

【头条聚焦】关键词:产教评技能生态链;标准化教材;智慧养老

# “北京家政”技能品牌发布

## 首批219名家政人员获专项职业能力证书

近日,北京市人力资源和社会保障局以“技能照前程·家政护万家”为主题,在慈爱嘉职业技能培训学校举行“北京家政”技能品牌发布仪式。现场设置了教材发布、标准发布、颁发证书、品牌推广、品牌揭幕五个环节,集中展示“北京家政”技能品牌建设的阶段性成果。目前,“北京家政”技能品牌已吸引47家培训及评价考核机构入驻,通过7大专项职业能力模块考核的219名家政服务从业人员获得首批专项职业能力证书。

仪式现场,本市发布并推出首批开发的“北京家政”专项职业能力考核培训教材。首批教材一套8本书,由本市工贸技师学院和慈爱、爱亿、京东家政等院校机构、行业龙头企业共同参与编写,中国人力资源和社会保障出版集团编辑出版,涵盖母婴照护、婴幼儿照护、老年人照护、病人照护、家庭餐制作、家电清洗、家庭清洁等7大专项职业能力模块和通

用能力板块。中国人力资源和社会保障出版集团、北京市就业促进中心现场向5家培训机构、技工院校及家政企业代表赠书。

北京市职业技能鉴定管理中心相关负责人现场发布“北京家政”专项职业能力考核标准,介绍了标准创新特点,集中展示了专项职业能力证书样例,标志着家政服务细分领域专项职业能力考核标准在北京落地实施,推动实现“持证上岗”“扫码亮证”,助力家政服务从业人员规范化、职业化发展。

目前,本市已组织首批300余名家政服务从业人员参加专项职业能力考核,219人取得专项职业能力证书。在仪式现场,分别通过母婴照护、婴幼儿照护、老年人照护、病人照护、家庭餐制作、家电清洗、家庭清洁等专项职业能力考核的7名家政服务从业人员代表获颁全市首批“北京家政”专项职业能力证书,该证书由北

京市职业技能鉴定管理中心统一核发,实现了全市联网系统有据可查。持证人员孙云表示:“非常高兴能获得这个证书,这是对我技能水平的认可,更让社会看到了家政服务的专业价值,增强了我们的职业尊严和自豪感。”

仪式现场还揭晓了“北京家政”技能品牌标识,以“屋檐”勾勒家的轮廓,用北京标志性“长城纹”重塑“家”字,融合“守护家庭”意向,象征北京家政以专业技能守护万家安康的使命与担当。仪式结束后,参会人员一起来到慈爱嘉职业技能培训学校及其运营的东城区养老服务中心参观。该学校作为北京居家养老服务领域首家“产教评”技能生态链链主单位,现场演示了家庭照护、居家养老护理等实操培训场景,并邀请嘉宾体验“一站式”智慧养老服务平台。

市人社局相关负责人表示,“北京家政”技能品牌建设将以实施“技能照亮前

程”项目化培训行动为牵引,以布局建设“产教评”技能生态链为载体,以官网上线的技能品牌信息服务专区为平台,通过统一教材、统一标准、统一认证、统一监管“四统一”,提供家政服务从业人员“培训—评价—就业—提升”全链条服务。2025年重点培育家政服务人员1万人次以上。有意向从事家政工作的人员,可以登录北京市人社局官方网站,在“热点服务—北京家政技能品牌”专区查询培训、评价、岗位、证书等相关信息。

据了解,市人社局计划到2027年开发10个以上“北京家政”专项职业能力考核项目,培训评价3万人次以上,培育一批立得住、传得开、叫得响的培训、考核机构,优化建设集培训信息、评价信息、岗位推荐信息、技能薪酬指引为一体的信息服务平台,推动形成专业化、规范化、品牌化的家政服务技能人才培养格局。

(《劳动午报》记者张晶)



【维权阵地】关键词:职工维权;高效办理;服务优化

## “工会热线工单”架起职工“连心桥”

### ——汶上工会打造高效维权“绿色通道”

“没想到打了工会热线,我的薪资问题3天就解决了,回访时工作人员还特意问我满不满意,这效率真让人暖心!”近日,汶上县职工陈师傅在“工会热线工单”满意度回访中连连称赞。

今年以来,汶上县总工会积极探索服务职工维权机制新路径,将“工会热线工单”作为职工表达诉求的“直通车”,因地制宜,多措并举,通过建立规范化、高效化的维权“绿色通道”,让职工的每一个维权诉求都得到及时回应,让工会的温暖真正触达职工心坎。

