

# 企业数智化转型,生产一线工匠人才缺口持续扩大,代表委员“开良方”—— 助力劳动者跨越“数字鸿沟” 由“工”变“匠”

今年政府工作报告提出,持续推进“人工智能+”行动,将数字技术与制造优势、市场优势更好结合起来。“企业数智化转型,人才和设备缺一不可。其中,人才又是第一位的。”全国两会上,来自制造业和工会组织的代表委员不约而同为解决生产一线数字人才短缺问题、培育数字工匠开出“良方”。

## 数字人才短缺制约转型升级

“一家用工规模近千人的公司,新建了19条智能生产线后,竟出现‘有人难用’的局面。”中国电信江西抚州分公司“宗强班”班长宗强代表对这件事印象深刻。

对此,广西柳工机械股份有限公司数控车工特级技师周颖峰代表也深有同感。“一个车间自动化、智能化生产线揭牌时,一条生产线需要4名操作工,每个班需要两个人,可是一年后,企业只选出来两名能熟练操作设备的工人。”

“一方面,智能制造、人工智能等领域的复合型人才短缺严重,部分企业智能化生产线因缺

乏熟练操作人员无法正常运转;另一方面,作为产业工人主体的农民工技能水平仍限于简单操作。”全国总工会劳动和经济工作部副部长王峰委员认为,随着人工智能的高速迭代,“数字鸿沟”将更快形成,跨度也会更大。

数字人才的紧缺,从各地的需求就能发现端倪:2024年,北京市发布的技能人才需求目录,把数字化解决方案设计师、智能网联汽车测试员、无人机装调检修工等20个职业(工种)列入非常急需紧缺序列;广州市发布的企业紧缺急需职业(工种)目录,包含多工序数控机床操作调整工、电子专用设备装调工、人工智能训练师等。

2024年3月发布的《产业数字人才研究与发展报告(2023)》显示,当前数字人才总体缺口约在2500万以上,且缺口仍在持续扩大,人才紧缺的情况预计将持续3年到5年。

## 产教融合解数字人才之“渴”

“复杂精密的加工工艺、高度自动化的设备,都呼唤着高技能人才。”中国船舶集团首席技

师、重庆两江机械有限责任公司加工中心特级技师傅国涛代表所在企业的车间,上线了柱塞车铣自动化生产线数字孪生项目,但他发现,新入职的毕业生在学校学的东西偏理论,没有跟生产实际相融合,出现“产教脱节”。

生产线上数字人才之“渴”怎么解?许多代表委员认为,应该加强产教融合,从职业教育的源头培养数字技能人才。

2024年4月,人力资源和社会保障部等9部门发布了《加快数字人才培养支撑数字经济发展行动方案(2024—2026年)》,提出充分发挥职业院校作用,推进职业教育专业升级和数字化改造,新增一批数字领域新专业;推进数字技术相关课程、教材和教学团队建设;深化产学研融合,支持高校、科研院所与企业联合培养复合型数字人才。

傅国涛代表建议,让职业院校的教师以挂职锻炼、跟班进组等形式深入生产一线,了解企业的生产运营模式和产品加工流程。同时,让企业里经验丰富的工匠人才以外聘教师、客座教

授、产业导师、专业带头人等形式进入职业院校,使教学课程更加贴近企业生产实际。

浙江省中华职业教育社副主任郑亚莉委员认为,培育更多数字技能人才,要从价值引领、业务培训、政策支持三方面入手。“健全终身职业技能培训制度,构建线上线下相结合的终身学习空间,为技能人才提供一站式、全方位、多样化的数字化资源与内容供给。”郑亚莉委员说。

## 协同发力助“工”成“匠”

碳纤维地铁列车、“引力一号”固体火箭、“山河号”智能盾构机……在今年全国两会的山东代表团驻地,一件件“大国重器”模型被摆放在显眼位置。这些都是智能化生产的硕果。

代表委员认为,要适应智能化生产趋势,驾驭智能生产设备,让一线劳动者由“工”变“匠”,需要企业发挥主体作用的同时,多方协同发力。

“在建设智能化生产线的同时,企业加大对数字化人才的培训培养力度,拓宽延伸实操实训技能提升通道。”滁安化工集

团常村煤矿设备科副科长张世雨代表说。

贵州省公路工程集团有限公司总工程师张胜林代表认为,走市场主导新路,需以制度创新释放人力资源活力,推动人口红利向人才红利跃升。在土木建筑行业领域,打造新型数字工匠更要注重市场在优化资源配置中的作用,要做到兼顾企业效率、社会效益、职工利益三方面平衡。

