

# 服务热线要真正热起来，各地在行动

的经历：打服务热线咨询一件事情，听筒里不是忙音“嘟嘟嘟”响个不停，就是干脆成了“哑巴线”，接通的电话还时不时被机器人答非所问地应付一通。这看似是打电话的小事，实则折射出公共服务的短板。

服务热线是政务机构、服务单位与群众企业的连心桥。热线不通，让群众烦、企业急，长此以往，便民便企渠道形同虚设，不仅增加了群众的时间与经济成本，也使政府公信力在“忙音”和“无效话术”中悄悄流失。

热线变“冷”，病因不止一处。有的是服务承载力跟不上，部分窗口单位人少事多，工作人员疲于应对线下业务，无暇顾及电话咨询；有的是“作风病”作祟，个别工作人员缺乏主动服务意识；还有的则是“信息链”断裂，变更号码后，旧号未注销、新号未及公示。热线不畅的背后，是服务理念偏差和管理机制的梗阻，亟待动真格、出实招予以整治。

一方面，要拧紧责任螺丝，严抓工作作风。树立“号码一经公布，就必须保障畅通”的底线思维，将热线接通率、群众满意率纳入常态化考核体系，对无故拒接、态度恶劣、线路长期闲置等行为敢于亮剑、严肃追责，以刚性约束倒逼服务提质升温。

另一方面，需优化资源配置，提升服务效能。针对业务高峰期占线拥堵问题，采取增设座席、错峰排班、智能语音前置分流等措施，让简单咨询机器快速答，复杂问题人工精准解。同时优化智能语音导航，对简单高频事项设置清晰直达指引，并建立接线人员常态化业务培训机制，确保“接一通、解一疑”，避免因业务不熟引发重复咨询、线路拥堵。

此外，还要完善服务闭环，构建多元互补服务体系。在电话无法及时接通时，建立短信回拨、留言登记、限时转办等兜底机制；要建立号码动态管理台账，实行常态化清理，定期对官网、公众号、第三方平台等渠道公开的电话号码开展全面“体检”，及时注销空号、更正错号，确保新旧号码无缝衔接，从源头上杜绝“查无此号、有号无人”问题。同时，积极推动政务、企业、景区等各类服务热线互联互通、资源整合，实现“一号响应、多方联动”，让群众和企业拨打一个电话，就能统筹解决多个关联问题，真正实现服务便民、高效、暖心。

热线事小，却关乎民生百态。只有让便民热线真正“热”起来、“活”起来，才能切实打通服务群众企业的“最后一公里”，让营商环境更有质感，让民生福祉更有温度。

记者吴秉泽于贵阳  
2026年5月16日

本版编辑 徐晓燕 美编 王子莹

# 辽宁 打好保用工促就业组合拳

今年以来，辽宁省人社系统全面启动“春暖辽沈·强企护航”保用工促就业行动，聚焦企业用工需求、劳动者就业期盼，打出线上对接、品牌赋能、精准帮扶组合拳。一季度，辽宁省城镇新增就业12.1万人，完成年度目标的26.9%；重点群体帮扶到位，城镇失业人员再就业12.3万人，同比增长6.6%；帮扶1.2万名就业困难人员实现就业，零就业家庭动态清零；“跟踪陪跑”创业主体106个，解决用工缺口18万个。

## 生产一线云招聘

“五险一金有没有？”“食堂饭菜好不好？”名为“飒爽”的网友在招聘直播间里提问。“我们招聘生产操作工1000人，录用后待遇优厚，可享受法定福利、交通补贴、风险救助金等。”企业的人事部门逐一回复。近日，沈阳市铁西区人社局推出的一场“云端探岗·直播带岗”特色活动在赛轮新和平(沈阳)轮胎项目现场举行。“招聘直播间”设在生产一线，应聘者踊跃互动。

与传统招聘模式不同，此次直播带岗创新采用“定制化专场+沉浸式推介”形式，主播直接带着求职者“云探厂”，企业人事部门与主播现场问答。直播通过实时镜头带领求职者沉浸式了解现代化生产环境、员工宿舍、职工食堂等实景，针对求职者关心的岗位职责、薪酬结构、社保缴纳、晋升通道等问题进行细致解读。直播间同步开通一键投递、在线客服功能，实现“岗位推介—政策解读—简历投递”全流程闭环服务。

