

当下的北京已经进入了数九严寒天气，户外劳动者依然坚守在各自的岗位上。但天气极寒，人心却不寒。去年底以来，以“暖心驿站”“工会服务站”“爱心店铺”为代表的一批爱心机构单位，纷纷出手，敞开大门，传递温暖，关爱户外劳动者。爱在冬季，暖在人心。户外劳动者对这些暖心之举有什么样的感受？他们还有什么样的意见和建议？暖心服务如何更加普遍、贴心？本报记者到西城、东城、朝阳等城区进行了实地探访调查——



严寒天气下，是他们在关爱户外劳动者

□本报记者 陈曦 刘欣欣 边磊 白莹/文 于佳/摄

【探访】

“明星”包子店 欢迎环卫工人歇脚

早上10点，庆丰包子铺月坛店里，身穿橙黄色工作服的环卫工人王俊青正在这里享受他一天中难得的闲暇时光。杯子里的水喝完了，他还没来得及去拿水壶，眼疾手快的服务员已经给他倒满了。

“我们早晨4点就起来了，干这一上午，就这么一会休息的时间。能喝口热水，有个暖和地方歇脚，特知足。”王俊青告诉记者，老家在河南，他来北京已经8年，一直从事环卫工作。目前，负责打扫月坛北小街到二环路间的马路。

王俊青说，他几乎每天都要“光顾”庆丰包子铺月坛店，服务员对他很好。“每次我来，她们都会跟我说‘欢迎光临’。除了热水和暖和的休息场所。店里的文化书籍和刊物我们也可以看。店里来了新的菜品，也会让我们免费品尝。这不，前两天他们还送了一副新年挂历给我。”

记者了解到，庆丰包子铺隶属于北京华天饮食集团，月坛店更是其中的“明星店”。每到饭点，店里都是顾客满门，而这从来没有成为阻挡环卫工人进门的原因。为了能让他们及时喝上热水，店里将普通的水壶换成了电暖壶，几分钟就能烧开一壶水。

“虽然在外人看来，是我们在帮助这些环卫工人，可实际上，他们也在帮助我们。”庆丰包子铺月坛店经理贺艳丽告诉记者，“前几天，王俊青师傅在为我们收集、倾倒垃圾的时候发现，我们店里的垃圾分类有问题，然后提了出来。我们一查才发现，是一位新来的员工因为不太懂垃圾分类，搞错了。于是，我们就加强了这方面的培训力度。”

“企业，无论大小，都是社会的一部分，应该为社会做出贡献，承担起社会责任。2014年，我们店发出倡议后，现在，庆丰新开的店铺，第一锅的包子都会送给弱势群体。现在，我们店也愿意成为户外劳动者的暖心驿站。”贺艳丽自豪地说。

职工接待室 变身多功能暖室

不到8平方米的小屋内，沙发、茶几、储物柜、桌子、桶装水、微波炉、电烧水壶、暖壶、暖气、空调一应俱全。这里是东城区东华门街道工会服务站的职工接待室，从2016年起，就面向户外工作者开放。环卫、保安、快递小哥在工作之余，多了一个落脚点。

一走进东华门街道工会服务站，就感受到热气腾腾的暖意。卫生间向户外工作者开放，职工接待室同时是职工休息室。户外



工作者都可随意进出，没有人阻拦。但实际上，最受欢迎的是免费WIFI，智能手机的时代，有网络，就可以收发信息，下载个什么东西也都方便。

“2016年6月，区里下发了《户外劳动者服务站点建设的通知》，我们就着手做了这项工作，根据现实情况，把职工接待室改造成驿站。周边一直有环卫工人，冬夏无处可去。有一次他们过来问能不能接杯水，我们觉得这也确实是户外工作者真正需要的。于是直接把房间改造成工会驿站，还进行了宣传，为扩大宣传面，我们做了展板在宣传栏展示。”东华门街道总工会副主席赵祯说：“之后附近的环卫工人就偶尔过来喝杯水。”

来工会驿站休息的户外工作者都比较分散，不会集中出现。工会工作人员在满足户外工作者需要的同时，尽量让他们感觉就在自己的地盘儿，自由自在。工会服务站的职工书屋也向户外工作者敞开大门，想要读书也是十分方便。

“大家都很忙，很少有长时间来休息的，尤其是快递小哥儿，简直是争分夺秒。”工会服务站工作人员葛婧说，去年以来，全市开展封堵开墙打洞、中心城区架空线入地工程，施工时，经常有施工人员来休息。但是他们很少停留，就是工程衔接的间隙，进来暖和一下，外边有人喊，立刻出去开始工作。

爱心驿站“走出去” 服务在京农民工

早在2016年，朝阳区劲松街道总工会就积极准备，围绕保障和改善户外劳动者的生产生活条件，重点解决饮水、就餐、如厕和休息等实际问题，配备基本设施设备，包括卫生间、桌椅、饮水机、微波炉、应急医药箱等。

