

辽宁持续加强技能人才培养——

# 以赛促训练本领 校企合作促就业

本报记者 刘佳华

从信息网络布线到无人机装调,从装配钳工到工业机器人系统运维,从瓷砖贴面到整理收纳……在不久前举办的辽宁省第一届职业技能大赛现场,选手们不断展现精湛技艺,让赛场边的王新宇感到欣慰。

王新宇是辽宁省就业人才服务中心培训部部长,担任此次大赛的技术指导组组长。他介绍,大赛设置108个项目,“既有适合企业职工、大学生的,也有适合农民工等群体的。希望以赛促训,引导更多劳动者不断提升技能水平,实现更加充分、更高质量的就业。”

举办辽宁省第一届职业技能大赛,是“技能辽宁”行动的内容之一。近年来,辽宁持续加强技能人才培养工作,今年4月,辽宁省人力资源和社会保障厅等多部门联合印发方案,实施“技能辽宁行动”,努力建设“技工强省”,促进高质量就业创业。如今,成效正逐渐显现。

## 校企合作育人才 订单培养提技能

干垒石墙、砌筑花池,再搭建木平台和木坐凳,建成水景,最后种植海棠、黑松、五角枫、木槿……在时佳旺的巧手下,一处绿意盎然、景致优美的园林景观,逐渐呈现在赛场一角。

这是辽宁省第一届职业技能大赛园艺项目决赛现场。今年21岁的时佳旺作为参赛选手,和其余27名选手同场竞技,最终获得该项目的第一名。

“正是这几年的训练和实践,让我的职业技能水平不断提高。”时佳旺是辽宁农业职业技术学院风景园林设计专业的应届毕业生,在校期间,他加入学院的训练营,参与各类职业技能赛事。大二时,在学校推荐下,他还到本地庭院工程公司参与了实习。“参赛和实习让我受益很多,也让我体会到,练好专业技能,不愁找不到工作。”

“佳旺在各项技能赛事中成绩不错,我们的校企合作单位——一家北京的企

## 核心阅读

近年来,辽宁省持续加强技能人才培养工作。校企合作,定向培养人才;技能提升,提高农民工就业能力;资源共享,扶持创业带动就业……越来越多的劳动者技能得到提升,实现更高质量的就业。

业,早早就给他发了聘用书。”时佳旺的技能指导老师韩学颖说,如今,职业技能大赛的成绩已成为学生们求职的“敲门砖”,不少企业都愿意提前向学校“预订”技能水平高的学生。

在“技能辽宁”行动中,辽宁引导各类院校采取校企合作、工学交替等方式参加培训,全年支持各类企业自主开展补贴性培训20万人次左右;设立企业培训工作站,为企业订单定向培养技能人才。

“我入职2个多月了,很适应。”辽宁一家企业的数控车间内,温政昊在工位上忙碌着。他是营口技师学院数控加工专业应届毕业生,“我们学院的‘引企驻校’模式,让我一毕业就顺利找到了工作。”

营口技师学院“引企驻校”,成立校企中心定向培养人才。温政昊两年前就开始到驻校企业进行实训,一边提升技能水平,一边适应工作岗位。如今,他正式到工作岗位上,不仅工作干得好,还成为“助教”,帮助更多学生进行实训。

## 对接供需定计划 培训方式更多样

“很荣幸能参赛,熟能生巧的老话永

远不过时,祝愿大赛越办越好!”在辽宁省第一届职业技能大赛砌筑项目中获得金牌,李运新脸上满是笑容。

李运新来自大连庄河市青堆镇宝宁村,20多年前跟随基建队外出务工,从学徒力工做起,那时月收入才300元左右。“我跟着经验丰富的老师傅学砌筑,不断完善技术,休息时还会研究技术文件,参加各类职业技能比赛。”

李运新说,参加大赛让自己的专业技能更扎实,也更受到认可,如今,他不缺活儿干,月收入超过1万元。“技能提高了,收入也增加了。一技之长,改变了我的生活。”

让更多劳动者有一技之长,关键在培训。辽宁各地结合当地产业发展和企业用工需求以及农民工就业意愿,组织转岗和失业农民工开展技能培训,提升其就业能力。同时开展用工需求调查,今年已编制发布3批162项急需紧缺技术工种参考目录,引导各类培训资源根据目录开展培训,为农民工、失业人员、就业困难群体共91.1万人次(含以工代训64.4万人)开展针对性培训,发放培训补贴3.1亿元。

今年47岁的刘民,是朝阳市北票市龙潭镇正北沟村村民,在朝阳民兴技工学校参加了免费的焊工就业技能培训。“收获确实不小,培训期间还可以领补贴。”以学强能、以学补短,完成培训后,他顺利获得了资格证书,在朝阳市的一家企业里工作,从一名普通工人升为车间主任,每月的基本工资从4000元增加到6500元。