“工会热线工单是连接职工与工会组织的重要纽带,更是倾听职工心声、解决职工难题的关键窗口。高效办理工会热线工单不仅是对职工诉求的及时响应,更是工会组织效能和维权服务的重要体现。”汶上县总工会负责人如是说。当下,在汶上县,每一个快速响应的电话、每一张限时办结的工单、每一次耐心细致的回访,都拉近了工会与职工的距离,让“有困难找工会”从口号变成职工心中最踏实的依靠。

### 畅通渠道:让诉求“有人接、接得快”

职工有诉求,首先得让他们“找得到门,说得上话”——这是县总工会优化热线工单服务的共识。如今,“工会热线”已突破“单一电话”的局限,形成“12351热线+线上平台+基层站点”的立体化诉求收集网络。职工无论是通过电话、APP、微信小程序,还是到工会信访接待窗口反映问题,都能第一时间生成工单,进入办理流程。

为了实现“接得快”,汶上县总工会建立了严格的响应机制:工作日热线确保“铃响三声必接”,非工作时间通过智能语音留言或线上平台留言,保证次日完成首次响应。针对欠薪、工伤等紧急维权诉求,更是启动“绿色通道”,工单优先级自动提升,所属基层工会24小时内联系职工核实情况,让职工感受到“问题有人管”的安心。

### 精准办理:让诉求“办得实、办得好”

“接诉”只是开始,“办好”才是关键。工会热线工单的高效,离不开“精准分派、限时办结、全程跟踪”的闭环管理。工单生成后,工会热线平台系统会根据诉求类型(如劳动争议、生活帮扶、技能培训等)和职工所在单位,自动匹配至对应的基层工会或职能部门,明确“谁来办、怎么办、何时办完”。

“以前遇到跨部门的问题,可能会来回推诿,现在工单上责任清晰,有时限要求,根本拖不得。”该县某企业工会干事小王说。工会对不同诉求的诉求设定了明确办结时限:咨询类问题3个工作日内答复,维权类、帮扶类问题7个工作日内反馈进展,复杂问题则建立“周通报、月督办”机制,确保不积压、不拖延。同时,工单系统实时更新办理状态,职工可随时查询进度,杜绝“石沉大海”的情况。

### 跟踪问效:让服务“有温度、可持续”

“问题解决了,职工满意吗?还有哪些地方能改进?”在高效办理的背后,汶上县总工会更注重“结果闭环”。每一份工单办结后,县工会相关人员都会通过电话、短信等方式进行100%回访,了解职工对办理结果的满意度。对“不满意”或“未完全解决”的工单,立即启动二次督办,联合相关部门复盘原因,制定整改方案,直到职工认可为止。这种“办理—评价—改进”的循环,让热线工单不仅是解决问题的工具,更成为优化服务的“晴雨表”。

从“被动等待”到“主动响应”,从“多头奔走”到“一站解决”,“工会热线工单”的高效办理,正是该县工会组织践行“以职工为中心”理念的生动实践。下一步,随着智能化、精细化管理的深入推进,该县“工会热线工单”将继续“升级换代”,以高效服务为笔,书写更多暖民心、聚人心的动人故事。

(《山东工人报》记者尹亚杰 通讯员何天)

【特别关注】关键词:全流程托管;简历智能匹配;HR战略转型

## AI重构HR工作方式

### 覆盖招聘全流程 5秒初筛千份简历

当人们还在讨论AI是否会取代人类工作时,它已经悄然进入职场,成为HR的“数字同事”。

2024年9月,智联招聘推出AI招聘助手“艾琳”(Ailin),2025年2月,正式接入DeepSeek-R1大模型,7月在2025世界人工智能大会发布智联招聘AI版,标志着其AI招聘功能从“辅助提效”升级为“全流程托管”,而这变革才刚刚开始。“每招1个岗位,要看100多份简历。”某互联网公司HR负责人向记者表示,“以前我们像在数据海洋里‘捞针’,效率

极低。”而记者从智联招聘处了解到,AI版系统能在5秒内响应求职者,简历匹配准确率远超人工筛选,对比人工,AI的沟通转化率成倍增长。

AI提升招聘效率的案例并不少见。某国有银行每年收到近3万份简历,过去依赖人工面试,效率低下。但在采用智联招聘的AI易面服务后,企业可以同时开启多个AI面试间,面试到场率提升至90.7%,并精准淘汰30%的不匹配候选人,大幅降低招聘成本。智联研究院数据显