劲松街道总工会服务站常务副部长陈亮告诉记者，他们设立的“爱心驿站”“户外劳动者歇脚点”等设施，至今已有100多位户外劳动者得到了暖心服务。除了“请进来”，他们还主动“走出去”服务在京农民工。自去年6月，劲松街道总工会设立了家政从业人员培训基地，半年的时间共为245人次农民工提供培训。

“通过这个平台，所有培训过的农民工，基本上都能就业。”陈亮介绍说，由于场地限制，每次开班前桌椅、器材等都要重新搬运、摆放、安装。

除了为农民工提供培训服务外，劲松街道总工会还在今年1月1日举办了劲松第六届在京农民工慰问联欢会。共有来自多个单位的66位农民工及其家属和孩子参加，大家有说有笑，互祝新年快乐，一起包饺子会餐，欢声笑语不断。

当天，劲松街道总工会还为节日期间坚守岗位的小区工作人员送去了热腾腾的饺子与精品

茶叶。

陈亮表示，今后，劲松工会将持续开展此类走访慰问活动，为在京工作的来京务工人员送去政府与工会组织的温暖与关怀，为各单位职工会员做好“娘家人”，为有需要的市民或各类人员提供力所能及的帮助。

【建议】

更多一点 标识更明显一点

“户外劳动者服务点我用过，很不错，开水、卫生间什么都有。”陈宏是安徽人，来北京8年了，从刚到北京就在一家保洁队工作，负责无物业的小区内的保洁工作。

他告诉记者，去年冬天，他曾经到工会设立的爱心驿站歇过脚，因为天气太冷，手都冻僵了，他还在那里接了开水，用来暖手。当记者问到对服务点的建议，陈宏仔细地想了想说：“希望服务点能够再多些，让我们更多的同事能够更快地到达服务点，享受到工会组织带来的温暖。”

“有一次，我偶然闯进过一家暖心驿站。”送餐小哥张兵告诉记者，因为那天出门的时候喝水有点多，送餐途中想上厕所，看到一位的哥从一家“暖心驿站”里走出来，还端着一杯热水，他就想进去问问，周围哪里有公共厕所，结果，工作人员告诉他，驿站里就有，可以用。“我还挺高兴，歪打正着了。”

“这个暖心驿站真是挺好的，听工作人员说，很多地方都有。我们的工作性质是全市满处跑，可是我在别的地方却没有看到。希望这个驿站能开在明显的地方，标识也明显一点。”

“如果说还有什么需要补充的，我觉得那就是冰箱了。”东华门附近工作的停车管理员张建设告诉记者。

东华门街道工会服务站工作人员告诉记者，他们每一季度向职工发放一回问卷，每次内容都有调整，就是想了解职工的需求。通过问卷调查，他们确实发现有职工反映，夏天食物不易保存的问题。

“像我们经常带饭的人，这里的微波炉确实提供了方便，饭菜几分钟就热好了。但是夏天就不行了，带的饭菜放半天，即使不坏，也不新鲜了。如果有个冰箱，这个问题就可以解决。”张建设说。

【响应】

升级服务 扩大覆盖

“我们的暖心驿站是一项长效的服务机制。”西城区总工会副主席许畅说，西城区总工会将为每家驿站进行专项拨款，用于购置驿站内所必需的标准化配置，包括暖水壶、一次性水杯、桌椅等。同时为地区户外工作者开展“四送”活动，包括送帽子、手套、暖手宝、棉鞋等防寒物资。此外，西城区总工会还将和高德地图合作，职工可在高德地图APP上查看“驿站地图”，了解各家驿站地址及开放时间。

东城区17个街道工会也已经面向户外工作者开放。今年，东城区将全面规范这一工作，统一名称和标识，扩大宣传范围，提高知晓率，让更多的户外工作者在工作之余有处落脚。

记者从北京市总工会了解到，2016年北京市总工会已经制定并下发了《关于户外劳动者服务站点建设的工作方案》，将全市355家工会服务站和17家区职工服务中心建成为户外劳动者服务的“主阵地”，重点解决他们的饮水、就餐、如厕、休息等实际问题。

与此同时，各级工会还在摸排本地区户外劳动者的具体情况，掌握职业作息习惯和生产生活需求，根据户外劳动者生物钟安排服务力量、调整服务时间。户外劳动者在服务站点享受服务后还可通过北京工会12351手机APP对服务进行评价。

据了解，全国总工会也在全国推动户外劳动者服务站点建设工作，要求服务站点尽量临街靠路、标识鲜明，确保户外劳动者能在较短时间内到达。同时，广泛动员社会力量，发动学校、银行、医院、酒店、连锁超市等爱心企事业单位参与，共同建设服务站点。