

**图说劳动·保障**

**毕业了，别忘给档案“安家”**

毕业生档案是学生毕业前家庭情况、学习成績、政治思想表现等的文字记载材料，也是用人单位选拔、聘用毕业生的重要依据。在校时叫学籍档案，毕业后称人事档案，它是个人经历的记录，也是人事管理和服务的依据。

**漫找到工作 档案怎么办？**

毕业生如果毕业时仍未找到工作，可将档案转至生源地或经学校同意暂时留在学校。

但是按照政策，学校只代为保管2年，如果毕业生超过2年仍未落实工作单位，学校会将档案发回原户籍所在地公共就业和人才服务机构保管。

**找到工作后 档案如何处理？**

到机关、事业单位、国有企业工作

这些单位具有档案接收权限，毕业生档案由单位直接接收、管理。

到私企、外企等单位工作

这类单位没有档案管理权限，可以由各地公共就业和人才服务机构免费提供档案管理等人事代理服务。

到西部县以下基层单位和艰苦边远地区就业

这类高校毕业生的档案原则上统一转至就业单位所在地的县级政府人社部门，由公共就业和人才服务机构提供免费人事代理服务。

**提醒**

档案不允许个人保存，毕业生不论选择何种方式就业，都别忘了给自己的档案“安家”。

文字：王维砚 制图：肖婕妤



机器人客服上岗，全天候处理海量信息

# “它们负责机械简单的活，我们对付疑难杂症”

本报记者 罗筱晓

“欢迎光临，我是智能助理店小蜜，现在由我来为您服务。”随着年中折扣季到来，在某品牌天猫旗舰店做客户服务工作的宋桐玉最近有点忙。“不过有机器人在前面挡着，我的工作量比之前减轻了不少。”

宋桐玉说的“机器人”，是阿里巴巴集团开发的商家智能客服店小蜜。与之类似，现在消费者登陆京东咨询客服，首先回复的也是JIMI智能购物助手。人工智能在各大电商平台客服领域的广泛运用，在把人工客服从高强度重复性劳动中解放出来的同时，也引发了“机器是否将替代人工，占领客服岗位”的讨论。

自从2015年初从线下销售转为线上客服后，宋桐玉最怕的就是店铺做活动：“从早上7点到深夜24点，不断敲击键盘，同时应付20多个顾客咨询。最痛苦的是大部分问题都是重复的。”

在客服中，她的这种感受普遍存在。数据显示，网购时，有一半的顾客会售前咨询。店铺发展得越大，客服岗位的工作量和人力成本就会随之增加。众多咨询中，回答诸如尺码、物流等提问，大

约占到客服工作量的50%。有“店小二”开玩笑说：“我们自己就像是机器人。”

2017年，宋桐玉所在的旗舰店引入了店小蜜系统，效果立竿见影。在宋桐玉的指导下，记者将一条牛仔裤的链接发送到对话窗口，并询问尺码问题。间隔不过1秒钟，屏幕上就弹出“请问腰围是多少厘

米？”的回复。随后，店小蜜根据记者提供的数据推荐了相应的尺码。据介绍，店小蜜还能胜任快递查询、订单修改、说明退换货流程等工作。

“机器人至少帮我们承担了一半的咨询量。”宋桐玉告诉记者。

人工智能客服的到来，得到的并不全

是“欢迎”。人工智能客服的到

## 开栏的话

当下，机器人已经走进人们的工作和生活中。

面对不断提升的用工成本，既不用发工资，缴社保，也不需要休假，还能提高劳动生产率的机器人，日益受到企业的青睐。“机器换人”，因对就业市场的冲击及对技能升级的挑战而备受关注。

“这些职业会被机器人代替？看完令人担忧”等贩卖焦虑的文章，成为朋友圈转发爆款。那么，究竟哪些职业最有可能被机器人“淘汰”？从当前情况来看，人工智能的发展将使劳动分工日趋明显，具有极度标准化、重复且简单、大量依靠体力而非脑力、低技能且无需提升等特点的工作最适宜由机器人完成，而劳动者将从这些传统岗位中解脱出来，通过提升技能，转向更高层次与质量的工作岗位。也正因

