

天河区人力资源和社会保障局 2024 年度 工作情况报告

天河区人力资源和社会保障局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻党的二十大和二十届三中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，聚焦省委“1310”具体部署、市委“1312”思路举措和区委“六个奋发有为”工作部署，围绕贯彻落实“大干十二年、再造新广州”的目标、方向和措施，落实人社部门保障民生、服务发展定位，在更高起点上破难题、强改革，奋力推动天河人社事业走在前列。现就 2024 年工作情况报告如下。

一、接受人大监督工作情况

我局高度重视人大代表议案建议办理工作，把提高议案建议办理质效和进一步加强改进中心工作相结合，把议案建议办理工作列入局党组重要议事日程，落实台账和动态管理机制，强化督查督办，做到“件件有答复、事事有着落”。今年以来，共办理区人大议案建议 20 件，其中主办 6 件，会办 14 件。全部议案建议积极采纳代表意见建议，办复工作得到了代表的充分肯定。

一是领导重视，层层落实。切实加强组织领导，局主要领导高度重视人大代表议案建议办理工作，通过周工作例会进行专项部署；分管领导按职责范围对社会建设类建议中涉及人社工作进行逐件研究，有力推进办理工作顺利开展。建立健全由局主要领

导负总责，分管领导亲自抓，办公室统筹责任分工，对口承办科室（部门）抓落实的联办联动机制，形成工作合力，确保快办快结。加大督办力度，定期对办理工作进行跟踪督办，及时沟通协调，确保议案建议能够落地有声、抓出实效。**二是精准把握，规范办理。**及时组织承办科室（部门）有针对性的系统学习办理制度、办理程序、办理分类、办理方法等事项，指导各承办科室（部门）按照流程进行规范办理，特别强调建议答复撰写中需注意的具体细节，确保办理工作有章可循、有规可依、有据可查。**三是密切沟通，提升满意度。**积极主动与代表沟通，采取电话交流、专题调研、协商座谈、上门走访等方式，摸清情况、找准问题，认真听取代表的意见，同时也让代表充分了解和理解人社部门工作，形成人社部门与代表合力解决问题的良好氛围。**四是突出重点，注重实效。**始终把社会建设类建议办理工作融入全区人力资源社会保障事业发展的总体目标。坚持以结果为导向，注重办理实效，会同有关单位到现场开展实地调研，有重点性、针对性地研究问题，制定最优解决方案，并迅速落地执行，实现议案建议办理与业务工作推进双向互促，确保各项民生保障任务圆满完成。

二、落实业务工作情况

（一）抓高质量充分就业，全区就业形势稳中向好

一是推进高质量充分就业政策落实。突出就业优先导向，对标对表省、市“就业 3.0 版”政策出台工作方案，健全就业补助资金申领审核监管流程。2024 年，全区城镇新增就业 87643 人，

完成市下达指标的 148.55%，特困失业人员、“零就业”家庭一人就业率保持 100%。受理审核就业创业和技能补贴等资金 2.61 亿元，惠及劳动者 9.53 万人次、企业 2.58 万家次。办理创业担保贷款申请人资格认定业务 35 宗，涉及金额 12435 万元。促进创业 7973 人，创业带动就业 19511 人，全区就业形势保持平稳。

二是加大重点企业用工保障力度。落实重点企业、重点项目供求信息监测，推行“三亮”“三送”服务，实施“一企一策”常态化专员定点对接跟踪联系服务，配备用工保障专员与逾 2000 家重点企业“结对子”。开展“人社局长千企行”活动，拓展招聘岗位 733 个。

三是抓好重点群体就业精准帮扶。聚焦高校毕业生等青年群体，服务 2024 届天河区离校未就业高校毕业生 2151 人，就业去向率 91.91%，连续两年作为代表在人社部、人社厅高校毕业生就业服务工作座谈会上发言。强化公益性岗位兜底安置作用，为公益性岗位安置人员提供 700 多项线上培训课程及线下免费公益技能培训活动，开展失业人员就业失业跟踪调查 38.7 万人次，对经认定的就业困难人员开展分级分类帮扶 3215 人次。

四是优化就业公共服务体系。搭建多层次公益性招聘服务平台，采取就业创业集市、招聘夜市、直播带岗等招聘模式，提高供需匹配效率。完善“21+N”就业驿站服务体系建设，全区 25 个基层就业驿站自 2023 年底投入运营以来累计服务 3.3 万人次。打造集招工求职、职业指导、政策讲解等服务为一体的天河区·新业态零工市场，已服务企业近 700 家次、求职者近 6000 人次，提供岗位逾 2.1