“真是太方便了！不用跑现场，也不担心受骗，平常面试不好意思问的待遇福利等，直播互动里全有答案。看屏幕就能直观了解企业真实情况和岗位详情，还能一键投递简历。”当天投递简历3.7万个，发布岗位信息8.46万个。近日正式发布的《辽宁老工业基地重点产业集群人才需求目录》，为660个岗位的人才需求“画像”，据此开展

人社局劳动关系科科长田也鸣认为，既要讲透政策，也要说清实情。鞍山市“人社帮你忙”直播间，每周三上午进行“科长讲政策”直播，累计开讲132场。田也鸣通过“政策解读+案例剖析”形式，系统讲解劳动合同签订、工时制度、休假权益等核心内容，现场回应网友关于“模糊工作地点条款效力”“违法解除劳动合同赔偿标准”等20余条高频问题。企业需要啥样的人？怎样精准适配？辽宁省人力资源和社会保障厅副厅长钱娟介绍，截至目前，已面向全省1100家龙头企业、477家“智改数转”企业及3085家优势产业集群优质产业链企业开展系统摸排，累计归集岗位3.77万个，发布岗位信息8.46万个。近日正式发布的《辽宁老工业基地重点产业集群人才需求目录》，为660个岗位的人才需求“画像”，据此开展

“就业直播不能只挑好听的。”鞍山市



图为辽宁鞍山2026“春暖辽沈·强企护航”大型招聘会现场。

(资料图片)

大数据分析，为政府、高校、企业等精准推送人才。

## 擦亮劳务金招牌

近日，在鞍山市立山区“辽服到家”社区服务站，45岁的张丽娟正接受养老护理员的岗前培训。“以前找工作靠街头举牌，现在靠品牌，有正规培训，心里特别踏实。”张丽娟所说的品牌，是辽宁省重点培育的家庭服务劳务品牌“辽服到家”。依托该品牌，张丽娟不仅免费参加了专业技能培训，还通过了考核，即将进入一家养老机构工作，月薪4500元以上。

辽宁省人社厅就业促进处处长孙哲说，辽宁省将打造特色劳务品牌作为促进高质量充分就业的重要抓手，持续擦亮“春暖辽沈”就业品牌，扩大品牌影响力，全面展开16项子行动，培育辽宁特色劳务品牌。

“作为‘辽服到家’品牌代表，我们始终坚持以培训促就业、以就业带增收，已累计培训、帮助万余人次实现就业。”沈阳金牌家政连锁有限公司董事长侯敏介绍，企业重点打造“沈阳金牌阿姨”品牌影响力，致力于培训职业化、专业化、标准化的服务人员，曾参与制定国家级服务标准，成为2021年度国家级服务业“家政服务标准化”试点，填补了辽宁家政服务行业标准化体系的空白。

侯敏认为，不断提高劳动者的专业知识和技能，是品牌建设的重要环节。为此，企业将专业化家政培训课程细分为22个科目，并独立研发教材，设计特色课程，提升“沈阳金牌阿姨”的高标本领。好的品牌具有强大的输出能力，通过东西部劳务协作、省内区域协作等方式，可将品牌效应辐射至更广阔区域。

“叫响劳务品牌，有利于汇聚人才，形成产业规模。”营口市汽保协会工会主席许胜达介绍，“营口汽保工”是劳务品牌赋能特色产业集团的典范。营口市依托“中国汽保摇篮”和国家级特色产业基地的集群优势，构建了涵盖车轴平衡仪、四轮定位仪等15大系列产品的完整体系。品牌产品国内市

场覆盖率超85%，出口额占全国同类产品的43%。近两年通过“校企合作+企业实训”模式，培训技能人才8000人次，合格率达90%，为136家关联企业提供人才支撑。多年来累计带动就业超21万人，实现了产业发展与就业促进的良性循环。

## 织密就业保障网

高校毕业生是就业服务的重点群体，为助力青年学子顺利就业，辽宁省人社系统织密就业保障网，搭建多元化就业对接平台，全力做好高校毕业生离校前后就业服务衔接。

“本来挺焦虑的，没想到在校园双选会上就签了约！”东北大学应届毕业生陈明兴奋地展示着手中的录用通知书。他参加的，正是省人社厅联合省教育厅、各高校开展的“公共就业服务进校园”系列活动之一。