“要从产业发展需求出发,明确数字工匠需要的关键技能、具体培养和成才路径,为产业工人岗位能力提升和人才队伍的结构性调整提供指南。”中车株洲电力机车研究所有限公司总工程师冯江华委员说。

王晓峰委员建议,制定数字工匠培养框架,加强顶层设计,开发适合我国的基本数字素养框架体系,明确数字素养的具体维度及其细化能力。同时,聚焦产业工人群体,尽快出台高水平数字工匠培养框架,依据重点行业数字化发展阶段,有针对性、区域性、层次性地推进专业化数字技能提升。 据《工人日报》

## 看一眼

### 特朗普称美国已恢复与乌克兰共享情报

据新华社华盛顿3月9日电 美国总统特朗普9日称,美国已恢复与乌克兰共享情报,并认为乌克兰会签署美乌矿产协议。

据美国福克斯新闻网报道,当被问及美国是否会考虑取消对乌暂停情报共享的决定时,特朗普在总统专机“空军一号”上说“我们刚刚这么做了”。

报道引用消息人士的话说,美国正在继续与乌克兰分享一些防御方面的情报。

特朗普称,即将在沙特阿拉伯举行的美乌会谈将是焦点,相信本周“将取得很大进展”。他认为乌克兰会签署美乌矿产协议。

### 俄罗斯要求两名英国使馆人员限期离境

新华社莫斯科3月10日电 俄罗斯联邦安全局10日发表声明说,英国驻莫斯科使馆两名人员因提供虚假信息以及涉嫌从事情报和颠覆活动,已被要求在两周内离境。

声明说,英国驻莫斯科使馆的一名二等秘书以及一名一等秘书的丈夫在入境俄罗斯时提供虚假信息,违反了俄罗斯法律。俄罗斯外交部据此勒令两人在两周内离境。

声明还说,在英国使馆掩护下,有未申报的英国情报机构存在。

俄罗斯外交部当天发布消息证实,已就此事召见英国驻莫斯科使馆的一名代表。

### 7.26亿! 前两个月铁路发送旅客人次创新高

据新华社北京3月10日电 记者10日从中国国家铁路集团有限公司获悉,1至2月,全国铁路发送旅客7.26亿人次,同比增长4.7%,创历史同期新高,运输安全平稳有序。

国铁集团客运部负责人介绍,1至2月,一年一度的春运贯穿其中,跨区域人员流动加速,学生流、务工流、探亲流、旅游流叠加,铁路客流呈现强劲增长态势。铁路部门精心组织春运,用好2024年新开通的线路、车站和新配置的动车组装备,优化列车开行方案,及时在热门方向、时段、区间增加运力供给,保持普速列车开行规模,开好公益性“慢火车”和“乡村振兴”列车,全国铁路日均开行旅客列车11605列,同比增长8.7%。

### 如何在缩小收入差距中共同奔“富”?

(上接第1版)  
托起更多“稳稳的幸福”

形成“橄榄型社会”结构,一方面要扩大中等收入群体规模,另外一方面要提升低收入人群的收入。今年的政府工作报告中,“加强普惠性、基础性、兜底性民生建设,稳步提高公共服务和社会保障水平,促进社会和谐稳定,不断增强人民群众获得感幸福感安全感”,这一提法备受关注。

“提高职工群众收入,可以进一步加强民生保障、减轻‘后顾之忧’,但也需要兼顾‘造血’和‘输血’,强化低收入人口兜底保障。”全国人大代

表、宁波市农业科学研究院畜禽研究所所长陈淑芳建议,健全不同类型低收入群体的帮扶政策,推动构建“全面覆盖+精准画像”基础数据库,运用数字化手段实现精准救助和扶持,提高低收入人群收入。

