

探班“AI搭子”①

以前忙到没空喝水,现在日均多接50通电话;以前怕被AI替代,现在教AI“读懂”客户——

被数字员工“抢”走30%工作量,这里的客服在忙啥?

本报记者 王群

“我在外地出差,加油卡不小心丢了,急着加油,咋补办啊?”

电话那头语音未落,坐席员王思扬的电脑屏幕已弹出跨省补卡全流程指引,所需证件、办理时限醒目标注,还详细推送了用户附近3个网点的地址、营业时间与联系电话。“它比我反应速度快多了。”王思扬口中的“它”,是客服中心的数字员工——智能助手。电话铃声响起的一瞬间,数字员工会同步上线,自动提取客户提供的关键信息,捕捉核心诉求,快速推送解决方案。

数字员工来了,它会“抢”走员工的饭碗吗?它究竟“聪明”在哪里?员工该如何更好地和它作同事?

带着这些疑问,日前,记者走进中国石化956100客户服务中心(以下简称956100客服中心)寻找答案。

话务大厅来了新同事

早上8点,阳光刚漫过窗沿,956100客服中心话务大厅一派繁忙景象:坐席员身着浅蓝色工装,佩戴话务耳麦,一边接听电话,一边紧盯屏幕,手指在键盘上翻飞。此起彼伏的应答声与键盘敲击声交织在一起,忙碌而有序。

几乎同一时间,王思扬旁边的同事,接通了一位老人的求助电话:“家里燃气没了,我不会用手机缴费,咋弄啊?”电话中的声音语速迟缓,带着浓厚的西北口音。

紧接着,智能助手悄然就位,立刻识别到“老年用户”“操作困难”的标签,将这通电话自动转接到“银发专席”何忠盼的坐席,并同步推送线上缴费解决方案。何忠盼根据提示,耐心指导老人成功缴纳了燃气费。

“客户一句‘卡丢了’,人工坐席还在思考,数字员工已抢先一步判断是否跨省、有无紧急需求,随即给出一对一的解决方案,

开栏的话

AI会“抢”走我的饭碗吗?当AI同事走入职场,劳动者该如何迭代成长?劳动者合法权益又该如何守护?……这是各行各业面临的时代之问。

客服中心里,数字员工“秒回”客户,把坐席从重复性工作中解放出来;智能车间中,工业机器人与技术工人默契协作,改写生产流程;三甲医院内,医疗机器人各司其

职,辅助医生精准诊疗、提升效率;养老机构里,人形机器人开始服务银发族,带来温暖陪伴……人机协作的“新劳动故事”正不断“上新”。

即日起,本报推出系列报道《探班“AI搭子”》。让我们一起走进现场,和AI工友来一次“亲密接触”,在探班中为时代之问寻找答案。

反应快、思路清、方案细,比新手坐席还懂业务。”956100客服中心智能化工程师李宝海说。

956100客服中心总经理邵连群打了个比方:电话铃声响起的一瞬间,数字员工就像一位“隐形搭档”同步就位,捕捉客户核心需求,从知识库中精准匹配相关内容并推送答案。

在956100客服中心,数字员工以7×24小时不间断的服务模式,承接了大量重复性、标准化的基础业务,将人工坐席从高频、繁琐的“盯消息、查系统”工作中解放出来。

数字员工缘何“知我意”

懂业务、效率高、可进化……这些数字员工缘何能够“知我意”?答案藏在那些“喂”它长大的研发人员身上。

记者了解到,为了让数字员工真正听得懂、答得准、会变通,公司专门组建AI攻坚专班,一头扎进海量话务数据里“摸规律”——精准分析30万条对话内容,逐句标注“补办卡=证件+网点+流程”“开发票=抬头+税号+时效”等语义逻辑,搭建起覆盖48个场景的动态知识库,让数字员工从“关键词堆砌”进化到“段落级理解”。

数据显示,经过长时间的数据“投喂”,模型调优和场景磨合,数字员工的应答准确率跃升至85%,复杂问题解决率提升了60%。

一直以来,工作压力大、劳动强度高、离职率高等问题是客服行业面临的现实挑战。数字员工的“上岗”大幅提升了坐席员的工作效率,减轻了劳动强度。记者了解到,目前,956100客服中心一线坐席员30%的工作量已由数字员工完成。

“以前,每天大部分时间都在重复回答加油卡挂失、网点查询这些问题,忙到连喝水的时间都没有。”坐席员张敏对此深有体会,“现在有了数字同事,工作变轻松了,效率更高了,日均受理话务量增加了50通以上,工作更有成就感。”

