

Research on the Construction of Harmonious Labor Relations and Human Resources Service Guarantee Strategies in the Context of Industrial Transformation

Yu Wang

Chaoyang Human Resources and Social Security Affairs Service Center, Chaoyang, Liaoning, 122000, China

Abstract

Currently, the global industry is accelerating its transformation towards intelligence, greenness and service orientation. Technological iteration and policy adjustment have profoundly reshaped the structure of the job market, leading to challenges such as skill mismatch and weakened rights protection in traditional labor relations. As the core subject of labor relations, enterprises need to seek a balance between cost control and employee well-being. The human resources and social security department needs to provide a safety net for labor relations during the transitional period through policy innovation and service upgrading. Against this backdrop, building harmonious labor relations and optimizing human resources and social security service strategies have become key propositions for promoting high-quality industrial development. This article first conducts a detailed analysis of the impact of industrial transformation on labor relations, then elaborates specifically on the theoretical framework and path for building harmonious labor relations in enterprises, and finally proposes a strategic system and implementation path for human resources and social security service guarantees, with the aim of providing useful references and inspirations for related research.

Keywords

Industrial transformation; harmonious labor relations in enterprises; human resources and social security service support

产业转型背景下企业和谐劳动关系构建与人社服务保障策略研究

王宇

朝阳市人力资源和社会保障事务服务中心，中国·辽宁朝阳 122000

摘要

当前全球产业加速向智能化、绿色化、服务化转型，技术迭代与政策调整深刻重塑就业市场结构，导致传统劳动关系面临技能错配、权益保障弱化等挑战。企业作为劳动关系核心主体，需在成本控制与员工福祉间寻求平衡；人社部门则需通过政策创新与服务升级，为转型期劳动关系提供兜底保障。在此背景下，构建和谐劳动关系、优化人社服务策略成为推动产业高质量发展的关键命题。本文先是详细分析了产业转型对劳动关系的影响，随后具体阐述了企业和谐劳动关系构建的理论框架与路径，最后具体提出了人社服务保障的策略体系与实施路径，以期为相关研究提供有益参考与借鉴。

关键词

产业转型；企业和谐劳动关系；人社服务保障

1 引言

产业转型作为经济高质量发展的核心驱动力，正通过技术深度渗透、政策精准引导与市场结构重构，加速推动制造业向智能化、传统服务业向数字化跃迁。本文突破传统静态分析框架，构建“影响机制-构建路径-保障策略”全链条模型，聚焦企业如何通过民主协商、技能重塑等治理创新稳定转型期劳动关系，以及人社部门如何借助政策工具创新

与数字化服务升级提供支撑保障，为制造业、平台经济等典型行业的劳动关系治理提供理论参考与实践路径。

2 产业转型对劳动关系的影响机制分析

2.1 产业转型的驱动因素与路径

产业转型由技术、政策与市场三股力量协同驱动，形成复合型变革动能。技术进步作为核心推手，人工智能与自动化技术通过机器换人、流程智能化与数据决策，重构生产要素组合——工业机器人使汽车焊接人力缩减 80%，生成式 AI 则打破客服、设计等岗位的技能壁垒，推动“人岗匹配”向“人机协同”转型。政策导向通过制度设计锚定转型方向，

【作者简介】王宇（1984-），男，中国辽宁朝阳人，在职硕士，经济师，从事人力资源研究。

“碳中和”目标强制高碳行业绿色升级，催生“低碳管理师”等新职业^[1]；“双循环”战略以内需扩容与供应链本土化，激活跨境电商、冷链物流等新业态，重塑就业地理格局。市场需求作为最终牵引力，消费升级驱动制造业向“定制化+服务化”深度转型（如海尔“人单合一”模式），要求劳动者兼具柔性生产与用户运营能力；全球化重构通过贸易规则调整与产业链区域化重组，加速传统出口岗位外迁，同时催生长三角集成电路、成渝新能源汽车等产业集群的配套就业需求。

2.2 劳动关系的主要变化

产业转型正深刻重塑劳动关系，形成“破坏-重构”的双重图景^[2]。就业结构加速分化，制造业中装配线岗位年均缩减 6%，而工业互联网运维等新兴岗位以 12% 的增速涌现；服务业领域，8000 万平台劳动者虽创造就业新空间，却因“去雇主化”特征（如无固定合同、社保覆盖率不足三成）被排除在传统保障体系之外。劳动权益诉求同步升级，灵活就业者从追求基本工资转向要求职业伤害保险、技能培训补贴等发展型权益，72% 的产业工人更将数字化工具操作培训视为“再技能化”刚需。劳资力量对比在平台经济中剧烈倾斜，算法通过“准时率”“好评率”等数据指标实施隐形控制，骑手看似自由接单，实则被困于“数据牢笼”；而平台企业凭借数据垄断攫取行业 60% 以上利润，劳动者收入份额持续走低，凸显转型期劳动关系治理的紧迫性。