困难帮扶,同样也是工会组织服务职工的重要工作之一。省总工会近年来不断优化“困难职工帮扶应用”、深化职工医疗互助保障服务,开展“工会送温暖行动”……一系列举措为职工群众的获得感、幸福感、安全感持续“加码”,在缩小收入差距中托起千家万户“稳稳的幸福”。

## 智慧农业 助农增收

昨日,在湖州市德清县莫干山镇加州金耳菌种植基地,工人在5G智慧菇房内采摘成熟的金耳菌。该基地通过采用智能温室、农业物联网、病虫害绿色防控等先进技术,对金耳菌生长环境进行精准控制,实现全季节生产,品质和产量双提升,带动农民增收,助力乡村振兴。

通讯员王树成 摄



# 人工客服接入难、智能客服不智能 浙江省消保委对客服热线提出五项建议

本报讯 记者羊荣江报道 无论是商品还是服务,有问题打客服电话,是很多消费者的第一选择。然而,随着智能技术的应用,智能客服电话程序繁琐、答非所问,转“人工服务”又总是座席繁忙,反而给消费者“添堵”。近期,浙江省消保委围绕金融、家居、旅游出行以及互联网平台等多个行业领域的客服热线,通过消费体验、问卷调查等方式开展消费调查,对137家平台、企业开展客服热线消费体验398次,回收有效调查问卷1101

份。针对存在问题,省消保委提出五项建议。

消费调查发现,客服热线存在三方面问题需优化:部分客服热线未提供“人工服务”或“人工服务”设置不明显;部分客服热线智能语音识别系统不够智能;部分客服热线“人工服务”接通时间过长或无法接通。

线上问卷调查也显示,在拨打客服热线时,有71.84%的消费者感到客服热线等待时间过长,51.68%的消费者对客服热线接通速度表示一般或不满意。此外,在

涉及用户整体满意度调查时,有52.41%的消费者对当前客服热线整体情况表示一般或不满意。

为更好地保障消费者合法权益,畅通消费者和经营者之间的沟通渠道,进一步提升经营者服务响应速度与质量,省消保委给广大经营者提出五项建议:

优化“人工服务”占比。根据用户咨询量合理安排智能客服与人工客服的比例,确保为消费者提供充足的“人工服务”坐席,以便消费者的需求能得到快速有效的响应和解决。

简化“人工服务”转接程序。在官方网站、APP等端口设置“人工服务”快捷入口,提升客服热线响应速度和人工客服应答率,并为老年人等特殊群体提供人工客服一键直连服务。

明确“人工服务”职责边界。合理划分智能客服和人工客服的服务阶段和参与深度,例如常规性咨询可由智能客服处理,涉及消费者售后投诉、资金安全等较为复杂或紧急的问题则优先转接给人工客服,充分发挥智能客服和人工客服各自优势。

完善智能语音识别系统。定期对智能客服的识别准确性、问题解决能力等进行第三方评估与迭代升级,使之能够更加精准地识别消费者的问题,提升用户满意度。

建立健全客服培训与用户反馈机制。定期对人工客服进行培训,以提升其业务能力和服务水平。同时,建立用户反馈收集和反馈机制,及时收集用户对客服服务的意见建议,根据用户反馈不断优化客服服务流程,提升服务质量。

## 电力数据透视杭州经济开门红

近日,国网杭州市供电公司能源大数据中心传来消息,今年春节后杭州用电量强劲回升。电力大数据显示,节后复工达产势头良好,呈现出更早、更快、更稳健等特征。其中第三产业亮点突出,特别是互联网数据服务业增幅显著。

通过电力大数据深入剖析全市经济运行态势,今年春节期间,杭州全社会用电量31.34亿千瓦时,同比增长13.8%,彰显杭州城市经济活力。

而节后首周(2月5日至2月11日),用电量更是迅猛回升至17.83亿千瓦时,达到节前正常水平的86.7%,同比增幅高达16.3%,远超往年。

2月11日,位于杭州余杭区的中国(杭州)人工智能

小镇用电负荷已增长至节前的107%。园区聚集了包含杭州“六小龙”之一——强脑科技的359家高新技术企业,79家省级专精特新中小企业和24家独角兽企业,2月4日和24日园区用电量正以环比16.8%的日均增幅攀升。