拥有5年客服运营管理经验的梁竞文也在经历着类似的变化:“现在和数字同事搭档,处理问题的效率比以前高了1倍,不用再被重复问答绑住手脚,可以腾出更多精力,努力成为客服专家。”

从怕被替代到共同成长

数字员工在完成大量基础工作的同时,也催生了数据标注、数据分析、知识运营等新岗位。这些岗位不仅优化了客户体验,释放了岗位新需求,也使得客服从业者的能力要求从单一的“业务应答”转向“人机协同服务”。

以知识运营岗为例,该岗位主要负责AI动态知识库的维护与更新,实时补充业务场景解决方案、优化应答逻辑,让数字员工的解答更快速、更精准。

“一开始特别担心被AI替代,生怕多年客服经验没了用武之地。”数字员工的出现,一度让坐席员王晶感到既焦虑又迷茫。后来,公司安排了专项培训,让她转型成为数据标注员。

现在,王晶每天拆解客户的对话逻辑,把相关业务规则一条条“教”给数字员工。“看着它的应答准确率越来越高,我觉得自己就像数字同事的启蒙老师,职业发展的路更宽了。”王晶说。

那么,有了更“聪明”的AI同事,人工客服会被取代吗?

“遇到情绪激动的客户,数字员工往往只能输出标准化安抚回答,而人工坐席能够捕捉客户情绪变化,巧妙化解负面情绪、重建信任。面对老年群体时,AI客服难以做到手把手地耐心讲解,而人工客服能根据客户的接受程度进行人性化操作指导。”梁竞文告诉记者,在解决复杂问题、提供个性化服务、处理突发状况时,人工客服仍然不可或缺。

中国石化集团共享运营有限公司董事长、党委书记王长根介绍,为支撑数字员工规模化运营,公司构建了“技术+人才+协同”的三维保障网:深度融合“昆仑大模型”,推动智能应用与业务耦合;通过三级培训和传帮带,培育“数字工匠”;跨部门、跨区域联合攻关,确保数字员工能快速精准匹配服务需求。

截至目前,该公司的数字员工已覆盖客服热线、流程监控、账务处理等核心场景,业务处理自动化率达65%。

傍晚6点,话务大厅的灯次第亮起。

王思扬再次接起一通电话,他的“隐形搭档”同步上线。他想起刚入职时,师傅说过的话:“优秀的客服,除了应答速度快、解答专业,还要让客户感到温暖。”现在,效率的部分交给了AI,温暖的那部分,还握在他的手里。



一证在手 全链通行

安徽下放人才“定义权”,为数字人才评价“松绑”——

本报讯(记者陈华)长期以来,职业技能评价标准主要由政府主导制定,企业作为用人主体反而话语权有限,这种模式在技术迭代迅速的数字经济领域日益显现出局限性。近日,安徽省人社厅等七部门联合印发《关于优化数字技能人才评价若干举措的通知》(以下简称《通知》),聚焦破解数字技能评价与产业衔接不紧、申报条件受限、评价方式单一等痛点,推出系统性改革举措,加快构建科学规范、开放包容、精准高效的数字技能人才评价体系,为数字经济发展提供坚实的人才支撑。

《通知》明确,进一步赋予企业自主评价权,扩大企业自主评价覆盖面。指导数字领域大中型企业建立内部评价制度,专家团队和评价体系。鼓励已开展自主评价的企业拓展评价工种,将新职业、新技术纳入评价范围。对新职业新产品催生的新兴技能岗位,支持企业申报新职业、新工种。

《通知》指出,持有国际国内认可度高的数字领域大型企业自行颁发的企业内部职业技能证书的人员,可按企业或工种对应原则申报参加数字类职业技能等级认定,实行理论科目免试,成绩按“合格”认定。

《通知》特别强调发挥链主企业辐射带动作用。经行业主管部门认定的链主企业,可备案为职业技能等级认定机构,申报成为“产教评”技能培训生态链链主企业,面向产业链内企业提供评价服务,打造企业技能人才证书品牌。同时,鼓励链主企业牵头发起数字技能人才评价联盟,联合链内企业和院校开发适配产业需求的评价题库,共同组建命题考评队伍,共享链内企业实训场地设施设备资源。

安徽省人社厅相关部门负责人表示,链主企业的介入使得评价结果具备了在产业链层面的流通价值。链主企业认证的职业技能等级,被整条供应链认可,将有助于人才在产业链中的流动与成长,也有助于激发整条产业链的创新活力。

