

山东工会设计9000余个高频问答题,引入智能机器人精准快捷匹配职工来电需求——

# 12351 热线有了 AI 坐席

本报记者 田国奎 本报通讯员 张笑笑

“上班的时候受伤怎么办?”  
“依据《工伤保险条例》第十七条规定,所在单位应当自事故伤害发生之日起30日内,向统筹地区社会保险行政部门提出工伤认定申请……”

这是近日山东工会12351服务职工热线中心“智能小惠”与来电职工之间的对话。据了解,为切实解决职工急难愁盼问题,山东省总工会创新服务模式,搭建起全省统一受理、分级转办、24小时全天候服务的12351服务职工热线平台,并研发AI智能坐席,由智能机器人进行语义匹配和智能推送,精准答复来电咨询事项,最大程度为职工维权提供便利。

“研发AI智能坐席,主要是为了解决政策法规

规条目较多、人工检索耗时长、回复效率较低的问题。”山东省总工会职工帮扶中心主任刘光庆介绍,为方便热线工作人员为来电职工提供咨询服务,山东工会12351热线知识库系统已输入200多部法律法规、规章制度和政策文件,其中各类法律法规和部门规章约88部,国家级、省级、市级政策文件约112部,共计127万字。

山东省总对这些劳动领域法律法规和政策规定进行全面梳理,与近年来积累的热线常见问题数据库进行比对和归纳分析,再委托专业律师审核把关,设计问答题9000余个,标记常规性诉求564个。目前,AI智能坐席对一般性常见问题均可以准确流畅解答,匹配度达到80%以上。

“对12351热线进行智能化改造后,我们将政策法规以问答题形式编辑整理导入知识

库,实现了内容准确性和完整性。同时,通过语音与文本转译和自然语言语义理解,完成人工通话同步感应搜索及内容匹配推荐,帮助话务人员快速获得答案并完成答复以及提供自助式查询答复。”刘光庆说。

除了使用AI智能坐席,山东工会12351热线的大数据系统还具有数据分析、区域热点、业务跟踪、话务监控和问卷调查功能。

“XX市外来务工人员集中就包工头李某拖欠劳动报酬问题寻求工会帮助……遭遇相同情况的共有XX人……请协助核实妥善处理,反馈具体处理情况。”2月29日,山东工会12351热线大数据系统依据对来电状况分析,发出系统预警提示,经综合研判后,山东工会12351热线向该市总工会发布预警信息

转送单,及时化解了一起涉及近20人的群体

性劳动纠纷。

据悉,2023年,山东工会12351热线制发40余条预警,问题全部得以妥善处置。

此外,山东工会12351热线还注重用好、用活职工来电信息大数据,采取多种有效方式和手段,从中提取职工真实诉求、劳动关系状况方面有价值的信息,突出对职工反映较多的工资、劳动合同、工会工作等问题的分析研判,定期向各省、市总工会通报分析报告,并根据业务部室需求提供相关数据服务,为科学决策提供有力支撑。山东省总工会党组成员、副主席印金涛介绍,省总从1万件工单中挑选整理了职工最关注、最典型的问题案例,汇编成册下发,帮助工会干部提升依法维权能力。

据悉,近5年来,山东省职工对工会12351热线办理满意度达98%。

## 新闻特写

### 夜半“来客”

本报记者 鹿慧敏  
本报通讯员 吴永才

“感谢驿站!感谢家人!”近日,位于广西壮族自治区来宾市象州县温泉大道的工会爱心驿站内,看到户外劳动者在留言本上写下的话,负责爱心驿站业务的象州县总工会工作人员潘智心中涌起一股暖流。

写下这句留言的户外劳动者叫谢雅全,是一名货车司机。原来,前几天的一个半夜,谢雅全在驿站隔壁的加油站里加油时,看到驿站里有灯光。疲惫的他按照提示用微信扫码开门,没想到门真的开了,他进去泡了一包方便面,洗了个热水澡,还舒服地睡了一觉。“常年在外奔波,没想到还有这样一个可以休息的场所。当时特别感动,因此留下这句话,向工会表示感谢。”谢雅全说。

温泉大道工会驿站是象州县总工会精心打造的智能化爱心驿站之一。2023年以来,象州县总投入资金120多万元,在县城主要街区、园区建成工会驿站28个,其中5个是集智能化管理与自助式服务于一体的智慧工会驿站。在原有的便民服务功能上,智慧工会驿站增加了24小时无人值守服务,户外劳动者微信扫码实名认证后即可自由出入。“这为夜间工作的外卖小哥、货车司机等新就业形态劳动者提供了方便。”潘智说。

