

数智时代“一函两书”维权服务效能评价与智能化提升研究

■中国劳动关系学院 韩永强 任殷达 李诺妍 杨昕睿 张曼琰 尹佳琪

“一函两书”是工会开展劳动法律监督的重要方式,包括《工会劳动法律监督提示函》《工会劳动法律监督意见书》和《工会劳动法律监督建议书》。2024年,全国总工会全面推行“一函两书”,并与最高人民法院、最高人民检察院建立协同协作机制。随着应用范围不断扩大,其运行效果已不能仅以函书数量衡量,还需关注劳动权益问题能否及时发现、监督措施是否适当以及整改是否落实。数字技术的发展,为相关信息的连续记录、关联分析和效能评价提供了新的条件。

一、维权效能评价回到问题解决过程

(一)线索发现能力是评价的起点

劳动法律监督能否及时介入,与问题线索从哪里产生、何时被发现直接相关。12351热线、基层工会走访、劳动争议案件以及职工反映,都可能暴露企业用工中的风险。对于欠薪、社会保险、超时劳动等反复出现的问题,如果只有在形成集中投诉后才启动监督,即使函书办理速度较快,也很难说明维权服务具有较强的主动性。因而,评价“一函两书”效能时,线索发现时间、重复问题识别情况以及风险研判的准确程度都值得纳入考察。

(二)文书使用要与问题性质相适应

提示函、意见书和建议书所对应的问题程度和使用情形并不完全相同。实际评价中,如果仅以文书数量作为主要依据,容易把“已经发函”与“有效处置”混为一谈。更值得关注的是,工会在掌握线索后是否准确判断问题性质,文书选择是否恰当,需要联合人社、法院或检察机关处理的事项能否及时转入相应渠道。2024年和2025年发布的“一函两书”典型

案例中,已经出现工会监督与司法建议、检察监督相互衔接处理劳动报酬、社会保险和新就业形态劳动者权益问题的做法。

(三)整改结果比文书送达更能说明实际效能

一份监督文书送达企业,并不意味着劳动权益问题已经解决。企业是否整改、整改用了多长时间、同类问题是否再次发生,以及转入其他部门后的办理结果,更接近劳动者对维权服务的实际感受。效能评价如果停留在发文和办结数量上,容易忽略监督行为与最终结果之间的差距。评价链条需要延伸到整改、复核和反馈环节,才能区分形式上的“办结”与实际问题的解决。

二、现有评价容易受到数据分散和结果断点影响

(一)数量指标容易遮蔽案件处理差异

“一函两书”工作较容易形成发函数量、办理件数等统计数据,但不同案件的处理难度并不相同。有的提示函经过提醒即可完成整改,有的案件则需要调查核实、部门会商甚至司法介入。如果仅依据函书数量或办结率判断工作成效,复杂案件所投入的协调成本和实际维权效果很难得到反映,也难以进一步判断哪些监督方式更适合某一类劳动权益问题。

(二)分散数据难以还原完整维权过程

职工诉求、企业用工情况、函书办理和后

续整改往往分别记录在不同系统或工作台账中。前端发现了什么问题、采取了何种监督措施、企业是否整改,如果不能连续关联,效能评价只能依据其中某一个环节作出判断。青海在全面推行“一函两书”时提出建立专门数据库,增加信息查询、统计、追溯和劳动法律法规执行情况分析等功能,已经开始尝试解决监督信息分散的问题。

三、智能化提升需要嵌入“一函两书”监督链条

(一)从分散诉求中识别重复性风险

智能化首先可以用于线索整理,而不是直接替代人工作出法律判断。对12351热线、基层监督记录、历史函书等信息进行关联后,同一企业短期内多次出现欠薪、未缴社会保险等相似诉求时,可以形成异常提示。青海在快速企业工伤保险监督中曾由多部门对相关数据进行比对,发现60余家企业存在断缴或未参保情况,说明数据关联能够使原本分散的问题更早进入监督视野。

(二)让既有案例参与文书研判

随着“一函两书”案例不断积累,违法类型、法律依据、文书选择及处理结果之间已经形成较多可以利用的信息。将法律法规、典型案例和历史文书整理为可检索的业务知识库,在新的线索进入后提供同类案例和适用依据,可以减少重复检索,也便于工作人员比

较不同处置方式。智能系统适合承担检索、归类和提示功能,案件事实是否成立、采用何种监督文书,仍需由工作人员结合具体情况判断。

(三)把文书发出后的结果继续记录下来

智能化对效能评价更直接的作用,在于延长数据记录链条。函书送达后,整改期限、企业回复、复核结果以及转入其他部门后的办理情况可以继续关联;同一企业再次出现相同问题时,也能够与历史记录进行比对。这样形成的数据不再只是工作量统计,而能够反映某类问题经过监督后是否真正得到改善。数据调用同时需要限定在维权业务所必需的范围内,避免因信息过度归集增加新的风险。