万个。推动高质量就业社区和充分就业社区建设，车陂街慧雅社区、冼村街谭骏社区创建高质量就业社区建设工作成效获上级肯定。**五是强化技能人才培养。**围绕加快技能型社会建设目标，健全技能人才培养体系。面向重点群体开展职业技能培训，开展职业指导服务 37024 人次。提质推动“粤菜师傅、广东技工、南粤家政”三项工程迈上新台阶，做好珠江新城东南核心区域打造中西特色美食聚集区工作，培训认定粤菜师傅 560 人次，“农村电商”培训 620 人次，开展南粤家政类培训 3667 人次。开展项目制培训，以“产教评”技能生态链建设为抓手，宣传推广“新八级工”职业技能等级制度。探索完善“以赛引才”，成功举办天河区 2024 年职业技能竞赛，吸引更多产业人才、技能人才落户天河。**六是做好脱贫人口稳就业服务。**组织劳务协作专场招聘会 6 场，推荐就业岗位逾 4000 个，转移毕节市、黔南州、安顺市 295 名脱贫人口到天河稳定就业，通过 AI 智能语音跟踪摸排服务逾 4 万人次。擦亮“山海心连之家”服务品牌，开展“龙游花市·祈迎百福”系列融合活动 18 场次，以员村街“山海心连之家”为试点创建天河“数字化+”一体化智能服务站，提高贵州籍务工人员就业帮扶精准度。

（二）抓港澳青年创新创业，湾区融通发展加速

一是健全港澳青年创新创业服务体系。出台《天河区深化支持港澳青年创新创业高质量发展实施办法》，组织开展天河区港澳青年就业创业现状专题调研，落实港澳青年创新创业就业诉求

协调解决机制。二是发挥粤港澳大湾区（广东）创新创业孵化基地示范引领效应。辐射带动辖内 12 家港澳青年创新创业基地释放活力，组织开展粤港澳青年创业者合作交流会、港澳湾区行等活动 110 余场。2024 年，基地新引入优质项目 78 个。基地创新举措入选全省推进粤港澳大湾区规则衔接机制对接典型案例。三是高标准推动规则衔接机制对接。加强“湾区社保通”宣传推广，引导更多港澳青年在穗参保，谋划打造我区服务港澳居民社会保障示范服务点。推进粤港澳大湾区（广州）人才大数据平台建设，鼓励港澳居民报考事业单位，推动更多港澳职业资格认可。

（三）抓人才服务落地落实，人力资源行业稳步增长

一是切实提升人才工作影响力。积极参与广州人才公园建设，编制《天河区重点产业紧缺人才目录》。做好重点人才项目审核及补贴发放工作和项目申报指南编制及宣传工作。发动符合条件的人力资源服务机构申报使用总量控制类指标引进紧缺急需人才入户，受理引进人才入户 8994 人。修订人才绿卡制度实施细则，发放人才绿卡 228 张。二是擦亮天河人才港品牌。完善人才港功能布局，推出人才创业项目落户服务包，提供服务 150 余项。举办招聘会 10 场，岗位需求超 2000 个。举办 2024 年第三届天河博士专场招聘会暨环五山创新策源区人才交流活动、“西安高校人才‘职通车’—2024 广州天河名企推介会”，携手西北工业大学挂牌设立“天河人才港人才联络服务站”。三是高质量运营中国广州人力资源服务产业园先导区。联动大湾区院校，聚焦人工智

能、新一代信息技术等优势产业，举办人才供需对接会、院士论坛活动、AI 研学活动等。自开园以来，先导区入驻机构已实现累计营收突破 175 亿，纳税额逾 4.7 亿。**四是推进人力资源服务行业稳增长。**持续做好人力资源行业“稳大、培优、促强”工作，高质量推进新“四上”企业培育发展，区领导带队走访调研企业 378 家次，送政策解难题，推进招商安商稳商。2024 年 1-11 月 143 家人力资源企业营收 291.37 亿元，同比增长 13.86%。组织辖内企业参加首届粤港澳大湾区人力资源服务创新创业大赛，区共有 10 个参赛项目进入决赛并获奖。