“驿站配套设施齐全。非配送高峰期,我经常来这里休息,顺便给手机充电、看书。”正在温泉大道爱心驿站饮水休息的快递员黄小杰向记者介绍。

“虽然这5个工会驿站无人值守,但我们会根据智慧系统反馈的信息及时维护,定期进行卫生清洁服务、设备维修、物质补充等管理工作。”象州县人大常委会副主任、县总工会主席吴银燕表示,未来还将全面拓展工会驿站功能,比如发布就业信息、开展技能培训和法律咨询等,让更多户外劳动者享服务、得实惠。



春日施工忙

3月29日,位于北京市海淀区西北旺镇西玉河村的故宫博物院北院区项目工地,来自上海宝冶集团的工人正在进行主体建筑的施工。该项目为国家“十四五”规划重大文化工程,包括文物展示用房、文物修复用房、办公服务用房,预计于2025年建成。 本报记者 王伟伟 摄

## 青海工会开展集体协商集中要约行动

确保九成以上重点企业签订工资专项集体合同

本报讯(记者那生祥)记者近日获悉,青海省总工会于3月至5月开展“共商共创、和谐同行”集体协商集中要约行动,推动企业与职工共商共建共享,持续巩固企业集体协商建制率,确保正常经营、已建工会的百人以上重点企业单独签订集体合同率动态保持在80%以上,工资专项集体合同签订率动态保持在90%以上。

青海工会开展集体协商集中要约行动对象包括平台企业、生产经营困难企业、集体合同(包括综合性集体合同和各类专项集体合同)到期后需要续签或重新签订的企业、行业

或区域(各类园区)和协商主体健全但未开展集体协商的行业或区域(各类园区)以及尚未开展集体协商的建会企业。

对于生产经营困难企业,青海工会鼓励企业与职工协商采取调整薪酬、轮岗轮休、调整工时等方式稳定工作岗位;对暂无工资支付能力的企业,引导企业与职工协商确定延期支付工资的有关内容。

对于生产经营正常、效益较好的企业,青海工会将工资增长幅度、奖金福利、津贴补贴等作为要约主要内容,使职工工资增长与企业效益、劳动生产率增长相适应。生产经营

出现暂时下滑、效益下降的企业,将工资按时足额支付、职工生活费保障等作为要约主要内容。实行计件工资制的企业,以劳动定额、计件单价等作为要约主要内容。

此外,青海工会以技术工人、高技能人才较为集中的企业和产业集中度较高、集体协商基础扎实、条件成熟的行业为重点,推进技术工人薪酬激励机制集体协商。鼓励各类企业开展技术工人工资集体协商,将技术工人平均工资水平、工资增幅、技能工资、技术要素和创新成果按贡献参与分配、职称评审、技能培训、岗位聘任、职务职级晋升等作为要约主要内容。

2024年上海劳模工匠进校园行动启动

## 劳模“明星”进校园 榜样力量伴成长

本报讯(记者裴龙翔 通讯员李嘉宝)“中国赛道设计第一人”姚启明、大国重器的“女焊工”刘霞、乘风破浪的远洋执法船长詹春珮、中国第一代女搜救机长宋寅……日前,2024年上海劳模工匠进校园启动仪式暨“匠心逐梦 强国有我”——巾帼劳模工匠宣讲活动走进同济大学,4位巾帼劳模“明星”的到来,让偌大的礼堂秒变“追星”现场。

本次宣讲活动由上海市总工会、市教卫工作党委、市教委主办,同济大学承办。

据了解,上海市劳模工匠进校园行动将进一步整合各方力量,推动劳模精神、劳动精神、工匠精神在校园里、学生中落地生根。行动将通过5年左右时间实现劳模工匠进校园行动在大中小学全覆盖,在基础教育、职业教育、高等教育、继续教育全覆盖,并重点开展“一支千人队伍,四个一百建设”行动——建设一支“千人师资队伍”,建设“百门优秀课程”“百所典型学校”“百个学生劳动教育基地”“百项实践案例”,逐步实现全市劳模工匠进校园行动的体系化、制度化、常态化、品牌化。

