

5700余家工会驿站如何从“有”变“优” 打造服务户外劳动者的多功能站点

百姓问政

天津广播电视台电视新闻中心

本期《百姓问政》栏目聚焦工会驿站的建设与使用话题,围绕如何推进相关政策开展解读。



截至目前,天津已建成工会驿站5700余家,面向外卖骑手、快递小哥、环卫工人、出租车司机等户外劳动者,提供饮水、热饭、充电、休息等服务。2023年6月,市总工会发布《关于进一步加强工会户外劳动者服务站点建设的实施方案》,提出以“覆盖率、知晓率、使用率、满意率”为抓手,推进工会驿站建设工作。

然而,记者实地走访调研中发现,部分外卖骑手等户外劳动者并不知晓查询附近驿站站点的途径;部分商圈周边的工会驿站,直线距离仅20米,但受路口交通流量大影响,劳动者过马路抵达不便,站点使用率偏低;部分24小时驿站因使用频次高,存在补水不及时、药品物资短缺等问题;还有部分设置在居委会内的工会驿站,周末锁门闭站,配套设施不完善,实际利用率较低。

记者:请您介绍一下工会驿站的整体情况以及相关政策?

市总工会权益保障部四级调研员郭浩:工会驿站是市总工会的一个重要品牌,目前在全市范围内已建成5700余家。当初建立工会驿站的初衷,主要是解决户外劳动者在作业过程中喝水难、歇脚难等最现实的问题。目前,标准的工会驿站内都配有微波炉、饮水机、急救药箱以及充电设备,能够为广大户外劳动者提供一个挡风遮雨、临时歇脚、热饭喝水、临时充电的场所。可以说,工会驿站是工会与社会各界爱心企业、爱心人士共建的服务阵地。

记者:2023年6月,市总工会发布了《关于进一步加强工会户外劳动者服务站点建设的实施方案》,要求提高“四率”,具体是哪“四率”?又做了哪些相关工作?

郭浩:我们着力提升工会驿站的覆盖率、知晓率、使用率和满意率,这

“四率”也是工作目标。四个方面侧重点不同,覆盖率解决的是“有没有”的问题,重点看驿站的站点布局是否科学。目前,在中心城区和滨海新区的重点区域已经实现了15分钟服务圈交叉覆盖,主要是确保广大户外劳动者在中心城区及户外劳动者聚集的重点区域,能够就近找到工会驿站。

记者:劳动者怎么知道附近有哪些工会驿站呢?

郭浩:全国总工会有一个“职工之家”App,在App首页选择站点功能,就可以就近找到工会驿站,也可以搜索需要的工会驿站。然后点击一键导航功能。同时,在“职工之家”App上还能同步查看工会驿站的开放时间和服务内容。

记者:应该如何进一步做好宣传推广工作?

郭浩:主要从三方面提升宣传效果。一是线下标志设建,所有工会驿站室内外均设置工会会徽与工会驿站字样,统一设计印制“累了吗 工会邀请您进来歇歇”等专属驿站标语和服务标志,在全市各驿站张贴摆放。二是借助各类媒体广泛讲述驿站故事,扩大社会影响力。同时面向会员数据库里的新业态“三车两员”群体,也就是出租车司机、网约车司机、货车司机和外卖员、快递员,定向推送驿站相关信息,引导他们知晓驿站,走进驿站。

记者:驿站选址的政策标准是什么,如何平衡好站点数量覆盖与方便劳动者实际使用二者的关系?

郭浩:在站点选址方面,我们持续动态优化布局,并非一味追求站点数量。今年对全市工会驿站开展摸排评估,针对部分地理位置偏僻、人流量稀少的站点进行优化调整,推动站点布局向热点区域、户外劳动者集中作业的区域以及日常通行的路线延伸。

记者:驿站分为自建、共建等不同模式,想要提高使用率,还需要在哪些方面持续发力?

郭浩:驿站的日常管理运维主要依靠驿站站长及工作人员落实,这些工作人员大多为兼职,在做好本职工作之余,抽出时间保障驿站正常运转。可以说,驿站的建设、运营与管理能够保持良好状态,离不开爱心企业和站长的义务奉献。日常工作主要是开展定期自查,检查驿站内各类设施设备完好情况与运行状态,重点补充饮用水、核查药品是否过期,确保站内物资满足服务需求。

记者:在物资补充方面,有哪些好的管理制度?

河北区总工会权益保障部部长郑懋:驿站建设是一方面,但如何管理、如何保障驿站后期正常运营并实现长远发展,确实是一个比较棘手的问题。在综合调研、征求各基层单位反馈意见的基础上,我们明确首先要建章立制,靠制度规范管理。因此在2024年年底,拟定了《河北区工会驿站建设运营管理暂行办法》,对驿站的建设、管理、运维以及日常服务都提出了明确要求。本着“谁建设谁负责”的原则,建设单位要对驿站负日常管理责任。为保障制度落地,我们以正式红头文件的名义下发,要求各站点在醒目位置张贴公示。首先要求驿站管理人员做到应知应会,也定期开展抽查。主要领导有时会以“四不两直”的方式,不打招呼直接检查,发现问题直接要求立即整改落实,确保管理到位。每半年召开一次驿站工作推进会,也叫互学互建活动,要求各街道至少选一家驿站,介绍分享自身的运营经验和亮点,供大家参考学习。同时也会公布平时抽查中发现的各类问题,围绕如何提升服务质效、如何吸引更多户外劳动者走进驿站,组织大

家集思广益共同探讨。

记者:看得出来,工会驿站的工作重点已经从做增量转向抓质量,整体的工作思路是怎样的?

郭浩:我们整体推动工会驿站从基础保障向赋能升级不断转变,也就是说,在保留休息、饮水、热饭、充电等这些基础功能的前提下,在有条件的驿站逐步拓展各类服务项目与服务内容,最终目的是把工会驿站真正打造为服务户外劳动者的多功能站点。同时,也在不断畅通意见反馈渠道,广大户外劳动者可以通过驿站微心愿、意见反馈簿、12351热线,以及日常工作走访调研等多种渠道提出意见需求,根据收集到的内容优化细化工会驿站的服务项目和内容。举个例子,有的户外劳动者提出希望配备简单维修工具,不少驿站就结合实际情况配备了打气筒、针线包以及简易维修工具。除此之外,我们也结合区域特点、季节特点,针对户外劳动者的不同需求开展丰富多样的服务活动,及时更新服务物资:比如夏季重点筹备送清凉物资,冬季则侧重供应热水、暖贴这类保暖物资;也会结合节假日开展特色活动,比如春节组织包饺子,二月二开展免费理发,有条件的驿站还会在七夕组织交友活动。

记者:下一步工作重点是什么?

郭浩:在工会驿站的建设管理的下一步工作中,市总工会将继续遵循“工会主导、社会参与、共建共享、务实高效”的工作思路和原则,持续推动工会驿站的建设管理提质增效。进一步整合各类社会资源,吸引更多爱心企业、爱心行业以及爱心人士参与到驿站的建设管理中来。在此,也诚挚邀请广大户外劳动者走进驿站、了解驿站、使用驿站。

记者 韩超 整理 记者 信华
图片由《百姓问政》节目组提供