为失业人员等群体开展免费技能培训、培育本地特色职业技能培训品牌、促进技工院校和培训机构发展……辽宁多措并举推进职业技能培训对象普惠化、培训资源市场化、培训载体多元化、培训方式多样化、培训管理规范化,近3年来,共开展各类补贴性职业技能培训477.8万人次,新增高技能人才16.3万人。目前,辽宁全省技工院校达109家、职业技能社会培训机构达787家。

## 根据实际送服务 优质资源引进来

“不错!这次绘图又快又好!”在阜新市一家室内设计公司内,听到公司负责人表扬自己用计算机绘制的效果图,刘越对职业选择更多了一份信心。

今年28岁的刘越曾当兵5年,去年9月退伍后,回到老家阜新,开始不知道该从事什么职业。这时,刘越看到政府为退役军人提供了多种职业技能培训的选项,于是决定报名试试。

来到阜新市联宇职业培训学校,刘越参加了计算机方面的免费培训。“班上有20多名退役军人,学到的技能都很实用,培训结束后,学校还会帮我们推荐工作。”刘越说,在学校的帮助下,他顺利找到了现在的工作。

辽宁结合退役军人实际和就业愿望,推行适应性、综合性培训,推动各地对接共享优质教育培训资源,退役军人可凭退役证件自主选择在省内参加免费职业技能培训,今年以来已累计为2000名退役军人提供职业技能培训。

强技能,不仅能促进就业,还能带动创业、振兴产业。辽宁积极实施创业培训,今年以来,发放创业担保贷款65.5亿元,扶持1.1万名创业带头人,带动就业6万人。辽宁省第一届职业技能大赛数控加工项目的裁判钟涛,就是一位创业者。“我以前经常作为选手参加各类职业技能赛事。3年前自己创业,研发数控加工中使用的刀具,现在企业用工20人,去年实现产值2300万元。希望行业内能涌现出越来越多的技能人才!”

据统计,截至11月底,辽宁全省技能人才总量达523.9万人,辽宁全省城镇新就业人员74.2万人,新增就业44.6万人。

“实施就业优先政策,提高就业质量,需要促进劳动者技能更新升级。”辽宁省人力资源和社会保障厅厅长李安财说,辽宁将继续加强技能人才队伍建设,进而促进就业创业、助力振兴发展。

日前,2022年四川省绵竹市红十字博爱基金剑南春助(奖)学金发放仪式在绵竹市红十字会举行。自2011年起,剑南春通过该会设立剑南春助(奖)学金,帮助优秀学子迈入大学校门。“为国家作贡献,为企业创效益,为自己创造美好生活,是剑南春长期以来秉持的发展理念。”剑南春集团相关负责人说,“我们立足高质量发展的同时,持续推出扎实举措,积极投身公益,热忱回报社会。”

绵竹考生罗思齐今年如愿考上了大学。“收到录取通知书后,兴奋之余也感到了不小的经济压力。是剑南春集团发放的5000元助学款项解了我的燃眉之急。”在助(奖)学金发放仪式上,罗思齐感动地说。

据介绍,剑南春的这场持续10余年的助学长跑,已帮助726名学子圆梦大学。今年就有60名像罗思齐一样优秀的准大学生收到剑南春的助学金。

经过多年持续探索,剑南春创新形成了“发展型助学”模式,通过“线下+线上”方式,开展帮助学生拓展视野的务实性公益项目,走出一条公益助学新路。

在线上,剑南春携手多家在线平台,打造系列高考指导栏目。自2016年起,集团就以多种形式为考生和家长提供免费考前辅导、志愿填报指导等服务,帮助高考家庭以科学方式了解高考、备战高考。教育普惠发展一直是剑南春关注的重点。今年高考期间,剑南春在全国42个城市、300余个考点周边设置助考服务站,为考生家长免费派发10万份解暑物品,并提供相关的志愿服务。

10余年来,剑南春先后向雅安市芦山县地震灾区捐款1000万元支持灾后重建;2020年,向武汉捐款2000万元用于抗击疫情;2021年,为支持河南抗洪救灾,通过德阳市慈善会捐资2000万元;2022年,倾力支援

## 以高质量发展践行社会责任

本报记者 王洲

绵竹抗疫工作,并捐款1000万元驰援四川甘孜泸定地震受灾地区……长期以来,剑南春热心公益事业,抗击疫情、扶贫助困,步履不停。

紧随国家脱贫攻坚、乡村振兴的发展战略,剑南春大力支持四川乡村发展,近年为绵竹、甘洛、中江捐款300余万元用于脱贫攻坚。剑南春还通过德阳市教育基金会、绵竹市慈善会向中江石笋学校、绵竹家庭困难学生捐款200余万元,资助贫困学生完成教育。