（四）抓社保体系全面覆盖，社保经办服务持续优化

一是建立健全多层次社会保障体系。持续扩大社保覆盖面，做好失业、工伤保险基金省级统筹，推动特定人员参加工伤保险和灵活就业人员参加失业保险试点、新业态就业人员职业伤害保障试点工作。企业职工基本养老保险、失业保险、工伤保险三险种参保人数达 436.69 万人次，参保人数全市第一。落实各项社保待遇发放，积极推进超龄劳动者和新业态从业人员等 10 类特定人员的工伤认定工作。**二是推进社保经办服务改革创新。**推进机关事业单位养老保险服务改革，以“城乡居保镇村通”为抓手，推进社保业务下沉，已有 21 条街道服务中心、23 个村改制公司、233 个社区居委完成社保服务网点建设。积极探索社银合作新模式，率先打造省内首批、全市首家和天河第一家社银服务合作网点，为辖区企业、城乡居民办理 5 大类 57 项社保服务。开通 AI

社保热线共接入电话总数 47273 通，接通率 100%。三是切实维护社会保险基金安全。落实社会保险基金管理巩固提升行动各项任务，制定《区工伤保险领域高风险业务处理工作指引》《区人社局打击违规单项参加工伤保险专项行动工作方案》，深入打击工伤保险领域涉嫌虚构劳动关系、违规单项参保等行为。四是做好被征地农民社会保障工作。拟定城市建设用地项目被征地农民养老保障方案 22 个，取得征地社会保障审核意见书项目 15 个，安排专人跟进指导，提高受理通过率。积极督办 15 个已获批复建设用地项目的资金分配工作，做好征地社保过渡户资金留存情况的核查。五是持续提升为老服务能力水平。搭建惠及全区约 10.5 万名退休人员的服务管理平台，以政府购买服务形式在 18 个街道全面铺开特殊人员居家养老工作。推动石牌、长兴、沙东、龙洞、前进 5 个街道开展文体活动中心建设，开办老年大学线下精品课程共 24 个班次。做好重大节日、平时探访慰问等关爱服务，安全规范管理 11.6 万卷退休人员档案。

（五）抓劳资纠纷高效化解，劳动关系更加和谐稳定

一是全力构建和谐劳动关系。组织开展劳动保障法律及工伤保险条例法规等普法宣传，制作《劳动关系政策资料汇编》，举办建筑领域企业劳动用工精准普法培训，大力推广省电子劳动合同平台，开展区企业人工成本和薪酬调查。开展新业态劳动争议调解组织培育试点工作，延伸至前进街和五山街辖内的乐天创意园，形成区、街、园三级劳动争议调解组织，为新业态企业和劳

动者提供法律服务。二是建立健全劳资纠纷化解协调机制。强化劳动关系源头治理，健全欠薪治理长效机制，成立区根治拖欠农民工工资工作联席会议制度，高位推动根治欠薪工作。畅通“全国根治欠薪线索反映平台”“省劳动保障监察网上举报投诉平台”和“市 12345 政务热线”等线上线下维权渠道，大力推广广州根治欠薪“码”上办平台，累计向辖内 103 个在建工程项目发放广州根治欠薪“码”上办平台二维码 88502 个。建立积案清理定期督办和回头看制度，加强欠薪舆情监控，落实失信联合惩戒，切实防范化解劳动关系领域风险。三是扎实推进劳动保障监察执法。推进“互联网+监管”现场掌上执法，强化预警监测和隐患排查，目前列入台账管理的 103 个在建工程项目在落实“六项制度”方面实现 100%全覆盖。开展根治拖欠农民工工资问题专项行动、工程建设领域“安薪行动”等，监察检查用人单位 7694 家，涉及劳动者 22.49 万人，处理劳资纠纷线索 43393 宗，为 9717 名劳动者追回工资及补偿金 6198.38 万元，全区未发生重大社会影响的劳资纠纷群体性事件和极端事件。四是高效处理劳动人事争议案件。积极探索街道调解、三方调解、仲裁委调解“三管齐下”的调解方式，处理各类劳动人事争议仲裁案件 9669 件涉及 12590 人，调解案件 37581 宗，调解成功率 87.62%，全年结案率达 99.53%。五是积极做好信访维稳调处化解。群策群力高效处理各类信访案件，受理省一体化平台信访案件 1365 件，按时办结率 100%，动态办结率 80.81%。承办“12345 政府热线”工单 89153 宗，按时办结率

