

## ■劳动时评

# 畅通成长通道让技能人才更有奔头

□王琦

才成长与企业发展的双赢。(5月8日《珠海特区报》)

在经济蓬勃发展、产业不断升级的当下，技能人才作为推动社会进步和经济发展的重要力量，其职业发展问题备受关注。畅通技能人才成长通道，打破职业发展“天花板”，为技能人才开辟更为广阔的天地，意义深远。

打破职业发展“天花板”，是对技能人才价值的高度认可。此前，技能人才面临着职业发展受限的困境，传统制度下的晋升空间狭窄，使得一些优秀技能人才难以获得与自身能力相匹配的待遇和地位。珠海积极落实“新八级工”制度，向上增设特级技师、首席技师，向下延伸设立学徒工评定标准，让技能人才看到了上升

的希望。有的普通技术员得以成长为特级技师，还获得“珠海工匠”称号，充分体现了制度变革对技能人才价值的重新定位。这种认可不仅是对他们过往努力的肯定，更是激发他们继续奋进的动力。

打破职业发展“天花板”，为技能人才提供了更广阔的发展空间。新的制度为技能人才搭建了多元化的晋升阶梯，使他们能够根据自身能力和业绩不断向上攀升。在“新八级工”制度下，技能人才不再局限于原有的晋升路径，而是有了更多选择和可能。这不仅有助于技能人才实现个人价值，还能吸引更多年轻人投身技能行业。当年轻人看到技能人才有着光明的职业前景，能够获得较高的社会地位和经济收入时，

他们就会更愿意选择学习技能，从而为技能人才队伍注入新鲜血液，缓解技能人才短缺的问题。

打破职业发展“天花板”，促进了人才成长与企业发展的双赢。企业是技能人才施展才华的舞台，技能人才是企业发展的核心竞争力。通过推行“新八级工”制度，加强高技能人才队伍建设，畅通技能人才成长通道，让职工综合素质得到提升，为企业贡献更多力量。伟创力制造(珠海)有限公司在落实该制度后，各级技工数量不断增加，职工能力提升带动了企业技术突破和高质量发展。同时，企业为技能人才提供更大的平台和认可，也增强了职工的归属感和忠诚度，形成了人才与企业相互促

进、共同发展的良好局面。

当然，打破职业发展“天花板”只是第一步，后续还需要不断完善相关配套措施。要建立健全技能人才培养体系，加强职业教育和培训，提高技能人才的整体素质；要优化人才评价机制，确保评价过程公平、公正、公开，真正选拔出优秀的技能人才；要加大对技能人才的激励力度，在薪酬待遇、福利待遇、职业发展等方面给予更多支持。

打破职业发展“天花板”，让技能人才更有奔头，是时代发展的必然要求。各地要积极推进技能人才评价制度改革，畅通技能人才成长通道，让更多技能人才在广阔的舞台上施展才华，为经济社会高质量发展贡献力量。

作为经济大省、制造大省、用工大省，广东近年来在省级层面率先落地实施“新八级工”制度，打破技能晋升“天花板”。伟创力制造(珠海)有限公司作为斗门区首批落实这一制度的企业之一，目前共有一级技工174人，实现人

## ■每日图评

## “工享时光”课堂为职工“蓄能充电”

4月29日，由四川遂宁市船山区总工会主办的“工享时光”职工课堂——短视频制作公益课在船山区工人文化宫开班，这一消息在职工队伍中火爆出圈，吸引了70名职工参与“工享时光”。公益课堂内容涵盖互联网直播等多个方面，包括主播人设塑造、直播内容策划、直播销售话术、直播场景模拟，以及短视频选题策划、引流技巧、拍摄技巧以及剪辑技巧等实用技巧和核心内容。(5月7日《四川工人日报》)

据报道，近年来，四川遂宁市船山区总工会以精准化服务职工需求为导向，依托该区工人文化宫等阵地主办种类多样的职工

课堂，从“单一式”拓展为“多方位”的培训主题，从“订单式”升级为“点单式”的课程安排，打响了“工享时光”职工课堂培训品牌。截至目前，职工课堂已经服务辖区职工近万名。

现实中，越来越多的职工期待为自己“蓄能充电”，不断提升自己的各类技能。笔者以为，四川遂宁市船山区总工会根据职工的需求，整合资源提供精准化服务，打响“工享时光”职工课堂培训品牌，满足了职工不同的兴趣爱好和多样化需求，而且职工课堂还根据职工的发展需求，点燃“活力引擎”，有效搭建连接理论知识与实际操作的