据了解,在数字领域,技术路线多元、岗位分工精细、新兴岗位频出。为此,安徽省较早提出,“创新数字研发专技人才和数字技能人才评价机制”“向数字企业主体放权,为数字经济人才松绑”。

“只有身处产业变革最前沿的企业清楚什么样的人‘好用’、什么样的能力‘管用’。”安徽省人社厅相关部门负责人表示,出台数字技能人才评价新举措,希望能够引导企业不再只是人才的使用者,更是人才的“定义者”和“认证者”。

江苏试行职业技能等级全省“统考”

本报讯(记者黄洪涛)近日,江苏省人社厅正式启动技能人才全省统一认定工作。本次统一认定由省内多家省级行业机构联合推动,面向18个核心职业开展统一认定,助力劳动者实现更高质量就业。

不少求职者有过这样的经历:辛辛苦苦考了个证书,换了个城市求职时面试官却表示“没听说过这个证”;或者明明是同一技能,在不同地方考的证书含金量却不同。全省统一评价,意味着劳动者手里的技能证书拥有全省统一的标准和公信力。

本次纳入统一认定的18个核心职业包括:信用管理员、健康照护师、企业人力资源管理师、职业培训师、电力交易员、营养师等。这些职业主要集中在江苏省重点发展的产业领域,具有较为明确的市场需求和良好的就业前景。相关从业人员及有意愿进入上述领域的人员,均可通过参加统一认定获得权威技能认证。

据了解,统一认定采用“统一标准、统一考务、统一阅卷、统一监管、统一发证”的“五统一”模式,由江苏省人力资源服务行业协会、江苏省预防医学会、江苏省医疗保障研究会、江苏省联合征信有限公司等11家省级行业机构共同参与组织实施。考试内容严格对标各职业岗位实际工作要求,确保考核标准与行业需求高度契合。通过考试获得的技能证书,可作为相关行业从业能力的重要证明,有助于提升劳动者在就业市场中的竞争力。

统一认定实行全程数字化监管,从报名、考试到成绩认定的各环节均实施视频监控,并接受云端监督。证书配备唯一二维码,支持实时扫码查验真伪,确保证书信息的透明可追溯。

内蒙古三大赛事赋能人才发展

本报讯(记者郭亚章)记者近日从内蒙古自治区人社厅获悉,内蒙古第三届职业技能大赛将于6月25日~6月28日在鄂尔多斯市举办。其间,将同步举办“创赢未来”2026创业大赛内蒙古选拔赛和内蒙古第四届公共就业服务专项业务竞赛两项赛事。

三项赛事对标世界技能大赛、国家技能大赛和相关竞赛赛项设置,紧贴自治区产业发展方向、就业创业发展态势,科学设置竞赛项目。其中,全区职业技能大赛重点聚焦制造与工程、信息与通信、结构与建筑、运输与物流、低空经济与生活服务、特色产业项目等领域,共设置50个赛项,包括世赛选拔项目18个、国赛精选项目23个和自治区特色产业项目9个。

创业大赛聚焦创业发展新趋势和培育青年创新创业群体,设置主体赛和专项赛2个赛项,分“科技成果+创业”“产业发展+创业”“职业技能+创业”“民生需求+创业”和青年创新专项5个赛道。公共就业服务专项业务竞赛共设置个人赛和团体赛2个赛项,个人赛分职业指导、基层公共就业服务、求职能力实训、直播带岗4个赛道。

目前,全区12个盟市均组队报名参赛,实现盟市全覆盖。其中,全区职业技能大赛超1200人参赛,涵盖各行业企业职工、各类职业院校和技工院校教师、学生以及灵活就业人员等。创业大赛有超300人参赛,涉及从1167个项目中选拔出的143个项目,涵盖科技研发、先进制造、现代农业等多领域。公共就业服务专项业务竞赛共60人参赛,由盟市通过公开选拔、择优推荐等方式遴选产生。

据悉,自2022年起,内蒙古每两年举办一届全区职业技能大赛,各地各部门积极举办各类职业技能竞赛,形成以全区职业技能大赛为龙头的“1+N”职业技能竞赛体系。



“口袋”公园提升居民幸福感

6月5日,居民在泰州市姜堰区天目山街道北苑新村口袋公园健身。

近年来,江苏省泰州市姜堰区天目山街道因地制宜,利用城市“金边银角”,建成北苑新村口袋公园等4处口袋公园,集健身休闲、儿童游乐、社区交往等功能于一体,并引入咖啡、轻食等业态,让居民推门见绿、移步入园、转角见美,切实提升城市宜居度与群众幸福感。

