

# 农民工

## 周刊

责任编辑：甘哲

E-mail: grbnmgzk@163.com

### 打工前沿

## 为爱负重，以父之名

兰德华

重庆，朝天门，在繁华与喧嚣交织的背后，有一群名叫“棒棒军”的劳动者，他们以磨出老茧的肩膀，为家庭负重，为爱负重，挑起生活的艰辛与荣光。其中，“棒棒军”冉光辉是他们中的典型，最近冉光辉的故事再次走进人们的视野，如同一股暖流，缓缓流淌在我们心间，涤荡着人们的心灵。

14年前，一张冉光辉身扛重物、手牵儿子的照片在网络上引起了轰动。照片中的他光着上身，左手紧紧抓着高过头顶的硕大货包，右手牵着3岁多的儿子，父子俩向下走在朝天门长长的阶梯上。

“肩上扛着家庭，手上牵着未来”。这“棒棒军”父子的一幕当年打动了很多人，如今翻看，似穿透时光，依旧动人。动人就动人在，在这张照片，将每一个普通劳动者人生的主旨，定格在了那一瞬。那主题就是：为爱负重。

14年间，冉光辉没有停下脚步。在朝天门码头，他日复一日扛着棒棒，穿梭在狭窄的街道与陡峭的台阶之间。他和无数“棒棒军”的身影，成为这座城市不可或缺的一部分，也见证了无数货物的流转与时代的变迁。

劳动工具，从被汗水“包裹”而变成棕色的棒棒，到能拉1000斤的板车，再到能拉1吨货的电动车；家，从8平方米的出租屋，到20多平方米的出租房，再到解放碑一套属于自己的60多平方米的房屋。朝天门的台阶上，冉光辉，扛出了未来，扛出了平凡人家的梦想与爱。

这是劳动的价值，这是劳动者的尊严。如今，虽然“棒棒军”已经逐渐淡出人们的视线，这个古老的行业，未来某天，甚至可能消失，但冉光辉和他的同行们，身上那种吃苦耐劳、为家人与生活不辞艰辛的“棒棒”精神，却是恒久的。

在我国，像冉光辉这样从农村进城务工的劳动者，有近3亿人。他们以自己的汗水为城市更美好贡献着自己的力量，诠释着奋斗筑梦的精神内涵。

从20岁出头入行，到如今冉光辉已近60岁。他的儿女都已长大成人。对将来，冉光辉充满期待，他说要继续稳稳地走好每一步。

冉光辉的故事，还将继续。劳作在大地上的一位劳动者的故事，还将继续。他们弯下脊梁，托举起家庭，托起时代远航的帆。

## 宁夏采用“大数据+铁脚板”方式实施就业精准帮扶

本报讯（记者马学礼 李静楠）日前，由宁夏回族自治区人力资源和社会保障厅、银川市人民政府共同主办的“宁夏2025年就业援助月专项活动”在银川市启动。活动现场，主办方设置了就业困难人员招聘区、职业指导师与结对帮扶社区就业帮扶对接区、送政策礼包专区、技能培训专区、创业帮扶专区、直播带岗专区、特色展示专区。

据介绍，本次活动以“就业帮扶、真情相助”为主题，将持续至2025年1月底，旨在为就业困难人员，尤其是大龄、残疾、较长时间失业人员等就业困难群体、零就业家庭成员，以及登记失业青年等其他登记失业人员提供精准帮扶。

活动期间，宁夏各级人社部门将采用“大数据+铁脚板”方式，对就业困难人员，大龄、残疾、较长时间失业人员全面开展大摸排、大起底，确保人员底数清、就业状态清、就业意愿清、服务需求清。坚持服务与需求匹配，畅通线上线下服务渠道，推动申请关口向街道（乡镇）、社区（村）下移，便利“家门口”申请，实现有效精准帮扶。同时，积极联系对接各类用人单位，收集一批适合服务对象特点、自己能干、企业想要的就业岗位，让就业援助援助到心坎上，助到最实处。此外，常态化开展就业困难群体就业援助，持续做好就业困难人员跟踪服务，让就业困难人员时刻感受到服务触手可及、保障始终在位。



### “蒸蒸日上”的致富路

1月6日，工人在位于吉林省公主岭市范家屯镇凤响村的粘豆包厂车间制作年糕。

2024年，凤响村升级改造粘豆包厂，将传统手工艺与现代化生产线结合，进行规模化、标准化生产经营，在保留“东北味儿”的同时，进一步提升产品质量，保障食品安全。据介绍，凤响村2024年粘豆包、年糕等产品产值近30万元，工厂为村里提供30余个就业岗位，助力村民共同富裕。 新华社记者 张楠 摄