此，并不是说机器人来了，劳动者的饭碗就没了。

本版从本期起推出《机器人来了》栏目，聚焦机器人正在进入的职业领域的岗位变化，展示人工智能对就业结构的影响，对劳动效率的提升，以及对劳动者技能提升的激励。敬请关注。

相较于制造业“机器换人”的高昂成本，机器人客服要“便宜得多”。采访中，有客服人员不无担忧：“机器人回答问题速度快，还可以24小时不休息，怎么说对我都是一种威胁。”

与人工智能同事一年的宋桐玉并不赞同这种观点。在她看来，目前人工与机器人各司其职：“它们负责机械简单的活，我们对付疑难杂症。”宋桐玉举了个例子，裤子因高腰、低腰不同，需要顾客测量的尺码也不同，“机器人不能分辨这个问题，很多细心的客人还是会转到人工服务来咨询。”

店小蜜的创始团队也持相同观点：人工智能技术还有很长的路要走，人机协同的状态会长期存在。在一些强调客户体验的行业，甚至还无法实现将机器人客服推到一线。

人工智能客服的到来，还可能催生出一个新的职业——人工智能训练师。训练师的任务是丰富机器人的“大脑”：顾客可能用100种方式咨询同一个问题，训练师就要把这些提问方式都输入系统，跟答案进行匹配。

对宋桐玉这样的专业客服来说，这意味着转行的机会来了。人工智能训练师不需要专业技术出身，但必须有长期从事一线工作的经验。“公司已经成立了机器人训练团队，我想尝试做一位训练师。”



## 辽宁“安全生产月”“安全生产辽沈行”启动

本报讯（记者刘旭）“安全生产宣传既要大水漫灌，更要盯住死角精准滴灌。”在辽宁省人民政府日前召开的新闻发布会上，辽宁省安全生产监督管理局副局长陈列宣布启动2018年“安全生产月”活动，同步启动时间跨度更长、监管措施更具体的“安全生产辽沈行”活动。

据了解，“安全生产月”活动全国连续举办17年，影响力较大。去年辽宁首次发起“安全生产辽沈行”活动取得良好成效。2017年，辽宁事故起数和死亡人数同比下降22.2%和14.7%，较大事故起数同比下降7.4%，大部分行业领域的安全状况好转。

围绕“安全生产月”，辽宁部署了“生命至上、安全发展”主题宣传咨询日、安全生产宣传教育“七进”、应急演练和比武竞赛等10项具体活动，重点宣传《辽宁省安全生产条例》《辽宁省煤矿安全生产监督管理条例》等法规，以及《辽宁省人民政府关于推进安全生产领域改革发展的实施意见》等新出台或修订的文件等。

辽宁省“安全生产辽沈行”活动亦于当天同步启动，部署包括“一带一路”主题宣传、安全责任主题宣传等6项活动，到12月31日结束，比安全生产月多出6个月时间，旨在持之以恒、时时宣传安全生产。

本报记者 曲欣悦

走进西安城东的半坡国际艺术区，文艺气息扑面而来。前苏联建筑风格的闲置厂房被改建成一个个工作室和商店，吸引了不少文艺工作者在此驻扎。

在一家“发生器艺术空间”文创产品店，一款复古风格的手包吸引了记者的注意：泛红的木质手柄、深色丝光面料的包身，再配以大面积的刺绣图案，让整个手包看起来像是一袭端庄典雅的中式旗袍。

这是杨子薇最新的作品。从事手包设计两年，她做了70余种不同款式的包袋。但设计师的身份之外，她还在一家大型企业做人力资源管理。

当下，越来越多的年轻人开始选择像杨子薇一样活出多重职业身份。他们可能是自由职业者但涉足多个领域，也可能是在本职工作之外，利用才艺和爱好挖掘职场潜能。他们被称作“斜杠青年”，用“/”来划分自己的不同职业身份。而在他们看来，“斜杠”的背后不只是对爱好的追求，也是对一个人意志力、知识储备的综合考验。