数智化改进“一函两书”,重点并不是增加一个线上发函渠道,而是让维权线索、监督处置和整改结果能够连续关联。只有文书发出后的变化能够被追踪,哪些案件适合提示、哪些需要进一步监督,哪些问题容易反复发生才有可能被准确识别,“一函两书”的效能评价也才能从工作数量逐渐转向实际问题的解决情况。

本文系中国劳动关系学院大学生创新创业项目“数智时代‘一函两书’维权服务效能评价与智能化提升研究”(项目编号:S124532026020)。

非遗文化视域下小学劳动教育校本课程的构建

■山东省日照市岚山区海州湾小学 周玉梅

劳动教育在小学阶段的推进已经有所成效,不少学校都开设了劳动课,建立了实践基地,但实际效果参差不齐。较为普遍的问题是课程内容偏重于简单重复——扫扫地、擦擦桌子、种几盆花,学生普遍缺乏新鲜感,劳动教育变成了一种“走过场”式的任务。与此同时,很多学校所在的地方其实并不缺少可用的课程资源,尤其是那些流传了上百年的传统手工艺、民间技艺,本身就是最生动的劳动教材。将非遗文化引入劳动教育校本课程,不是给劳动课贴一个文化的标签,而是让劳动学习有了具体的载体和深厚的根基。学生在一针一线、一编一织中,既习得了动手的本领,也触摸到了前人积累的智慧 and 心血。

一、非遗文化融入劳动教育校本课程的价值

从课程建设的角度看,非遗的融入解决了劳动教育内容单薄的问题。劳动课如果只有清洁打扫和简单种植,学生的参与热情很难持续,教师也感到教学内容匮乏。非遗技艺有完整的操作工序、丰富的文化背景和可延续的学习梯度,能够为劳动课程提供充足的“内容厚度”。《义务教育劳动课程标准(2022年版)》明确要求“注重选择体现中华优秀传统文化和工匠精神的手工劳动内容”“将劳动内容与当地的传统文化相联系”。有了非遗资源的支撑,劳动课就超越了单纯的技能操练,文化传承与

动手实践在同一门课程中交织并行。学校在非遗保护中承担着特殊的功能——许多传统技艺眼下正面临后继无人的局面,老手艺人渐渐老去,年轻人又少有愿意传承的。把非遗引入劳动课堂,让学生从小就有机会亲手接触这些技艺,哪怕日后并不以此为业,学生至少会成为懂得欣赏、愿意传播的人。文化的根脉,就是这样一点一点延续下来的。

二、非遗劳动教育校本课程的构建策略

(一)立足地域筛选适切的非遗资源

校本课程建设的第一步是资源筛选。并不是所有的非遗项目都适合进入小学劳动课堂,需要从操作难度、安全性、课程容量和本地资源可得性几个方面综合考虑。操作上要求工序不能过于复杂、工具使用不能有安全风险;课程容量上要有一定的学习梯度,能够支撑起不同年级的持续学习;资源上要能联系到当地的传承人或手艺人,方便学生获得专业指导。筛选时还应当关注项目的育人价值是否突出——能否让学生在制作过程中体会到耐心、细致、合作等品质。学校可以组建由劳动教师、非遗传承人和课程专家共同参与的团队,对本地非遗项目进行调研和评估,确定适合进入课程的项目清单。

以某小学将竹编技艺引入劳动课程为例。该校以“赏竹韵、学竹编、传文脉”为主题,将当地竹编非遗技艺纳入劳动课程,课程贯穿

小学一到六年级。选择竹编作为课程载体的原因在于:竹编工序清晰、难度可控,低年级可以做简单的平面杯垫,高年级可以编织竹灯和文创作品。当地有竹编传承人可以提供专业指导,材料获取也比较便利。学校在筛选阶段还专门考察了竹编工序的安全性——破篾环节由教师或传承人提前完成,学生主要参与编织、收边等相对安全的步骤。从竹编的选材到最终作品的完成,每一个步骤都对应着具体的劳动技能训练,同时“做中学、劳中创”的理念贯穿始终。