今年春节期间,杭州第三产业用电量同比增长17.9%,增长较快。互联网数据服务业用电量同比增长105.3%,新能源汽车充电服务用电量增长49.1%,计算机通信制造业增长26.4%,以DeepSeek、宇树科技为代表的人工智能、人形机器人等战略新兴产业的用电量占比高,是经济发展的新增长点。

国网杭州供电公司能源大数据评价与应用研究中心

戴晴介绍,第三产业增长主要由交通、批发零售等消费型服务业驱动,其中消费服务业中的交通运输、批发零售、住宿餐饮用电分别增长11.7%、23.4%和14.3%,新能源汽车充电服务用电量0.43亿千瓦时,同比增长49.1%。此外,生产服务业中,互联网数据服务业一骑绝尘,用电0.55亿千瓦时,同比增长154.5%。

与去年节后相比,企业复工情况较好。截至2月11日(正月十四),全市99%规模以上企业已经复工。复工企业中近4700家已达产(含约200家春节不停产企业),其中2833家生产恢复率超100%。

通过电力数据分析,杭州供电公司区域内各行业

节后复工情况精准“画像”:分区县看,生产恢复率前三为钱塘、富阳、建德;企业复工率前三为滨江、西湖、上城;企业达产率前三为建德、上城、西湖。电力大数据也显示,全市“千项万亿”重大项目起步便奔跑,目前,全市共有39个已通电“千项万亿”重大项目在建(续建)项目陆续复工。

为推动经济开门红,杭州供电公司实施“电力开门红”六项硬核服务举措,通过“电力大数据”服务助力政府精准施策、“电力大惠企”服务实现企业电力接入零成本、“电力大专员”服务保障重点项目快速接电等,全方位支持企业复工达产与项目开工建设。

张蕾 王妍艳

## 践行社会责任 传递企业温度



温暖。他们表示,企业发展不仅要追求经济效益,更要践行社会责任,关心关爱困难群体,为构建和谐社会贡献企业力量。

3月5日下午,绍兴市上虞区水务物资贸易有限公司青年志愿者,在公司党支部书记兼总经理的带领下,前往岭南乡看望慰问特困户,为困难群体送去温暖。

台州万润物业管理服务有限公司遗失合同章(编号:33108110076282)一枚,印章编号:33108110076279,法人章(编号:33108110076283)一枚,声明作废。  
通知:浙江水利投资开发有限公司股东会决议,讨论浙江水利投资开发有限公司章程修改、成立清算组相关事宜,并作出决议,望各股东知悉。  
有人:舒雅文 2025年3月11日  
关于召开股东会会议的通知:本公司定于2025年3月16日下午13:00在本单位办公室召开关于清理债权债务事宜的股东会会议,请全体股东届时到会,未出席的,视同同意出席股东会会议。请各股东知悉。  
联系人:冯先生 18067570955  
宁波梅林尚优网络科技有限公司

浙江安旭石油化工有限公司遗失公章、财务章、法人章(张运松)、合同章、发票章各一枚,声明作废。

## 统料拍卖公告

一、拍卖标的:宁波舟山港六横港区佛渡作业区陆域先行工程山体土石料(统料)约4304万吨(含石方约4212万吨,其中:中风化岩石约3986万吨,强风化岩石约226万吨。表土约92万吨)。买受人需自行组织开采山体(费用由其承担),参考起拍价17.9元/吨。  
二、拍卖时间、地点:4月9日下午3时,舟山市普陀区东港商务中心6号楼4楼。  
三、竞买人条件:  
1. 在我国境内依法注册的独立企业法人。  
2. 竞买人报名时,应提供以下材料:  
企业法人法定代表人授权委托书原件、加盖公章的法定代表人身份证复印件、代理人身份证原件、企业营业执照原件。

四、有意者即日起至4月8日16时止(以保证金到账为准),以公对公付款方式将4800万元竞买保证金汇入以下账户(户名:浙江浙财嘉联拍卖有限公司普陀分公司;开户行:建行舟山普陀支行营业部;账号:3300 1706 1350 5000 1629)及有效证件至东港商务中心3号楼东210室报名。看样时间:4月2-3日。标的详情及相关约定见本公司拍卖会前提供的资料。咨询电话:0580-3062050。

浙江浙财嘉联拍卖有限公司普陀分公司  
2025年3月11日