新华社记者 季春鹏 摄

佛山织密工伤预防“安全网”,工伤发生率下降30%——

扫码报隐患,成了车间职工的“新习惯”

本报记者 赵思远 本报通讯员 徐振环

在广东佛山,不管是川流不息的大桥桥面,还是人群络绎不绝的体育中心,都能看到“预防工伤 幸福佛山”的醒目标语。路面驶过的公交车车身,也印着工伤预防的大型海报。

过去10年,佛山工伤保险参保人数已达362万人,工伤发生率下降30%。这得益于近年来佛山建立起的一套“政府部门主导、专业机构实施、企业全员参与”的工作机制,为企业和职工织密“安全网”。

形成一盘棋合力

佛山是一座工业规模超3万亿元的制造业大市,拥有300多万一线产业工人。庞大的经济体和工人数量为工伤预防工作带来诸多挑战:佛山市产业门类齐全、中小企业密集,机械制造、陶瓷建材、金属加工、建筑施工等行业工伤风险突出,工伤预防工作面临“覆盖广、行业杂、风险高、监管难”难题。

为此,佛山市主动探索制度创新,将工伤预防纳入全市安全生产与民生保障重点工

作,成立由人社、应急、卫健、社保等多部门组成的工伤预防工作领导小组,建立“市级统筹、区级落实、镇街联动”三级工作机制,常态化会商、研判风险,并将工伤预防与工伤保险扩面、安全生产监管、职业病防治深度融合,形成一盘棋推进格局。

同时,佛山主动引进广东省工伤康复中心等专业机构,组建专家库。专家除“坐诊”外,还走进重点企业,帮助企业排查安全隐患点,提出改善建议。

“专业力量的加盟有效助力佛山实现工伤预防从‘管理为主、经验驱动’走向‘技术赋能、专业驱动’的质变。”广东省工伤康复中心工伤预防科科长罗文焕说。

打好宣传组合拳

讲清楚、说明白工伤预防好在哪里、重要在哪里,才能真正让劳动者主动树立安全意识。

2022年12月,广东省首个综合性工伤预防教育培训基地——佛山工伤预防基地·南海正式启用。这是广东省首个集展示、科普、体验、培训、宣传五大功能于一体的综合性工伤预防教育培训基地。基地VR、AR等模拟

设备一应俱全,劳动者可以直观“体验”施工现场各类危险行为带来的后果。

近年来,佛山持续拓展工伤预防宣传渠道和覆盖面。2025年,佛山在企业一线完成培训8.61万人次,工伤预防主题地铁专列穿梭于城市地下交通网络,与佛山大型传统民俗“秋色巡游”活动巧妙融合,让安全知识走进车间,融入市民日常。此外,佛山还打造工伤预防IP形象“阿仁”,为企业定制系列微课,工伤预防技能大比武、线上知识竞赛等活动也轮番登场。

工伤预防写进企业制度

佛山市大力鼓励并帮助企业构建预防体系。

清晨7时30分,喷漆工人刘俊杰站在广东兴发精密制造有限公司表面喷涂车间的班前会队列里,仔细整理安全帽系带。这个看似简单的动作,在他5年的工龄里已成为肌肉记忆。“衣服拉链要拉好,手套不能有破损,设备急停开关必须测试,这些细节关键时刻可能就是‘保命符’。”

除被动防护外,主动发现隐患也成为员工的习惯。2025年冬天,刘俊杰发现设备防

护罩螺丝松动,立即扫描车间门口的“事故隐患上报奖励”二维码。“隐患核实后,我能获得现金奖励,现在大家都养成了‘找茬’习惯,看到隐患立刻扫码。”刘俊杰说。

刘俊杰告诉记者,新员工入职须完成超36小时的三级培训,通过后还要经历师傅带徒实战训练。师傅需教会徒弟识别岗位风险,掌握应急技能,合格后方可独立上岗。为激励师傅认真带徒,公司特别设立专项奖励:每培养一名合格徒弟,师傅可获得300元奖励。

公司人力资源主管冯紫珊介绍,公司实行12分制管理,安全分直接与年终奖挂钩;同时设立专项安全绩效奖金,对“零事故”团队和个人给予额外奖励。每季度评选“安全之星”,对发现隐患最多的员工给予800~1000元奖励。

今年3月,人社部、全国总工会等九部门联合印发《工伤预防五年行动计划(2026—2030年)》。眼下,广东一方制药有限公司安全环保部主管喻俊兴的心里有了新目标:“我们将借助信息化提升安全管理的智能化水平,把安全责任落实到每一个环节、每一个岗位。”