(二)融入日常教学建立实施保障

课程方案制定出来只是第一步,真正决定它能不能在学校里扎根的,是日常运转层面的支持条件。时间上不必另起炉灶,把非遗劳动的内容穿插进已有的劳动课节次里就行,学生不会因此多出额外负担。教师是另一个关键因素——劳动课教师本身得先对这门手艺有所了解,一个可行的办法是安排教师与当地非遗传承人结成师徒关系,一边学技艺一边研究怎么教。有条件的学校还可以直接请传承人以校外导师的身份参与进来,定期到课堂上带着学生动手操作。在评价方面,不宜用统一的标准来衡量学生的作品好坏,而应关注学生在制作过程中的态度、习惯和进步——是否认真对待每一道工序、遇到困难时有没有坚持、作品相比上一次有没有改进。

数智赋能:文化旅游产业融合发展路径研究

■山西文旅产业规划设计研究院有限公司 王树阳

片化、浅表化,难以形成有持久吸引力的数字文旅品牌。

(三)复合型人才短缺与组织变革滞后

文旅数智化转型急需既有文化内涵又会数字技能的复合型人才,但复合型人才的供给严重不足。一方面,技术研发、文旅创意、跨界融合、运营管理四个方面的专业技术人员数量不足;另一方面,兼具AI技术和文旅产品整体开发能力的人才更为稀缺。与此同时,文旅企业组织形式也处在转型时期。传统的组织模式无法适应数智化所要求的敏捷、扁平、高效组织特征,决策链条长、部门壁垒大,无法对游客需求作出快速反应。

二、数智赋能文化旅游产业融合发展的路径

(一)筑牢数据底座,释放文化数据资产价值

解决数据孤岛的根本办法是创建文旅数据可信流通的基本架构。首先,应当创建区域性文旅大数据中心,把文化基因库、游客行为图谱、产业运行模型三个数据库整合,冲破文物、非遗、景区、消费等领域间的数据壁垒,实现跨部门、跨层级的即时共享和智能调度。其次,对文化遗产实施数字化采集与建模,把文物古迹由“一次性的展览资源”转变为可以长期使用的文化形态。最后,创建可信数据空间,以“规则重构信用、技术赋能流通、场景激

活价值”为逻辑主线,用“三层两次接口”的基本架构解决文化数据跨主体、跨行业、跨地域流通的深层矛盾。

(二)推动组织再造,构建人机共生的运营体系

数智赋能不但是技术问题,更是组织问题。文旅企业要对结构、决策、协同和人才这四个方面实施系统重塑。从结构上来说,应冲破僵化职能分工的壁垒,以游客旅程为共同目标,组建跨职能融合的敏捷团队。在决策上,应创建企业级数据中台和智能决策系统,把分散在预订、入园、消费、反馈等各个环节的数据整合成连续的“游客旅程图谱”,由原来的以经验为主导转向以数据为主导的决策方式。在协同上,应对外联合科技企业、IP方、社区伙伴形成价值共同体,共同研发新体验、共建服务标准。在人才上,应重点培养情感洞察者、文化叙事者和技术运用者三者相结合的复合型人才,同时还要建立产学研用协同的人才培养机制,依托高校、科研机构开设文旅数智化交叉学科方向,打通从课堂到产业的人才输送通道。

(三)深化AI驱动,以场景赋能实现文化叙事跃升

驱动AI由辅助工具变成创意核心,用场景把技术创新和文化表达连接起来。第一,创建文旅垂直领域大模型,以地域文化为根基,主

要攻克AI剧本创作、虚拟场景即时渲染、游客情绪识别等技术难题,让AI真正成为文旅创意的“造梦师”。第二,利用数字孪生,扩展现实技术创建虚实相融的沉浸式场景,把游客由旁观者变成历史叙事的参与者,创造有高情感价值、文化认同的深度体验。第三,促进传播由中心化输出转向全民共创,降低内容创作门槛,促使游客借助社交媒体分享体验并加入文化内容的共创行列,塑造起线上线下相融合的社群文化生态。第四,推动文旅与百业跨界融合,把数智技术融入体育赛事、电竞体验、餐饮消费等各种场景之中,使文旅成为万物互联的价值纽带。

三、结语

数智赋能文旅融合的本质是用技术激活文化,用文化引领技术。目前阶段困境说明,脱离文化主体性技术的应用最后都会陷入表层化、虚假化的境地之中,没有技术支持的文化传播也难逃时空的限制。破解之法是以可信数据流通为基础、敏捷组织为支撑、场景化AI应用为动力,在“人、文化、数据”三者之间形成协同共生的文旅产业,实现从要素驱动到创新驱动的范式转型。技术是手段,文化是灵魂,人的体验和意义感的获得才是最终的标准。只有牢牢抓住这个价值的锚点,数智化推动文旅融合才不会出现“技术炫技”的情况,才能真正实现高质量发展。