### 勇敢地开始，但也要分清主次

“一次，我背着自己设计的包出国玩，还被老外看中，找我订包。”设计师的身份带给了杨子薇和本职工作不一样的成就感。

虽没学过专业设计，但她有一套从生活中汲取灵感的方法。“有一回，我在外面跑步，看到了一座夜幕下的凉亭，特别美，就赶紧拍了下来，回去后再根据照片画出草图，设计出了一款叫‘穹顶’的包，很受客户欢迎。”回忆起设计灵感来临的那一刻，杨子薇依然很兴奋。

杨子薇的作坊就在家里，每一款包包都由她退休的母亲亲手制作。每天6点下班回到家后，就是杨子薇和母亲的创作时间。母女俩围在缝纫机旁讨论包型的尺寸、材料。

“有时工作忙要回家加班，我就把电脑摆在缝纫机

越来越多的年轻人尝试用才艺和爱好，开启多重职业身份，并在精力分配上分清主次

## “斜杠”人生，不只是热爱

人谢宛居。80后的他，在西安创立了一家围绕“斜杠青年”的文化艺术公司，叫“杠杠”，公司标志就是一个简单的“/”。

在他的文创产品店里，随手拿起一件作品，作者大多是像杨子薇一样的“斜杠青年”，谢宛居很乐于和这些“斜杠青年”打交道，“大家都是对美好生活有追求的人，对生活消极的人，很难‘斜杠’起来。”

创业前，谢宛居曾是一名品牌设计师，这让他在工作中接触到了许多艺术工作者。他发现，许多艺术设计从业者往往涉足多个领域，并能凭借跨界的知识技能储备进行创新。

“斜杠青年”的学习能力让谢宛居很是欣赏。“碰到问题，有些人可能首先想找人解决，但‘斜杠青年’则会说‘别急，我再琢磨琢磨’。他往往就因此又学会了一项新技能。”

在谢宛居看来，“斜杠青年”身上的这种学习能力非常适合创业。“创业过程要面临的问题非常繁琐，没有点勇于跨界探索的‘斜杠’精神很难成功。”

两年前，谢宛居和一帮“斜杠青年”朋友成立了现在的公司。公司的品牌推广、装修布局，乃至形象片拍摄剪辑全由成员们一手完成。“一方面是为省钱，另一方面也是因为大家都挺爱动脑筋想办法的。”

“现在的年轻人想要把自己的兴趣爱好发展成职业，比过去容易多了。”李红兵感叹道。十几年前，他为了学习陶艺需要通过各种渠道打听门路，“现在有了互联网，年轻人可以很轻松地找到适合的学习场所，甚至直接在网上就能学。”

李红兵也遇到不少业余的陶艺爱好者来向他请教。但让他感到遗憾的是一些年轻人的“初心”不对，“他们可能刚接触这门手艺不久，就开始惦记起如何挣钱。”

“现在年轻人兴趣爱好很广泛，但想要把爱好做成专业，必须要有一定的知识和技能储备。”在李红兵看来，年轻人想要尝试将爱好变成职业，首先要有真才实学。“肯为自己的兴趣付出劳动，这也是‘斜杠青年’的价值所在。”

对自己的创业方向很有信心。

### 要肯为自己的兴趣付出劳动

和谢宛居一起经营公司的元老里，陶艺家李红兵被大伙儿称为“大杠”。被叫作“大杠”一方面是60后李红兵在一波年轻人中最为年长，另外也因为他是一名资深“斜杠青年”。

李红兵曾在“机关”里工作，偶然间迷上了陶艺制作。后来，为了更好地钻研陶艺，他放弃了“铁饭碗”，开起了工作室，带着一帮徒弟研究怎么烧出更精美独特的陶艺作品。如今，他除了继续从事陶艺创作，还和谢宛居一起创业，有时还在高校做兼职教师。

