

清晨，晨曦初露，环卫工人早已坚守岗位，挥动着手中的扫把扮靓城市；快递小哥也早已在路上奔驰……在他们忙碌身影的背后，有一群“娘家人”在默默守护。他们建设户外劳动者服务站点，全方位满足户外劳动者需求，为他们提供贴心、暖心服务。一杯水、一盒饭、一隅休憩之地……温暖着每天在户外风吹日晒的劳动者。近日，本报记者走访了全市各级工会建设的多家户外劳动者服务站点，探访这里的暖心故事。



北京银行国际新城支行户外劳动者驿站

规范化

建站有标准 全方位满足户外劳动者需求

户外劳动者的“歇脚地”“能量站”“温暖屋”……全市工会在建设户外劳动者服务站点时，充分考虑户外劳动者需求，因地制宜提供多样化设施，为户外劳动者提供贴心、暖心服务。

休息座椅、爱心加水站、便民医药箱、手机充电站、书刊报纸、复印机、雨伞、儿童游乐园、金融安全知识普及等17个服务项目，让户外劳动者免费享受临时休息、加水充电、应急服务、取暖乘凉、金融安全防护等服务，让环卫工人、快递小哥、城管、警察等诸多户外劳动者感受到“娘家”的关怀。今年3月15日，位于西城区广安门外大街172号的邮储银行北京分行首家“邮储驿站”一经亮相，就受到了周边户外劳动者的欢迎。

夏日的天就像孩子的脸，说变就变，上午还是大晴天，午后就下起了雨。正在首钢园服务区域内工作的保洁员们匆匆跑进了首钢园户外劳动者职工之家。本来来这里避避雨的他们欣喜地发现，在这里不仅可以纳凉、歇脚、充电、热饭，还有免费的医药箱、雨具等供他们使用。当他们从工作人员手中接过一次性雨衣后，几名保洁人员高兴极了，连声说：“这个好，比雨伞都好，有了它下雨天也不会耽误干活儿了。”

记者了解到，首钢园户外劳动者职工之家由首钢集团原首钢焦化厂焦炉加压泵房改造而成，于去年10月份揭牌运行，面向首钢园的快递小哥、安保人员、保洁人员等户外劳动者提供“冷可取暖、热可纳凉、渴可饮水、急可如厕、累可歇脚、伤可用药、餐可优享”的暖心服务。这里面积虽不算大，但却是“麻雀虽小五脏俱全”。除了为户外劳动者提供服务外，还特别考虑到了女职工的实际需求，设置了一间女工关爱小屋，精心准备了冰箱、饮水机、婴儿台等设备，为经期、孕期、哺乳期的女职工提供人性化服务。

“每次我到这里都有一种家的感觉，很贴心！”在职工之家留言簿上，很多户外劳动者写下了自己的感受。除了环境温馨、整洁外，服务人员热情、细心的态度，也在这里赢得了不少赞许。职工之家设有一名专职服务人员，经过专业培训后才能上岗，每位走进职工之家的劳动者，都会受到他热心、耐心、细心的引导服务。同时，服务人员还会按照疫情防控要求，做好进入人员信息登记、扫码测温，对室内外环境做好清理及日常消毒，定期清点检查物资等工作，确保职工之家健康安全舒适。

普惠化

有需求的劳动者 均可来这里享受贴心服务

快递小哥借个打气筒，防疫人员借个充电宝，为过往路人提供雨伞……位于东城区北新桥板桥南巷7号人民美术文化园区入口的北京人美文创文化发展有限公司工会暖心驿站日人来人往。

人美文创的暖心驿站与一般的暖心驿站不同。它不仅仅是开辟出一块场所，而

且分布在园区各处，方便新就业形态劳动者使用。在园区门口的门岗传达室，50多平方米的空间里，书籍、冰箱、微波炉、雨伞、免费充电、打气筒、热水、药箱、WiFi等服务方便了快递员、外卖员、环卫工人及其他岗位的广大职工和周边居民。园区内与咖啡馆相连的休闲空间，也放置了驱蚊水等物品，除了日常经营，新就业形态劳动者不消费也可以随时在这里落脚休息。

“平常我们园区的快递人员比较多，流量较大。工作之余，不少快递小哥都会来这里休息。”北京人美文创文化发展有限公司工会主席、副总经理孙妙辉说，“疫情防控期间，我们也为胡同口执守的防疫人员提供服务。”