示,使用AI托管服务的企业,招聘周期平均缩短60%,用人部门满意度显著提升。

但更关键的变化在于——AI正在重构HR的工作方式。过去,HR70%的时间消耗在“筛选—邀约—初面”等重复劳动上,而现在,这些环节可以交给AI全流程托管。HR的精力得以聚焦于高价值决策,比如人才战略、员工发展,甚至组织架构优化。

智联招聘负责人告诉记者,AI在招聘领域的应用并非一蹴而就,如今的AI版已能覆盖招聘全流程:AI筛简历,可以

在5秒内完成1000份简历初筛;AI面试,可以进行语音、微表情、文本等多模态分析;AI沟通,能够自动回复求职者,提升转化率;AI推荐,实现基于动态知识图谱精准匹配人才。而“智能全托管”服务,更是可以根据不同行业的招聘特点进行定制,实现“千行千面”个性化招聘。

该负责人表示,通过实际案例可以看到,AI切实解决了企业难题,提高了企业人力资源效率,AI加持的HR也是未来企业的发展方向。跨国集团HR通过AI系统实时掌握全球人才动态,彻底告别简历筛选的繁琐工作;国企HR通过AI提前6个月预测到用工缺口,避免了旺季人才荒;互联网大厂运用AI定制员工成长路径,留存率大大提升……这些转变也正在成为行业的发展方向——AI不仅接管了基础招聘,更推动HR向战略角色转型,催生“HR+AI”复合型人才需求,倒逼从业人员能力升级。(《劳动报》记者罗菁)

【服务先锋】关键词:职工说事机制;协同治理;职工权益保障

## 破解园区民主管理难题,推动小微企业“民声”落地

### 宁海打造区域职代会“样板间”

积极探索形式灵活、富有成效的民主参与方式。

#### 解题:突出民主管理之“深”

“大会中、大会外,我们都突出了民主之‘深’。”宁海县总工会相关负责人表示,职工会的深度参与贯穿了区域性职工代表大会的筹备、召开、落实等各个环节。在职代会闭会期间,企业职工的民主管理活动深深植根于“职工说事”“工会主席接待日”等常态化基层治理创新实践上。“职工有诉求,不用等到开会才提,都是轻车熟路地找‘职工说事’工作室,或者直接找我也可以。”高坛园区工会联合会主席王玉琪说。

据统计,高坛园区职工近年来围绕民生改善、技术革新、劳动关系协调等提出了125条合理化建议,源自“职工说事”机制形成的《关于加大企业环保技改项目补贴力度的建议》《关于加快现代服务业发展的建议》等提案更是引起了宁波市政府及相关部门的重视。

此外,高坛园区还形成了一套较为完善的诉求梳理机制,并通过工会联合会与企业、政府、人大、政协等进行协同联动,将职工诉求进行分类处置——企业能解决的内部解决;企业不能解决的园区内协调解决;涉及跨区域、跨部门的难点问题,通过社情民意反映,或以人大建议、政协提案形式提交至地方两会,推动区域政策优化。

#### 命题:夯实民主管理之“基”

手工汤面皮10元、炒麦面12元、炸酱

面13元……职工凡是持工会“五一卡”消费一律打9折——这是高坛园区工会联合会针对园区30余家企业没有食堂、2200余名职工面临“就餐难”困境提出的“职工餐吧”方案。“方便、实惠、好吃!”宁波美韬新材料科技有限公司职工柯女士是“职工餐吧”的常客,简单又朴实的评价透露着她满满的获得感。

距离“职工餐吧”不到100米处还有“平安之家”,这是一个集平价超市、矛盾调解、应急消防、企业服务、人才超市、免费沐浴等功能于一体的服务点,由工会、公安、法院、司法、市监、综治等部门工作人员联合值守,民警、法官、网格员、调解员、律师、职工志愿者等轮值坐班。“对于园区职工和新就业形态劳动者来说,最直接的问题就是吃住住和就业。”王玉琪说,“‘平安之家’相当于一个服务综合体,能第一时间

为职工解决‘急难愁盼’问题。”