桥梁，促进职工职业技能和综合素质的全面提升，不断拓展职业发展和创业创新的空间，进一步增强了他们的获得感、成就感和幸福感。

□费伟华

## ■长话短说

## “转人工客服”少打弯弯绕！

与智能客服沟通答非所问，“鸡同鸭讲”；转人工需要层层点击、重重闯关；经历弯弯绕后，抵达人工客服，提示还需再排队……沟通效率降低，消费体验糟糕。智能客服本是为了解决问题，可如今常常成为问题本身。

今年“五一”假期，上海市市场监管局公布假期投诉举报系统受理情况，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畅、人工客服电话无法接通等问题。市场监管总局此前发布的数据显示，在电商售后服务领域，“智能客服”受诟病，2024年相关投诉同比增长56.3%。

提高咨询和接诉效率是提升消费体验的重要一环。中办、国办日前印发《提振消费专项行动方案》，提出以优化消费环境增强消费意愿，针对性解决制约消费的突出矛盾问题。这就要求企业商家秉持以消费者为中心的服务理念，标本兼治解决“转人工”难题，把用心服务客户落到实处，而不是给客户添堵，更不能用所谓的“智能客服”糊弄客户。

解决“转人工”难题，当务之急是优化接入流程、提升人工客服应答率。要明确人工服务接入方式，简化接入程序，尤其是针对老年人、残障人士等特殊群体设置“一键转人工服务”等便捷功能；要合理安排智能客服与人工客服的比例，及时响应消费者需求；还要厘清智能客服、人工客服的职责边界，让服务更有效能。

说到底，“转人工”难题是一个愿不愿意真诚服务客户的问题。客服的首要任务是解决问题。避免把智能客服当作回避客户的“挡箭牌”，快速响应客户诉求，快接、快办、办成、办好，更好满足消费者对良好体验的向往，才能让更多人敢消费、愿消费。

据新华社

## ■网评锐语

## 立体车库 需要迭代升级

**江德斌：**据媒体报道，为缓解停车难题，几年前不少城市的小区和医院建了立体车库，对节省空间、补充城市车位起到了一定的作用。但随着汽车产业的快速发展，车辆的外廓、尺寸、重量都发生了变化，一些原来的立体车库已无法满足停放要求。时代在发展，需求在变化。城市里的一些软硬件设施会在建成使用几年后，出现不再适用的情况，有关方面要了解社会需求的变化，及时对软硬件设施进行迭代升级。

## “光盘行动” 持之以恒是关键

**鹰远：**据媒体报道，近日，由广东省湛江经开区文明办主办的2025年湛江经开区“光盘行动倡节俭反对浪费践文明”主题宣传教育活动在民安街道新时代文明实践所举行，吸引了群众踊跃参与。一粥一饭，当思来之不易；半丝半缕，恒念物力维艰。“光盘行动”贵在持之以恒，这需要全社会广泛参与、共同推进。



## “免陪照护服务”

“一人住院，全家奔波”是很多家庭面临的难题。记者7日从四川省医疗保障局获悉，该局新增“免陪照护服务”价格项目，进一步提升住院患者的照护质量，补齐住院照护服务短板。(5月7日新华社)

□朱慧卿

## ■有感而发

### 期待更多新就业形态劳动者变身“街头急救先锋”

日前，南京市总工会联合市红十字会开展“汇聚‘新’力量守护‘宁’安康”应急救护培训，通过增强新就业形态劳动者的生命安全意识和急救技能，为城市新增一支流动的应急救护力量。(5月8日《江苏工人报》)

掌握必要的急救技能，可以在危急时刻对他人正确施救，有效减少伤害程度、防止病情恶化，甚至挽救人的生命，重要性不言而喻。外卖配送员、快递员等新就业形态劳动者每天走街串巷、进

入户的工作属性，他们遇到市民突发情况的概率高于常人。掌握心肺复苏、海姆立克急救法等救护技能，有助于他们在危急时刻充当“急救员”角色，为有需求的市民提供健康安全保障。

笔者提两点建议。一是针对新就业形态劳动者的救护技能培训要常态化、制度化，同时加大培训力度，即不停留于“初级救护员”培训，下功夫培养出更多的中级和高级救护员；二是对为市民提供紧急救护的新就业形态

劳动者进行表彰，并给予相应奖励，激励更多人投身“街头急救先锋”队伍。

新就业形态劳动者化身为“街头急救先锋”，可以在大街小巷发挥应急救援作用，等于在城市织起一张“流动应急救护网”。这张救护网让我们的城市更具安全感，也让新就业形态劳动者的职业价值感和社会认同度得到大幅提升。期待更多新就业形态劳动者变身“街头急救先锋”。

□余清明