100%，综合满意率 84.84%。

（六）抓人才队伍建设管理，干事创业活力充分释放

一是做好各类高层次人才服务工作。制定区 2024 年博士后和博士工作站项目申报指南、新引进尖端人才支持项目申报指南、尖端人才培育支持项目申报指南，发动和推荐区内企事业单位参加省、市博士工作站和博士后科研工作站评选，2 家公司获批备案设立博士后科研工作站，1 家公司获批备案设立广州市博士后创新实践基地。受理职称评审、认定业务 4664 件。二是**落实机关事业单位人员各项工资福利政策**。切实做好机关事业单位工作人员工资统发审核工作，推进落实编外人员改革，推进公立医院薪酬制度改革。三是**深入落实机关事业单位医疗保障政策**。持续提供标准化、规范化的医疗保障经办服务，基本实现参保经办“一站式服务”、大病保险“一单制结算”。完善门诊特殊病种申办程序，持续保障灵活就医待遇及参保人员异地就医待遇，落实大病医疗补助待遇，加强医保基金监管。

三、加强依法行政建设情况

一是**加强组织领导，落实学法长效机制**。切实履行党组书记法治建设第一责任人职责，带领班子履行“一岗双责”，推动依法依规履职用权。深入学习宣传贯彻习近平法治思想，将“一规划两纲要”、《中华人民共和国统计法》等内容纳入局党组、中心组学习计划，把法律培训纳入公务员任职培训和定期轮训内容。

二是**聚焦科学合规，强化执法队伍建设**。通过业务培训、学

法考试等措施，增强执法人员法律意识和业务能力，全局执法人员考试参考率、优秀率均达 100%。持续健全完善行政执法人员持证上岗和资格管理制度以及着装管理制度。

三是善用社会力量，提升行政决策法治化水平。聘请擅长行政法、劳动法实务处理的律师事务所担任局常年法律顾问，在法律宣传、政策拟订、行政合同审查等方面出具意见建议。2024 年，常年法律顾问为局起草或拟签订的合同、函件提供法律审查意见书 168 份，为局拟制定的规范性文件、规章制度及行政管理咨询事项进行合法性审查并提供法律意见书 81 份，为局行政复议答复书、行政诉讼答辩状提供合法性审查意见 190 份。

四是坚持依法履职，做好行政复议诉讼。落实行政决策合法性审查制度，加强法律研判小组、重大仲裁案件裁审小组建设。2024 年，我局共收到行政复议案件 93 件，已经办结 63 件；共收到行政诉讼案件 56 件，已办结 56 件。严格贯彻落实《广州市行政机关负责人出庭应诉暂行规定》，规范开展出庭应诉工作。目前已开庭案件 42 宗，机关负责人出庭应诉共 42 次，其中行政机关主要负责人出庭 1 次，机关负责人出庭率 100%。

五是注重法治宣传，提升普法质效。开展劳资纠纷领域法律法规宣传活动，制作政策汇编。举办区建筑领域企业劳动用工精准普法活动、广州根治欠薪“码”上办平台集中宣传日等活动。多渠道广泛宣传 and 深入解读省电子劳动合同平台线上服务、失业保险援企稳岗补贴、延迟退休等当前最新政策和惠民暖企服务，提

升政策知晓度。

四、存在的问题和困难

（一）就业领域问题

一是就业总量压力及结构性矛盾仍将持续存在。“有活没人干”与“有人没活干”并存，亟需加快推进人力资源供给侧结构性改革。二是新就业形态劳动者权益保障和大龄群体就业服务革新迫在眉睫。就业岗位开发、职业技能培训、劳动权益保障等就业服务难题亟待解决。

（二）劳资纠纷领域问题

一是工程领域劳资问题多发。个别工程项目存在未按时拨付人工费等情形，导致工人劳务费未及时发放，由此引发纠纷。此外，违法分包、转包和挂靠现象经常发生。二是非工程领域劳资纠纷占比上升。由于新业态领域用工主体多样、雇佣关系复杂，导致非工程领域劳资纠纷易发多发，“减存遏增”的压力仍然很大。

五、下一步工作计划

（一）加强党的建设，驰而不息全面从严治党

全面加强党对人社工作的集中统一领导，将党建工作与业务工作同谋划、同部署、同落实，以党建“夯基、统揽、引领、驱动”四个作用为抓手，构建“人社加速度”党建服务矩阵，推动就业、社保、劳动保障、人才服务提质增效。