“千人师资队伍”首批400位劳模工匠及相应课程名单已于当天发布,活动现场为劳模工匠特聘讲师代表颁发聘书。据悉,这些课程主题多元、内涵丰富,在形式上既有课堂讲授,也有动手实践,将面向全市各级各类学校提供菜单式服务。上海市总、市教卫工作党委、市教委将多渠道、多平台发布更为详细的劳模师资信息,帮助学校在选择劳模工匠和课程时更有针对性,助力劳模工匠和学校之间实现更加精准的匹配,更好地满足实际需求。

聚焦高精尖紧缺人才和高技能人才培养

## 茂名市总推进工匠学院建设

本报讯(记者赵思远 叶小钟 通讯员石蕾蕾)近日,茂名市总工会在广东茂化建集团有限公司举行了该市首家工匠学院揭牌仪式。记者获悉,今年起,茂名市总将通过建设一批市、县两级地方、行业(产业)、企业工匠学院体系,加快建设知识型、技能型、创新型产业工人大军。

茂名市总近期制定的工匠学院建设实施方案规定,工匠学院将主要面向职工开展经济技术创新活动和职业教育培训活动,提升职工技术技能水平,同时承担职工职业技能竞赛、技能培训课程开发、职工创新成果交流展示等任务。

此外,工匠学院重点聚焦培养高精尖紧缺人才和高技能人才,努力建设成为职工技能素质提升、技术创新的基地,职工技术创新成果孵化、展示、交流转化的平台和载体,推动工匠人才培养制度和政策更加完善,崇尚技能、尊重劳动的社会氛围更加浓厚,工匠人才队伍不断壮大。

据了解,广东茂化建集团有限公司是该市首批建设的5家工匠学院之一。作为国家高新技术企业,公司构建了一套科学系统的培训、应用和评价机制,形成“多元化渠道、多层次结构、多类别领域”的培训格局,每年培养出3000名石化设备运行维护技术能手和500名石化设备专业技术管理人才,产业工人队伍素质明显提升。

## 技能人才“高密度”背后……

本报记者 邹偶然 本报通讯员 翁晓东

近日,第47届世界技能大赛烹饪(西餐)项目国家选拔赛上,来自浙江省宁波市鄞州区的“00后”小伙康邦成在高手如云的西餐赛场上抢下唯一一张晋级入场券,成为中国逐梦烹饪技能竞赛最高舞台的强劲选手。

近年来,鄞州区总工会持续深化产业工人队伍建设改革,培育了一批各自领域技术技能人才、大国工匠、能工巧匠。据统计,该区平均每10名产业工人中就有超8位技能人才,每万人中就有1名工匠。

赛中学、赛中练,劳动和技能竞赛一直是技能人才成长的“加油站”。近年来,鄞州区总联合人社部门共同打造了“技行鄞州”技能竞赛品牌,举办各类职业技能竞赛100余场,通过竞赛健全产业工人全链条成长选拔体系,推动新增高技能人才超1.5万人。以康邦成为例,他的成长正得益于一次次赛场上的闯关、磨砺:在2018年宁波国际青年厨师挑战赛中斩获铜奖;在2019年中国外交官烹饪大赛中收获团队金奖;在2020年第一届全国职业技能大赛中荣获第一名,成为“全国技术能手”,并拿到世界技能大赛西餐技能挑战赛金奖。

此外,围绕产业发展需要,鄞州区总持续深化“职教组织联盟+企业实训基地”的一体化培训模式,通过开办“大师工匠班”“金蓝领实训班”、构建“大师联盟”联合助企等方式,打造产业工人线上线下技能培训、学历进修、素质提升大平台。截至目前,全区已有各级工匠194人,其中科技创新领域占30%;各级劳模384人,科技创新领域占9.4%;技能人才超34万名。

宁波永灵航空科技有限公司承担着为商飞、商发等航空航天企生产配套精密件的重任。为提升整体青工队伍的技能水平,永灵航空大力推进产业工人队伍建设改革,通过鼓励职工参加第二工种职业技能学习等方式,使职工朝着“精一门、会两门、通三门、学四门”的方向上发展。数据显示,近年来,该公司有8名职工获得“鄞州工匠”“姜山工匠”等称号。



乐享公益赋能课堂

3月30日,在山东省青岛市李沧区工人文化宫,职工子女正在公益赋能课堂学习爵士舞。近年来,李沧区工人文化宫创新推出“你来点,我来送”点单式送课活动,通过开展篮球、舞蹈、茶艺、心理等方面课程,丰富职工子女假期生活。