# AI客服越来越多，人工客服为啥还被列为急需人才？

专家表示，两类客服应实现协同互补，同时加强从业者权益保障

### 阅读提示

近年来，AI客服的使用场景越来越丰富，多地却把人工客服岗位列入紧缺技能职业目录。记者采访了解到，人工客服从业者大多出身农村，岗位工作压力大、强度高、人员流动频繁是普遍现象。那么，人工客服短缺如何弥补？对此，专家建议，应实现人工客服与AI客服协同互补，同时做好人工客服的心理支持工作、保障从业者身心健康。

本报记者 邵亚章

“可以先告诉我您的问题”“如需转人工客服请耐心等待”……随着人工智能技术的迭代更新，电商、物流、电信等行业AI客服的使用越来越广泛。而不少用户却抱怨AI客服往往答非所问，无法有效解决实际问题，在选择转人工客服时步骤繁琐，等待时间较长。

与此同时，全国多地公布的紧缺技能人才职业参考目录中，“客户服务管理”名列其中。AI客服越来越普遍，人工客服却依然存在缺口，两种客户服务形式如何才能实现协同互补？

### 人工客服为何转接难？

“现在转人工客服太难了，我连续发多次‘人工客服’都没有转接成功。”1月初，贵州贵阳的任女士在某电商平台购买的药品迟迟未发货，“我选择退款后系统自动拒绝，卖家表示退款需要联系到平台的人工客服。人工客服找不到，AI客服不智能，我把问题换了多种表述方式，都得不到解决方案，回复的都是固定话术。”任女士说。

“目前而言，AI客服技术成熟度还不够高，对于复杂问题的表述尚不能精准识别和回复。随着AI客服的不断普及，客户对其要求也随之增高，AI客服不智能的问题就会显现出来。”北京邮电大学人工智能学院副教授梁孔明表示。

工业和信息化部发布的2024年第一、第二、第三季度电信服务质量通告显示，互联网信息服务投诉平台收到的互联网用户投诉

中，四个投诉类别里客服渠道类投诉占比连续三个季度占比排名第二。

中国人民大学劳动人事学院教授李育辉认为，转人工客服越来越难，一方面是因为企业出于业务转型的考虑，需要通过一些策略性的手段引导用户使用AI客服。另一方面是随着企业的数字化转型，人工席位减少，这就使得在某些高峰时段转人工较为困难。

广东深圳某企业的客服主管乔先生告诉记者，企业选择哪种客服方式与客单价有一定关系。“客单价高的类目对销售额的影响较大，平台更倾向于用人工为客户提供更优质的服务；而客单价低的类目成交过程相对简单，AI客服能应对大部分的问题，因此更倾向于AI客服。”乔先生说。

### 客服从业者对AI客服褒贬不一

记者采访多位客服从业人员了解到，人工客服岗位工作压力大、强度高、人员流动频繁是普遍现象，从业者大多出身农村，对AI客服的认可度也不相同。

“AI客服在一定程度上减轻了我们人工客服的压力，比如针对客户反馈的常规性问题能快速给出解决方案。”山东青岛的容先生

从事网约车客服已经有两年时间，工作内容是处理司机与乘客之间发生的问题。关单量和好评率是其考核的重要指标。面对五花八门的矛盾纠纷，对于容先生来说要承担较大的心理压力。“双方一旦出现问题，心情往往很焦急。如果AI客服能把客户的问题精准识别并分门别类，之后再转到人工处理，这样能提高工作效率，帮助我们完成考核指标。”容先生表示。

同样从事客服工作的吴女士却认为，AI客服并不能有效帮助到人工客服。“AI客服是遵照底层逻辑运行的，客户的很多问题AI无法覆盖。”吴女士认为，客户找客服的目的是希望尽快解决问题，如果AI客服不能在短时间内满足客户的需求，转人工后，客服不仅要解决问题还要安抚客户情绪，工作量反而会增加。

“退货不上传退货单号”“出现问题不提供视频证明”“衣服穿了3个月要退货”……吴女士每天面对的客户问题繁杂且棘手。“我们店铺有一款产品只有3个按键，操作很简单，但我用了一个多小时才教会一位客户如何使用，这类问题AI客服解决不了，最终都要人工客服处理。我身边很多同事因为承受不了客户的指责甚至辱骂最终选择了转行。”吴女士说。

### 如何弥补人工客服短缺？

吴女士同事的经历在各地公布的急需职业中得到印证：目前多地把人工客服列为紧缺技能岗位。辽宁省、广东广州市发布的2024年第三季度急需职业目录，以及河北省人力资源和社会保障厅发布的《2024年河北省民营企业人才需求目录》，都把“客户服务管理”列入其中。广东省江门市发布的《江门市急需紧缺产业人才目录（2024年）》，客服经理岗位被列为家电产业急需人才。

对此李育辉认为，尽管AI客服技术不断进步，但在处理复杂问题和个性化服务方面仍有局限，而与之相对的是客户需求的多样化和企业对客户关系管理的愈发重视。“同时，客户服务管理需要具备相关行业知识和技能、团队合作能力、沟通能力等多样化技能，而目前国内企业大多把客户服务做成了标准化的工作，加之从业人员素质参差不齐，无法满足企业发展需求，因此客户服务管理岗位仍存在缺口。”李育辉表示。