2.3 冲突与协调的博弈模型

产业转型中，企业成本压力与劳动者权益保障的矛盾日益尖锐：技术替代虽使单件成本降低 40%，但高昂的设备投入与维护费用迫使企业通过裁员、削减福利（如取消宿舍补贴）缓解压力，某汽车零部件企业引入机器人后 3 年裁员 15%，引发集体协商僵局甚至罢工。化解冲突需构建三方平衡机制——政府以“政策杠杆”双向调节，既通过“机器换人”补贴降低企业转型成本，又以职业伤害保障试点分散劳动者风险；企业探索“共享型治理”，如某制造业将自动化节省成本的 10% 用于员工技能培训与转岗安置；劳动者则通过工会增强议价权，德国金属行业工会即通过谈判要求企业引入 AI 时同步涨薪 8% 并承诺不裁员，最终实现技术升级与就业稳定的动态平衡。

3 企业和谐劳动关系构建的理论框架与路径

3.1 和谐劳动关系的内涵与评价标准

和谐劳动关系以合作性、公平性、可持续性为内核，体现为劳资双方在利益、权利与发展上的动态平衡：合作性通过协商化解冲突，如德国金属行业工会经集体谈判制定覆盖 800 万工人的最低工资标准，使罢工率降至 0.5%；公平性要求资源分配透明，日本丰田以“年功序列+绩效工资”双轨制兼顾老员工稳定与新员工激励；可持续性聚焦长期维护，丹麦企业推行“终身学习账户”，每年为员工提供

5000 欧元培训补贴，确保技能迭代匹配产业转型。其评价需量化与质性结合：薪酬公平以基尼系数、同工同酬指数衡量；工作安全以工伤率等硬指标为基准；职业发展考察培训覆盖率、晋升透明度及留存率，荷兰企业每两年发布《劳动关系报告》披露数据并接受监督，为和谐关系构建提供可追溯的评估框架。

3.2 企业主体作用与策略

企业作为劳动关系的第一责任人，需从内部治理、文化塑造与数字化转型三方面协同发力构建和谐生态^[3]。在内部治理上，德国巴斯夫通过“工作委员会”让员工代表参与重大决策，十年间劳资冲突归零；中国海尔以“人单合一”模式将薪酬与用户评价挂钩，并设立“海尔大学”开展数字化技能认证，推动工人转型效率提升 40%。文化层面，美国星巴克以“伙伴文化”赋予员工股票期权与心理支持，使离职率低于行业均值 30%；中国字节跳动将“多元包容”纳入管理者考核，跨部门协作效率提升 25%。数字化转型中，美团推出“站长管家”制度，让骑手参与算法规则建议，订单分配公平性投诉下降 60%；亚马逊开发“AI 透明度工具”，允许员工干预极端工作场景，劳动强度满意度提升 35%。三者联动形成“机制保障-价值凝聚-技术赋能”的闭环，为企业劳动关系和谐提供可持续的解决方案。

3.3 典型案例分析

制造业与平台经济的劳动关系创新实践为和谐生态构建提供典型范本。德国西门子安贝格工厂以工业 4.0 模式为标杆，通过“数字孪生”技术实现人机协作，并与工会签订《转型协议》：企业投入 1.2 亿欧元开展机器人操作、数据分析等再培训，工会放弃对自动化岗位裁员的抵制，最终实现产能提升 9%、员工薪资增长 15% 的“技术-就业-效率”正向循环。平台经济领域，美团“站长管家”制度选拔 3000 名资深骑手参与站点决策，赋予其订单调度、补贴发放及算法反馈权，2023 年试点显示管辖区域骑手月收入提升 8%，申诉处理时效缩短至 4 小时，验证“劳动者参与式治理”在平衡平台效率与权益保障中的有效性，为新就业形态劳动关系治理提供可复制路径。

4 人社服务保障的策略体系与实施路径

4.1 人社服务的角色定位与职能转变

传统人社部门长期以“监管者”身份主导劳动关系治理，侧重劳动监察与纠纷处理等事后干预，但在产业智能化与平台经济快速发展的当下，这一模式难以适应新就业形态的复杂需求，如外卖骑手、网约车司机等群体在劳动关系认定与权益保障上差异显著，单纯“执法-处罚”易引发群体性矛盾^[4]。因此，人社部门需向“服务者”转型，构建“预防-支持-调解”全链条治理体系，德国“短时工作制”便是典型范例——2020 年疫情期间，德国政府补贴企业工资成本以保留 800 万员工岗位，同时人社部门联合企业、工会制定

转岗培训计划，助力制造业工人适应数字化转型。政策工具方面，需从“单一监管”转向“激励-约束”并重：中国“职业技能提升行动”通过发放超1000亿元补贴，支持超5000万人次参与人工智能、新能源等新兴领域技能培训，使制造业工人技能认证通过率提升30%；日本“雇佣保险三支柱”体系则整合企业用工数据与行业景气指数，构建动态预警模型，可提前6个月预测制造业失业风险，如2023年日本汽车行业电动化转型时，预警系统触发后政府联合企业为1.2万名员工提供再培训，实现90%内部转岗，有效避免社会性失业。