本报通讯员 张鹰 摄

重庆万州区总建基地、搭平台、育团队,着力锻造高素质产业工人队伍——

## 厚植产业工人成长成才沃土

本报记者 李国 本报通讯员 解书睿 黄玉保

记者近日获悉,近年来,重庆市万州区总工会聚焦以工匠和高技能人才为代表的产业工人队伍建设,依托当地高校、中职院校的学科、人才等资源优势,通过建基地、搭平台、育团队等方式,为技能人才提供用武之地的同时,着力打造一支知识型、技能型、创新型高素质产业工人队伍。

“基层工会组织要抓住科技创新这个‘牛鼻子’,提档升级传统产业,打造新兴产业集群,引导职工为推动发展新质生产力作贡献。”3月25日,在谈及学习全总关于新质生产力工会行动要求时,万州区总工会党组书记、常务副主席王莉说。

搭平台,提升产业工人技能素质

前不久,在重庆长安跨越车辆有限公司举行的青年职工案例比武大赛中,该公司工艺工程师张俊脱颖而出,受到公司的表扬和奖励,这让他越干越有劲。

近年来,万州区总聚焦成渝地区双城经济圈建设等重大战略,以技能提升、技术创新为导向,主动融入“巴渝工匠2025”行动计划,打

### 阅读提示

重庆万州区总工会通过举办技能竞赛、推动校企合作、搭建劳模创新工作室等举措,厚植产业工人成长成才沃土,引导产业工人为推动发展新质生产力作贡献。

造“技能提升技术创新”品牌,助推提升“万州制造”的吸引力和竞争力,通过多次承办市级重点劳动和技能大赛,推动开展校企合作,积极为职工搭建学技术、练本领、亮绝活的舞台。

“从一名普通职工成长为技术骨干,主要得益于公司的技能提升平台。”重庆欧利美医疗器械有限公司技术员谭万权说。在万州区总推动下,该公司成立口腔数字化产教融合实训基地,谭万权积极报名参加相关培训,实现了素质的全面提升。

万州区总还促进长安跨越公司与重庆三峡学院等高等院校进行校企合作,通过开展学生见习实习、打造“双基地”、共建实验室等方式,不仅让学生得到实践锻炼的机会,也为企业招到人才,推动企业发展驶上“快车道”。

强导向,激发职工创新热情

3月下旬,位于万州的威科赛乐微电子股

份有限公司传来好消息:企业研发生产的车载激光雷达VCSEL芯片顺利通过一系列车规级芯片认证测试,成功拿到进入汽车电子行业的“通行证”,在车载类芯片应用领域取得了重大突破。

“多亏企业工会为职工搭建发展赋能平台,建立技能导向激励机制,全面激发了职工创新创造的热情,为此次VCSEL芯片突破提供了人才保障。”威科赛乐研发中心负责人宋世金说。

欧利美公司工会负责人王龙说,得益于工会实施的职工业务素质提升专项活动,公司建立了5个技术团队和1个研发团队,近3年研发的专利产品达12个,创历史新高。

“强化产业工人技术技能价值导向,是优化产业工人队伍结构的重要一环。”王莉说,万州工会聚焦前沿技术、关键技术,主动适应发展新质生产力的要求,持续关注劳动关系、企业组织形态、产业形态等方面的深刻变化,

履行好基本职责,充分调动职工的积极性、主动性、创造性。

育团队,为发展提供人才支撑

“劳模创新工作室就像个‘充电站’,让我的技能水平在短期内得到迅速提升。”重庆友友利鸿玻璃公司职工李雪松说。

重庆友友利鸿玻璃公司是一家集节能环保玻璃和安全玻璃领域产、学、研相结合的企业。2019年,该公司以重庆市劳动模范李宜骏领衔的劳模创新工作室成立,李雪松第一个报名参加工作室打造的“导师带徒”活动,与师傅一起开展课题研究、科技创新、技术培训等。很快,崭露头角的李雪松被提拔为车间副主任。如今,李雪松与劳模创新工作室的师傅们一起,为公司培养一支懂技术、善管理、会经营的人才队伍而努力。

据了解,万州区总围绕实施创新驱动发展战略,开展劳模创新工作室创建、职工合理化建议、“五小”等群众性创新创造等活动。近5年来,创建市级劳模创新工作室4个、命名区级劳模创新工作室12个,吸纳劳模、创新人才1000多人,创新成果转化130多项,创造经济效益达9亿元。