对于如何弥补人工客服的短缺，梁孔明认为，应实现人工客服与AI客服协同互补。“针对答案不明确的问题，AI客服可以先给出解决方案，之后应由人工客服介入；针对表述复杂的问题，则应以人工客服为主，并将问答数据更新到AI客服模型中，持续强化AI客服回复问题的精准性。”梁孔明认为。

此外，李育辉认为，对人工客服的权益保障同样重要。“人工客服在工作中需要提供情绪价值，同时容易受到客户负面情绪的影响、心理压力大，因此应在其薪酬中体现对其价值的肯定，同时做好心理支持工作，保障从业者身心健康。”



## 送戏下乡

1月7日，腰鼓队在赵家镇保安新村爱心食堂前给村民表演节目。

临近春节，浙江省诸暨市赵家镇在各村社开展迎新春文化惠民志愿服务系列活动。活动包括送戏下乡、送春联下乡以及理发、缝补等各类志愿服务，给乡村百姓送上节日的祝福。

新华社记者 徐昱 摄

### 男性不超过70周岁、女性不超过65周岁

## 今年起湖南超龄人员可参加工伤保险

本报讯（记者王鑫 方大丰 通讯员曾鹤群）进入劳动力市场的超龄人员，若在工作中遭遇工伤事故，该怎样保障他们的工伤权益？近日，湖南省人社厅等三部门联合印发《湖南省超龄人员等特定人员参加工伤保险办法（试行）》（以下简称《办法》），明确超龄人员、实习学生、规培人员等特定人员可参加工伤保险，享受工伤保险待遇。《办法》自2025年1月1日起实施。文件明确，“超龄人员”指在超过法定退休年龄且男性不超过70

周岁、女性不超过65周岁的劳动者，包括已享受和未享受城镇职工基本养老保险待遇人员。按照属地管理和自愿参保原则，用人单位在参保地为招聘的超龄人员参加工伤保险，并按规定缴纳工伤保险费，特定人员个人不缴费。

用人单位缴纳超龄人员工伤保险费，以其劳动报酬为缴费基数。参加工伤保险的超龄人员等特定人员，因工作遭受事故伤害或者患职业病的，工伤认定、劳动能力鉴定

及由工伤保险基金支付的工伤保险待遇参照《工伤保险条例》《湖南省实施〈工伤保险条例〉办法》及有关规定执行。因工受伤的，用人单位在停工留薪期内，不得终止工伤保险关系。

此外，超龄人员等特定人员在两个或者两个以上用人单位同时从业的，各用人单位可按《办法》规定分别为其缴纳工伤保险费。特定人员如果发生工伤，由受到伤害时工作的单位依法承担相应责任。

值得一提的是，用人单位按照《办法》规定为特定人员参加工伤保险的，不作为确认双方存在劳动关系的依据。用人单位和劳动者按规定应当建立劳动关系的，不得按照《办法》规定参加工伤保险。

“给予特定职业人群工伤权益保障，既有助于增加劳动力有效供给，促进人力资源开发利用，又有利于降低单位用工风险及成本，更好推动自身长远发展。”湖南省人社厅相关处室负责人解读。

### 2024年2700余个项目吸纳务工就业超300万人次

## 今年以工代赈将加大实施力度扩大报酬发放规模

本报讯（记者于灵歌）在近日国新办举行的新闻发布会上，国家发改委有关负责人表示，2025年将加大以工代赈政策实施力度和劳务报酬发放规模。

据悉，2024年，国家发改委强化就业优先导向，累计建设公共实训基地400余个，全年开展职业技能培训突破200万人次。支持实施以工代赈项目2700余个，推动地方在重点工程和中小型农业农村基础设施

项目中推广以工代赈，吸纳务工就业332万人次，有效促进了欠发达地区低收入群体就业增收。

国家发改委有关负责人表示，2025年将开展大规模职业技能培训，重点提升高校毕业生生、退役军人、农民工等群体职业技能，支持更多的劳动者以技能提升带动岗位收入提升。同时，加大以工代赈政策实施力度和劳务报酬发放规模。其中，

2024年11月，为充分发挥以工代赈政策作用，国家发改委会同财政部门提前下达了两批2025年度以工代赈中央专项投资共90.5亿元，支持地方实施以工代赈项目2000余个。

此外，国家发改委将更大力度促进就业，实施就业支持计划，对到重点领域、重点行业、城乡基层和中小微企业就业的劳动者加大支持力度。加强灵活就业和新就业形

态劳动者权益保障。因地制宜推动兴农、强县、富民一体发展，千方百计拓宽农民增收渠道。

同时，健全常住地提供基本公共服务制度，重点推进符合条件的农业转移人口社会保险、住房保障和随迁子女义务教育享有同户籍人口同等权利。适当提高退休人员基本养老金和城乡居民基础养老金，提高城乡居民医保财政补助标准。