4.2 政策支持体系构建

政策支持体系构建需多维度发力。就业促进聚焦“职业培训”与“转岗安置”双轮驱动：中国浙江试点“职业培训券”制度，向农民工、失业人员等重点群体发放电子券，可兑换数控机床操作等课程，2023年参训人员转岗就业率达75%；德国大众汽车关闭燃油车生产线时，通过政府与企业1:1配资的“转岗安置基金”，为1.2万名员工提供新能源汽车维修等培训，并联合供应商开发新岗位，实现90%内部转岗，成本较直接裁员降低40%。社会保障制度优化重点完善灵活就业人员参保机制：中国试点“新就业形态职业伤害保障”，以外卖骑手为例，平台按单缴费，骑手事故后可获医疗费等补助，覆盖80%头部平台企业；深圳推行“社保缴费灵活化”，允许骑手选择月缴200元的基础档或500元的增强档，2023年参保人数同比增长60%。劳动争议调解机制兼顾效率与公平：中国“互联网+调解”平台2023年处理案件超200万件，处理周期从45天缩短至15天，80%案件通过视频调解完成；新加坡“劳资政三方调解机制”由工会、企业协会和政府组成独立委员会，2023年集体纠纷调解成功率95%，罢工率长期低于0.1%。

4.3 数字化服务能力提升

数字化服务能力提升正重塑就业服务生态。大数据技术构建起就业市场“晴雨表”，中国人社部“就业监测平台”整合招聘、社保、企业用工等多维度数据，精准识别区域与行业用工缺口——2023年监测发现长三角集成电路行业用工需求激增30%，而本地高校毕业生仅能满足半数需求，人社部门随即联合教育部门调整高职院校招生计划，新增2000个集成电路技术专业学位；美国劳工统计局JOLTS调查则通过分析企业招聘与离职数据，预测制造业技能短缺趋势，指导社区学院开设工业机器人维护等课程，使技能匹配率提升25%。区块链技术则为劳动权益保障提供可信解决方案：深圳试点的“区块链+工资支付”系统将工资发

放记录上链，劳动者可通过APP随时查询且数据不可篡改，2023年试点企业欠薪投诉下降60%；欧盟“数字劳动护照”项目利用区块链存储技能证书与工作经历，实现跨国就业“一码通行”，如波兰焊工在德国求职时，雇主扫码即可验证其欧盟认证的焊接技能等级，求职周期缩短50%，有效破解了跨国劳动信任难题。

4.4 区域协同与跨部门联动

区域协同与跨部门联动是提升就业服务效能的关键。在地方政府间政策衔接上，长三角建立“就业服务协同机制”，实现职业资格互认、社保转移接续“一网通办”，如安徽籍劳动者的电工证在苏浙求职无需重认，2023年跨区域就业人数同比增长25%；粤港澳大湾区社保通覆盖超50万人次，港澳居民内地参保可“跨境通办”。跨部门协同治理则构建“治理共同体”：“人社+工信”联合推出“制造业技能人才培育计划”，工信部提供企业设备升级数据，人社部定向开展工业机器人操作等培训，2023年广东据此培训2万人，使企业生产效率提升15%；“人社+教育”聚焦产教融合，德国“教育-经济-劳动部”联席会议根据企业需求调整职业教育课程，如2023年根据西门子等企业需求，提升双元制职业教育数字化模块占比，助力青年失业率长期低于6%。

5 结语

综上所述，在产业转型背景下，技术迭代等正重塑劳动关系形态，企业和谐劳动关系构建与人社服务保障策略成为推动产业高质量发展的关键。研究揭示产业转型加剧了劳资矛盾，但构建三方平衡机制可实现动态平衡。企业要构建和谐生态，人社部门则需向“服务者”转型，构建全链条治理体系，制造业与平台经济的实践验证了理论可行性。展望未来，研究需深化跨学科、动态追踪和国际比较三大方向，为全球劳动权益保障提供中国方案。实践上，要推动政策工具精准化设计，构建灵活就业者双层权益体系，加快人社服务数字化转型，打造劳动关系治理新范式。

参考文献

- [1] 徐瑞雯.和谐劳动关系对企业全要素生产率的影响研究[D].山东财经大学,2025.
- [2] 姚顺.构建企业基层和谐劳动关系的实践路径研究[J].石化技术,2025,32(08):444-445.
- [3] 侯燕.在构建和谐劳动关系中完善企业人力资源管理的路径研究[J].现代商业研究,2025,(08):151-153.
- [4] 宋文俊.人社系统服务能力的提升策略分析[J].经济师,2016,(06):224+226.