话量大于或等于200次、日订单量大于200单的商家,在早9点到晚11点期间,3分钟内回复率需大于80%,否则将进行扣除积分等惩罚。

考核严格,不少商家不得不将目光投向智能客服。在抖音电商平台售卖宠物用品的商户小朱给记者算了一笔账:雇佣一名客服,每月工资约4000元,而有的智能客服每月只需不到300元。

记者随机下载一款智能客服软件发现,其可接入千牛、拼多多等平台,软件月收费从258元到768元不等。一名业内人士给记者举例:某连锁干洗店使用智能客服后,人工客服从40人减至3人,节约了大量人力成本。

商家扎堆“上马”智能客服,但与此同时,不少智能客服软件并不“智能”。

记者采访了解到,目前,中小企业一般通过大公司的AI大模型接口,搭建自己的智能客服体系,或直接购买第三方产品,技术服务效能参差不齐。

近日,记者测试了多款目前市面上的智能客服产品,不少智能客服只会固定的“车轱辘”话来回复。“有的智能客服以字节为单位计费,平均一轮对话需要0.1至0.2元。”有商家告诉记者,出于节约成本的考量,小商家往往会选择价格更加低廉但能力较弱的智能客服。

打开某电商APP的客服页面,无论输入“人工客服”“转人工”还是“投诉”,得到的回复始终是“小助手已收到你的问题,以下是相关解答……”。如果想转接人工客服,得先完成“灵魂三问”:“请描述你的具体问题”“请提供订单号”“请选择问题类型”,好不容易正确输入了信息,页面弹出“当前排队人数200+,预计等待时间45分钟”。

更有甚者,在某些电话客服系统里,“转人工”选项被藏在七八级菜单之后,堪比“密室逃脱”——先按“1”查订单,按“3”选售后,按“5”说投诉,按“9”进入人工服务,且每一步都伴随着长达15秒的广告播报。这样的“数字迷宫”正成为消费体验的新痛点。今年“五一”假期,某地市场监管部门公布数据:涉及经营者售后服务品质及消费履约等方面问题的假日消费投诉占比超五成,其中就包括平台客服不响、人工客服电话无法接通等问题。

不少平台还设置了人工客服交流时段,好不容易进入“排队等待区”,一看还需等待至少20分钟,页面切出去消磨一会儿时间再回看,“超出时限,人工服务已结束”几个大字令人哑然失笑。网友戏称:“以前找人工客服是‘大海捞针’,现在是‘迷宫寻宝’,智

能客服简直像平台的‘防火墙’。”

不难发现,部分智能客服变成了“过滤工具”,而不再是“服务工具”。值得关注的是,这对特殊群体更不友好——老年人对着手机屏幕找不到人工入口,视障人士在语音菜单里迷失方向。

一些平台通过“折叠、隐藏人工客服”让服务质量打折,这种“技术迷宫”式的设计,违背了《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》中关于“经营者应当建立便捷、高效的投诉处理机制”的规定。而平台之所以这么做,或许有以下几个原因。

或是出于成本的考量。人工客服需要招聘、培训、排班,还要支付相应人工成本,而智能客服的边际成本则较为低廉。据报道,AI客服的月租价低至99元。有电商老板在将店铺接入“智能客服”后,将人工客服团队从36人缩减至9人。在利润至上的逻辑下,一些平台或企业将客服部门视为“成本中心”而非“价值中心”,追求“过滤率”而非“解决率”,通过设置“转人工”障碍,迫使消费者放弃咨询或维权,变相地减少服务成本。

“人工智能发展是大势所趋,智能客服与人工客服不该是‘非此即彼’的选择题,而应互

为辅助和补充。”辽宁省重点新型智库政府治理研究中心特聘专家平健表示,购物咨询、酒店机票订购、预约挂号等需要快速处理、答案简单且大量重复咨询的领域,智能客服效率更高;但遇到复杂问题场景,如心理疏导、售后纠纷等服务,更适合人工。

弥合技术创新与服务质量之间的温差,各地在积极探索。近期,辽宁省沈阳市推出DeepSeek大模型接入的首批政务应用,市民拨打12345热线后,机器人可智能分拣工单,仅需10秒就能将诉求分派到对应办件单位。

“热线仍由人工提供服务,在医保政策等方面提供机器人解答服务,市民可自行选择。”沈阳市营商局副局长李犁介绍说,AI与人工互补推动政务服务效率提升。

“较理想的模式是‘人机协同’。AI先解决80%的标准化问题,剩下20%转人工,既省

“转人工客服”不该那么难

成本又不降低服务体验。”平健说。“企业应充分调研用户需求,持续强化智能客服个性化服务的适配能力。”重庆大学新闻学院副院长曾润喜建议,针对老年人和特殊群体可设置一键人工或绿色通道。

张裕强认为,企业在严守安全底线的基础上,可适度拓宽智能客服的权限边界,积极促进形成服务效能提升和大众感受良好的双赢局面。

广西消费者权益保护委员会秘书长唐楚尧表示,消费者面对智能客服问题时,可留心保存通话录音、对话记录等证据;若与平台沟通未果,可拨打12315热线或通过“全国消协智慧315”平台等方式投诉。

据新华社

攒下的信任。所以,在客服这件事上,企业或平台还需认真对待,不要节流“截”在大动脉。这方面也有一些公司形成了成熟经验。比如,人工客服采用“全职+众包”弹性用工模式,低峰期保留核心团队,高峰期临时调用远程座席,同时运用AI辅助工具并建立标准化话术库,既降低人力成本,又确保转接响应时效。再比如,某购物平台在高峰期设置上万名客服人员,为用户提供24小时全时段服务,尤其是针对老龄人群还提供专属服务,获得消费者广泛认可。

尊重用户“转人工客服”的权力。用户要求人工服务,是自然、合理的诉求,若是智能客服能解决好,那么许多用户也愿意使用智能客服。市场营销学有句话:“产品售出的那一刻,服务之旅才刚刚启航。”迫使用户只能走“单行道”,极易引发反感。

对此,要好好梳理客服机制,比如在设置上,要有显而易见的转人工入口,像首页固定按钮、语音指令“转人工”直接触发等,避免用多层级菜单来隐藏入口;在制度保障上,要有人工托底,比如在智能客服回复中主动提供“转人工”选项,对高频转人工场景或者复杂需求,设定“人工转接底线”,及时介入人工服务。

浙微