“现在的年轻人想要把自己的兴趣爱好发展成职业，比过去容易多了。”李红兵感叹道。十几年前，他为了学习陶艺需要通过各种渠道打听门路，“现在有了互联网，年轻人可以很轻松地找到适合的学习场所，甚至直接在网上就能学。”

李红兵也遇到不少业余的陶艺爱好者来向他请教。但让他感到遗憾的是一些年轻人的“初心”不对，“他们可能刚接触这门手艺不久，就开始惦记起如何挣钱。”

“现在年轻人兴趣爱好很广泛，但想要把爱好做成专业，必须要有一定的知识和技能储备。”在李红兵看来，年轻人想要尝试将爱好变成职业，首先要有真才实学。“肯为自己的兴趣付出劳动，这也是‘斜杠青年’的价值所在。”

中建二局公司搭建群众安全管理监督平台，用聊天、随手拍的方式督察和纠正安全隐患

## 工地上有支“农民工安全督察队”

本报记者 李显霖  
本报通讯员 王井堪 卢贺

眼下，位于河北石家庄鹿泉区山前大道的施工正在如火如荼地进行。

在施工现场，有一群身着中国建筑蓝色工装，外套绿色反光背心，头戴黄色安全帽，佩戴“农民工安全督察队”臂章的施工人员。他们巡查、纠违的方式比较特别，看似聊天：“咱这临时用电的电线接头绝缘胶带换一下吧，确保即将来临的雨季施工用电安全”“桥梁下的施工设备在完成任务时，及时撤离现

场，确保工友们进料的路径畅通和安全”……

项目工会主席高志友说：这群农民工工友可不简单——他们既是中建二局投资公司“农民工安全督察队”队员，同时也是现场施工人员。在施工中督察和纠正安全隐患，是公司7年蝉联“全国·安康杯”“竞赛优胜单位”“全国·安康杯”竞赛示范单位”的一个“法宝”。

项目安全总监王东升说，对建筑施工单位而言，安全是天大的事情。但是，在项目工地，施工主体的一大部分是农民工。他们接受正规、专门培训比较少，掌握的现场施工安全操作要领不是很全面。长期接受现场安全员的被动管理，有时思想麻痹，给现场

施工带来安全隐患。

基于“让农民工管理农民工”的思路考量，2015年，公司工会组建起第一支“农民工安全督察队”，并迅速在所有施工项目推广，如今督察队已多达320支。

基本掌握所有工种技术水平，是入队的“门槛”。督察队员李涛就是按照公司规定，由项目作业队推荐、通过培训考试、项目部考核选定的。

队长选拔条件则更高。队长方柏青告诉记者，当队长，必须有安全员证书，有丰富的现场施工管理经验。

据了解，每支督察队成立后，项目部都会组织专项培训，提升队员督察、纠违水平。2016年，该公司工会拍摄《大王叫我来巡检》MV，演员全部由现场施工的农民

工担任。该MV短短几天时间内，点击率就突破了50万人次，进一步加强了公司上下对安全生产的重视。

督察队不仅编出了朗朗上口的现场安全施工“三字经”，还创新了发现和记录安全隐患的方式方法，选择一部分督察队员组建起“农民工安全拍客队”，拍客队员随时用手机抓拍生产瞬间、违章作业及安全隐患，然后发送到专门的微信群中。

公司在唐山市南堡开发区的唐曹铁路项目工地，一年时间，队员们就拍下了400余张安全隐患照片，全部做到了实时跟踪，确保全部整改完善。

让这些督察队员和拍客队员查违更有动力的是：项目工会主席在群里看到安全隐患照片后，还会发红包进行奖励，红包大小根据发现隐患的具体情况，分为30元、50元、100元不等。

据拍客队员胡国卫介绍，督察队员和拍客队员每月还有公司发放的300元专项补贴。

高志友说，搭建群众安全管理监督平台，既能补充项目安全管理力量，又能调动一线操作施工人员参与安全生产的积极性，帮公司筑起了一道全员参与安全生产的“安全防护墙”。