孙哲介绍，针对高校毕业生等青年群体，辽宁出台促进2026年高校毕业生等青年就业工作16条政策举措，确保政策红利直达快享。包括统筹用好社保补贴、一次性吸纳就业补贴、见习补贴等稳就业政策；无缝衔接离校前后服务，加密校园招聘频次，组织“百校千企”人才对接、产业园区巡回招聘等活动；开发科研助理、社区服务、乡村振兴协理员等基层岗位；对困难毕业生实施“一人一档”“一人一策”精准帮扶。今年以来，在“振兴有你·就有未来”专项行动带动下，开发适合高校毕业生就业岗位10.65万个。

观看球赛、演唱会还能顺便找个工作。辽宁创新就业服务场景，延伸服务触角开展“就业服务+”行动。例如，创新推出“就业+”融媒体平台，用年轻人喜闻乐见的方式传递就业信息。再如，依托“东北超”等赛事，聚焦演唱会、音乐节等消费场景，利用展会、展馆等文化空间，增设流动的“舒心就业”指导服务站等就业服务载体，见缝插针开展就业政策宣传与推广，将就业服务提质与群众可感可及有机统一。据了解，一季度，辽宁城镇新就业人员中18岁至45岁中青年占比达78.9%。

# 拉萨 全域布局便民生活圈

本报记者 贺建明

出门3分钟把衣服送进干洗店，8分钟到达社区卫生服务中心，再步行5分钟到菜市场……家住西藏拉萨市城关区东城一号的居民拉桑说：“小区步行15分钟内就能享受购物、餐饮、医疗、休闲等服务，很方便。”

2023年，拉萨入选全国第三批一刻钟便民生活圈试点城市，2025年成为全国第二批全域推进先行区试点。从试点探路到全域覆盖，拉萨市走出了一条兼具高原烟火气与现代科技范的便民生活圈建设特色路径。

拉萨市社区形态复杂多样，有老旧小区、现代化新区，也有拆迁安置区和民族聚居区。拉萨市商务局市场体系建设科科长李乃轩介绍，面对差异显著的服务需求，拉萨市不搞

“一刀切”，而是坚持缺什么补什么，创新探索“一圈一策”建设模式。

在八廓街老城区，建设重点是在保留古城风貌基础上补齐便民业态；在新区，便民设施被高标准纳入新建小区配套；在拆迁安置区，集中建起了多功能便民服务中心。如今的拉萨，区域商圈布局合理，便民生活圈各具特色。

高原建设成本高，社会资本活跃度不足，钱从哪儿来？拉萨市商务局局长叶海樱介绍，拉萨创新设立900万元政策性“种子资金”，通过社区申报、专家评审精准投放26个项目，撬动社会资本。农贸市场改造推行“市级60%+区级10%+企业30%”共建模式，完成3个主城区市场标准化改

造，还新增智慧溯源和检测系统。

留住烟火气，融入科技范，让传统与现代交融。拉萨市一方面布局标准化便利店、便民早餐点、便民维修点，实现“5分钟买菜、小修小补不出社区”。同时，搭建“一网统管”平台，上线便民生活小程序精准标注便民网点，智能审批一体机累计服务超6735户，办事效率提升68.2%。此外，还利用闲置边角地建成70余座口袋公园，打造“15分钟绿地便民服务区”，让居民出门见绿。

此外，拉萨构建起五级组织链条，建成55个党群服务V站，将服务阵地前置。同时，创新推出“甜茶议事会”“林卡坝坝会”等极具民族特色的协商平台，依托这些平台解决治理

难题900余件。

“拉萨市正逐步构建起布局合理、功能完善的便民服务体系，但便民生活圈建设仍面临诸多挑战。”叶海樱说，目前，部分社区服务仍以基础保障为主，品质化、专业化供给不足；县城社区覆盖刚起步，城乡资源配置不均衡；社区食堂、日间照料中心等公益业态运营成本高，长效机制尚在探索。

下一步，拉萨将大力引育专业化经营主体，推动服务从“有没有”向“好不好”转变，力争2年内实现主城区全覆盖并向县城延伸，探索“公益+市场”运营模式，重点补齐“一老一小”服务短板，打造全龄友好型品质生活圈。

# 同向而行 多元协同

## ——山东技师学院打造课程思政育人共同体的探索与实践

山东技师学院(以下简称“学院”)是全国职业教育先进单位、国家高技能人才培养示范基地。学院紧扣“立德树人”根本任务，直面技工教育中“重技能轻素养、重操作轻情怀”的现实痛点，大力推进思政课程与课程思政协同建设，创新构建思政教师与专业课教师、公共基础课教师与专业课教师、思政专家与专业课教师三大协同机制，有效破解思政与专业“两张皮”难题，在培养德技双馨高素质技术技能人才的进程中，实现全环境、全过程、全方位育人，探索出一条具有齐鲁样板意义的思政与专业同向同行育人之路。