更好奉献社会,离不开自身高质量发展。剑南春管理层认识到,通过自身的高质量发展,更好带动上下游产业链发展,增加当地税收,促进当地就业,这也是企业履行社会责任的应有之义。

剑南春始终积极响应四川省委、省政府提出的发展战略,引领绵竹当地白酒产业不断发展。“十三五”期间,绵竹白酒产业各项经济指标保持高位增长,产值从102.81亿元增加到199.66亿元,年均增长11.69%;税收贡献从15.31亿元增加到58.43亿元,年均增长25%。

“十四五”期间,计划总投资16.67亿元,占地500亩的剑南春大唐国酒生态园酿酒工程(二期)已投入建设。项目建成后,将支撑新增年工业总产值100亿元以上,新增就业岗位3000余个,不仅使剑南春的曲酒生产能力和储藏能力大幅度提升,还将吸引周边产业链向绵竹集聚发展,进一步展现产业集聚发展效应。

作为绵竹市骨干龙头企业,剑南春通过实现高质量发展,持续用实际行动积极回报社会,展现企业的责任担当。

本版责编:李智勇 徐阳

# 上海链家 筑牢安全底线 保障消费者权益



链家经纪人在社区内带客户看房

自创立以来,链家始终坚持“客户至上”,将保障消费者交易安全放在至关重要的位置。作为房地产经纪行业领先企业,链家持续深耕上海市场,通过创新服务推进安心服务承诺迭代升级,全面覆盖二手房、新房和租赁三大领域,为客户交易提供有力保障。

## 持续升级安心服务承诺

为保障消费者交易安全,2004年,链家推出“不吃差价”阳光作业模式,2011年发起“真房源”行动,2013年推出安心服务承诺体系。链家持续推进服务迭代升级,努力解决消费者最关注的安全问题。

近年来,链家安心服务承诺体系不断迭代升级,目前,承诺条款总计超过44项。

今年11月,上海链家安心服务承诺体系已经完成第五次升级,从

2017年的8项升级为20项,在不同环节对不同交易场景的安心服务承诺进行多项优化创新;在原有的保障基础上,增加多个消费者关心的问题,如“物业交割,损失垫付”“不利设施,签前披露”“租住安全,补偿损失”等承诺。具体来看,在物业交割上,由原先的“物业欠费,先行垫付”进一步扩充至“物业交割,损失垫付”,加大保障力度;增加了“不利设施,签前披露”解决因不利设施带来的交易纠纷;针对租赁住房服务,新增“租住安全,补偿损失”的安心服务承诺,以保障出租方和承租方的合法权益。

截至2022年11月底,上海链家累计支付安心保障金54269笔,累计金额10.64亿元。

## 积极快速响应客户诉求

“30124”客诉响应体系是链家2018年推出的客服规范,对链家内部客服系统提出严格的任务指标,要求30分钟超快速响应、12小时内提出解决方案、24小时内基本实现客诉解决,让售后端客诉服务更加透明高效,赔垫付款项能够快速执行,提升客户服务满意度。链家高管定期到一线当客服,为客户提供优质服务。

为全面配合“30124”客诉响应体系落地,链家对客户部门从组织架构到工作职能进行全面升级,在纠纷备案处理、投诉工单处理、面谈接待标准等方面,都作出明确的人员职责要求和时效要求,并制定细致的客服工作手册。目前,链家客诉24小时结案率已达87%。

## 织密“安全网”提升服务质量

链家认为,以更专业的人才提供更专业的保障,让服务作业流程更趋标准化,能够有效防范交易风险。

为进一步提升服务人员职业素养,2011年起,链家每年举办两次房地产经纪服务、房地产交易服务“搏学考”,不断强化经纪人的专业度。

房产交易中合同涉及很多法律问题。链家通过授课培训提升经纪人的法律相关知识储备,再采用内部考试的形式来挑选出合格的人才,提升经纪人签约、处理纠纷等方面的能力。每年对相关人才进行考核,确保经纪人服务质量。

为保障客户隐私信息安全,织密“安全网”,链家在企业内部建立“红黄线”制度,清晰标明服务底线原则,让客户放心、安心。

链家COO王拥群表示,无论是安心服务承诺,还是“30124”客诉响应体系,链家都希望能够长期、持续地传递出品牌安全感,以身作则带动行业发展正循环。

数据来源:上海链家



上海链家门店