以职工需求为导向,以机制创新为支撑,以共建共治共享为目标,以“职工餐吧”和“平安之家”为代表的一个个组织阵地,仿佛一篇篇命题作文一般,夯实着园区民主管理的基因,激发出小微企业和职工依靠民主管理共享发展成果的澎湃动力。

“我们将在高坛园区不断完善区域职工代表大会制度,力争打造一个可复制、可推广的小微企业工业园区民主管理新样本。”宁海县总工会相关负责人说。

(《浙江工人日报》记者李凡 通讯员陈松 王顺)



高坛园区工会联合会根据职工需求打造的“平安之家”。

【工评荟】关键词:劳动尊严与社会关爱;常态化机制建设;文明城市

## 多些制度设计,让环卫工人实现体面劳动

推动环卫专属医疗互助扩面提质、加强环卫行业职业技能培训和等级认定、推动全省环卫行业职工定期体检……近日,福建省环卫行业三方联席会议第一次会议在福州召开,标志着这一涉及环卫行业的省级“政府+工会+协会”三方联席会议制度在福建确立并进入常态化、长效化发展阶段。

福建建立环卫行业三方联席会议制度,是福建省住房和城乡建设厅城市管理处、省财贸轻纺烟草医药工会工作委员会、省城市市容环境卫生行业协会制定的定期协商机制,旨在促进全省环卫行业改革发展稳定,构建和谐劳动关系,维护职工合法权益,协商解决环卫行业职工共同关注的

重大事项和重要问题。这种“政府+工会+协会”的模式,合力解决环卫工人“急难愁盼”问题的协商机制,值得推崇。

环卫工人冒严寒斗酷暑,穿大街走小巷,日晒雨淋,风雨无阻,每天忙碌在城市的角角落落,默默无闻辛勤劳动。当前,给予环卫工人应有的礼遇和关爱,已成为全社会的共识与行动。近年来,各地出台关爱环卫工人的实实在在措施,既包括落实薪酬增长、劳动保护之类的“硬待遇”,也包括提供公租房保障、安排子女就学等“软福利”,切实改善环卫工人生活工作环境,提升了他们的幸福感和归属感。

进一步提升,每位劳动者都应享有充分的职业尊严,每位环卫工人也都值得

尊重。关爱环卫工人,不能靠偶尔的人性化,而要靠常态化机制。近年来,福建加大“政府+工会+协会”三方联动机制建设,推动环卫行业开展三次集体协商,促进防汛应急响应支援权益保障、高温津贴、能级奖励等事关环卫工人切身利益的新约定写入行业集体合同,体现了对环卫工人的拳拳关爱。

此番,福建建立环卫行业三方联席会议制度明确,三方以联席会议为平台,定期通报行业年度重点工作、涉及环卫行业职工切身利益的重要政策举措、工会组织的维权服务和关爱慰问活动开展,以及环卫专属医疗互助、“微心愿”等重点服务项目的进展情况。针对环卫企

业劳动关系中存在的普遍性问题和劳动就业、收入分配、劳动安全、社会保障、职业技能培训、职业技能竞赛等涉及全省环卫行业职工切身利益的问题,三方会商研究并提出对策与建议。无疑,福建省通过完善措施关爱环卫工人,不仅切实解决环卫工人“急难愁盼”问题,而且进一步营造了全社会理解、尊重、关爱环卫工人的良好氛围。

环卫工人是唤醒沉睡城市的第一缕晨光,也是夜晚护送人们回家的最后一盏灯火。他们用实际行动诠释了“劳动最光荣”的真谛,让“敬业”二字在平凡中闪耀出不凡的光芒。因此,关爱环卫工人是文明城市应有之义。让环卫工人更有职业尊严,归根结底是要让他们有合理的劳动报酬、充分的社会保障、安全的工作环境、公正的劳保持遇。只有长效而公平的机制,才能体现出社会的公平公正,才能让环卫工人工作生活更有尊严更有保障。(《安徽工人日报》沈峰)



近日,朝阳区八里庄街道总工会职工子女暑期托管班法律认知课走进京律律师事务所,为孩子们带来了一堂生动的实践课程。

在律师的引导下,孩子们依次参观了京律律师事务所的各个办公区域,详细了解了律师事务所的日常工作流程。随后,一场别开生面的模拟法庭活动拉开序幕,孩子们分别化身法官、检察官、律师和被告等角色,呈现了一场模拟审判。通过沉浸式体验,孩子们对法治精神有了更为深刻的理解。

(《劳动午报》记者刘欣欣)