### 联合备课 推动课程思政从“孤岛”走向“群岛”

如今，学院各专业部教研例会，不再是专业课教师单一参会，还有来自思政教研部的思政教师定期列席参与。学院立足深化协同育人，打破教学系部壁垒，建立课程思政联合备课制度。依托该制度，思政教师不再局限于思政教研部内部教研，而是被“嵌入”各二级学

院教学团队。教师们从思政教育专业视角，与专业课教师深入研讨专业教学融入课程思政的路径方法，推动思政教育与专业教学深度融合，强化全员育人意识、提升教师综合育人能力，实现课程思政与思政课程同向同行，构筑全环境育人新格局。

### 教学创新 构建沉浸式协同育人新范式

为破解传统思政课堂中学生参与度不足的问题，学院立足技工教育青年学生特点，深耕“思政青年说”特色育人品牌，创新推行学生主讲、教师补讲、课堂精讲的沉浸式授课模式，打造师生双向互动的鲜活课堂。课堂上预留10分钟学生分享环节，鼓励学生结合专业学

习、技能实训、成长感悟自主发言，分享大国工匠故事、行业报国案例、技能追梦体会；思政教师与专业课教师自然衔接，把青年心声转化为课堂切入点，顺势导入专业知识、职业素养与家国情怀教育，实现学生主动表达、教师精准引导、专业与思政自然融合。

同时，学院依托“青蓝工程”，发挥骨干教师、青年教师、思政专家传帮带作用，推动新老教师协同备课、互助授课，带动青年教师快速提升课程思政融入能力。同步创新智慧思政育人场景，依托数字平台打造AI赋能思政课堂，歌声里的思政课等特色活动，将红色旋律、行业榜样、时政热点融入专业教学。在汽车检测、数控加工、机电一体化等核心课程中，把工匠精神、职业道德、使命担当贯穿技能训练全过程，让学生在学技能、练本领的同时明晰时代使命，端正职业追求。在近年山东省“技能齐鲁”系列赛事中，学院参赛选手不仅技能水平过硬，更展现出吃苦耐劳、精益求精、团结协作的优良风貌，充分彰显了思政浸润带来的育人实效。

### 平台赋能 激发“技能报国”内生动力

课程思政建设成效，最终落脚于学生成长成才，体现在高技能人才培养质量上。学院搭建多元育人平台，推动思政教育从课内延伸至课外，从理论认知转化为实践践行。

一是以“班墨”技能文化节为载体，坚持以文化人、以技育人。学院持续深耕“班墨”技能文化节特色品牌，让技能竞赛不仅成为技术比拼的赛场，更成为弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神的阵地。文化节特设“技能报国”主题展区，集中展示优秀毕业生投身国家重点工程建设的先进事迹。学生在技能比拼与榜样观摩中，厚植“劳动光荣、技能宝贵、创造伟大”的时代理念。

二是深化校企合作，打造职场思政大课堂。学院依托校企合作平台，把思政课堂搬进企业生产一线。实习实训阶段全面推行双导师制：校内专任教师传授专业技术，企业师傅言传身教职业操守。企业师傅讲述的“产品质量就是企业生命”故事，远比

书本理论更具感染力与说服力。这种“人才共育、过程共管”的培养模式，保障学生顶岗实习期间思想不松懈、行为不跑偏、素养不掉队。

三是深耕社会实践，打造行走的思政课堂，赋能成长。学院引导学生发挥专业优势开展志愿服务社会实践，机电专业学子走进社区义务维修小家电，电商专业学子依托直播赋能乡村振兴助农带货。各类实践活动成为最鲜活的实景思政课，帮助学生树立职业自信、找准人生价值坐标，在助力乡村振兴实践中坚定理想信念、提升综合素质。

“同向同行”是育人使命的坚守姿态，“多元协同”是立德树人的育人智慧。迈步教育强国建设新征程，学院将始终坚守为党育人、为国育才初心使命，持续深化“大思政”建设，让思政之“盐”充分融入技能之“汤”，着力培养更多高素质技术技能人才，为新时代社会主义现代化强国建设贡献山东技师学院力量。

(王天元 侯颖) 广告