（二）把高质量充分就业作为重大政治任务抓实抓好

一是健全高质量充分就业工作体系。坚持把就业作为民生头

等大事来抓，落实落细优化调整稳就业政策措施，扎实推进民生实事。加强就业补助资金监管。**二是提升就业服务能力。**推动创建“都市就业”服务品牌，健全“21+N”就业驿站服务网络，推进21个高质量就业社区建设。谋划建设具有天河特色的“数字+”零工市场。做好积分入户工作。**三是强化重点群体高质量充分就业。**把稳定高校毕业生、农民工、脱贫人口等重点群体就业作为重中之重，深入实施促进高校毕业生就业创业行动，加强对失业人员和就业困难人员的帮扶跟踪摸排，统筹各类公益性岗位托底安置，鼓励脱贫人口在穗安心就业。**四是加强职业技能培训和督导。**提质推进“三项工程”羊城行动，积极开展“职业指导下基层”“送技能、促就业、暖人心”技能培训专项活动。推进职业技能等级认定工作，做好项目制培训。**五是充分发挥创业带动就业效能。**推进落实与省人社厅开展新一轮共建运营粤港澳大湾区（广东）创新创业孵化基地，推动13家港澳青年创新创业基地建设空间布局持续优化，全力服务湾区“一点两地”建设。

（三）推动实现普惠共享的社保体系建设

一是着力提升社保服务质量。推进“跨省通”“省内通”“镇村通”社保服务事项，创新“湾区社保通”专窗服务，推进“社保+银行”广州市试点改革工作。推进被征地农民社会保障工作。**二是大力筑牢基金安全防线。**完善内控制度，强化人员管理和系统权限管理，优化待遇追收流程，开展打击欺诈骗保的专项整治行动，加强案件协查和线索移送，确保基金安全。**三是延续实施失业保**

险援企稳岗政策。延续阶段性降低失业保险费率至 1%的政策至 2025 年底，继续放宽技能提升补贴政策参保年限并拓宽受益范围，对符合条件的人员发放技能提升补贴。**四是推动实施渐进式延迟法定退休年龄改革平稳过渡。**根据国家、省、市统一部署，抓好政策执行，组织相关人员培训，加强部门联动，确保稳妥有序推进改革任务落地见效。**五是加强关爱老年人服务体系建设。**推进退管资金使用管理系统建设及社会化管理服务退休人员档案信息化建设，对 2.5 万卷存量档案开展影像化工作。加大慰问探访工作力度，推广街道文体活动室建设。

（四）全力加快人才强区建设步伐

一是在重点人才工作上再发力。加大人才服务工作力度，做好广州人才大数据平台试点工作，参与广州人才公园建设工作，持续做好在职人才引进入户业务，进一步规范流动人员人事档案管理。**二是抓好中国广州人力资源服务产业园先导区优化整改。**用好用足环五山科创人才资源，抓住大湾区“软联通”人才服务创新机遇，推动入驻机构积极导入链主企业的科创人才需求，促进人才与创新链产业链资金链的深度融合。**三是谋划天河人才港园区定位。**持续办好天河人才文化节、博士人才专场招聘会、高校创业就业职训营等品牌活动。依托“天河人才港服务站”网络体系，引导环五山创新策源区内机构开展产教融合交流合作。**四是全力推进人力资源行业稳增长。**落实一对一挂钩联系和企业服务专员制，跟进解决企业的重难点问题。高质量推进新“四上”企业培育

发展，着重扶持区域龙头企业，擦亮区人力资源产业名片。

（五）完善共建共治共享社会治理体系

一是深入推进劳资纠纷多元化解。建立重点行业协同排查欠薪隐患机制、劳资隐患信息共享风险预警机制，完善欠薪案件应急预案，积极构建欠薪风险综合防控防线。**二是提升劳动人事争议处理质效。**提升仲裁智能化水平，实现立案、调解、审理过程数字化、信息化、电子化、远程可视化。提高调解仲裁队伍综合素质和专业水平。**三是全力构建和谐劳动关系。**健全劳动关系协商协调机制，在现有区、街、园三级劳动争议调解组织基础上，建立区新就业形态劳动纠纷一站式调解室。开展小微企业劳动关系事务托管服务。

（六）深化事业单位管理改革

稳步推进各项人事制度改革，优化博士博士后科研工作平台建设，宣传发动新引进尖端人才支持项目等相关政策，有序推进事业单位绩效考核工作。全面推广智慧医保经办服务，打造全流程、全渠道“医保服务大厅”。进一步落实公立医院薪酬制度改革，推进编外人员薪酬改革工作。