因为是在胡同里，街里街坊来来往往也多，北京人美文创文化发展有限公司工会暖心驿站也成了邻里休息、等人、解决小问题的好去处。暖心驿站虽然是人美文创园独立建设的，但是园区企业也都愿意“贡献一把米”，经常为驿站“增砖添瓦”。“大家共同参与的热情都很高，有时候帮忙做个易拉宝啊，帮忙订咖啡饮料啊……都非常热情。”孙妙辉说。

在邮储银行广安门支行“邮储驿站”，工作人员也经常听到户外劳动者衷心的感谢。“在这里可以时不时歇歇脚，水不够了还可以加水，而且雨水多的季节，我们还能借到伞，真是太贴心、太暖心了……”揭牌当天，达官营公交站台交通引导员张阿姨就指着邮储银行北京广安门支行“邮储驿站”的牌子，忍不住夸赞。

“我们的目标是让每一位来网点寻求休息和帮助的劳动者累了能歇脚、没电能充电、渴了有水喝、雨雪天有伞用、金融安全有保障……”邮储银行北京分行相关负责人表示，北京分行将有序推进服务资源向社会开放，持续发挥邮储银行网点优势，整合网点资源，提升网点服务效能，

# 暖心驿站里的暖心故事

## ——全市工会户外劳动者服务站点工作纪实

□本报记者 边磊 刘欣欣 张晶 马超



邮储银行广安门支行“邮储驿站”



恒兴物业暖心驿站



首钢园户外劳动者职工之家

不断满足客户对美好金融生活服务的需求，为首都居民提供更加贴心、更加温暖的服务，将“邮储驿站”打造成服务户外劳动者的绿色金融服务港湾。

个性化

### 针对不同人群 提供精准化服务

建设在不同地方的暖心驿站，因为人群有所不同，会提供个性化服务。

送走一位问询的旅客，工作人员江梅便赶紧拿起杯子，直奔旁边的恒兴物业西站地区职工暖心驿站打了一杯水。“这个暖心驿站正好建在我们问询处边上，特别方便。”江梅说。

北京建工恒兴置业集团公司所属恒兴物业西站地区项目部工会在2020年建立了职工暖心驿站，位于北京西站地区东下沉广场。二三十平方米的面积内，饮水机、冰箱、微波炉、充电插座等一应俱全，成为了西站地区100多名物业职工临时轮岗的休息区。

该项目部职工李燕介绍，项目部负责整个西站地区的物业管理工作，工作人员分布在车站、广场、车场等不同的场所，尤其是车场指挥人员和广场巡视人员，常年在户外工作。之前大家都是在更衣室稍作休息，手机没电了也只能自己租个充电宝。现在，暖心驿站建好了，给大家提供了一个专门的临时轮岗休息场所，工作之余有了一个放松的环境。

随着暖心驿站逐步被大家所熟知，有的职工提出自己有理发特长，工会便为驿站配备了理发工具，方便大家互帮互助，免费理发。有的职工提出工装清洗后有褶皱，工会便为大家配备了挂烫机，以备职工整理工装……

工会还在暖心驿站开展了冬送温暖、夏送清凉活动。由于驿站同时也是为过往旅客服务的一线问询窗口，这里还配有一次性雨具、急救箱、应急防疫等物资，为旅客提供应急帮扶，受到过往旅客的一致好评，展现了首都的良好形象。

在邮储银行北京广安门支行“邮储驿站”，除了提供常态化的服务，广安门支行还结合金融机构行业特点，主动开展公众教育宣传，为劳动者普及金融产品知识和金融用卡安全知识。

2021年，为解决户外劳动者饮水难、休息难、吃饭难等问题，北京银行股份有限公司国际新城支行在充分调研一线劳动者需求的基础上，在营业大厅设立了“户外劳动者驿站”，为奔波在路途中的户外工作者送上繁忙中的一份暖意。户外劳动者驿站为户外劳动者提供“热可纳凉、冷可取暖、雨可栖身、渴可饮水、饿可进食、累可歇脚”的场所，一应俱全的暖心配置，温暖着每一位户外劳动者的心。点滴关怀背后是“此心安处是吾乡”的归属感。

“每一位劳动者都是最可敬的人！”北京银行国际新城支行行长任玉梅介绍，驿站开设一年多来，营造了尊重和关心户外劳动者的社会风尚。截至2021年12月末，北京银行国际新城支行在通州区总工会的指导下，年度内与各街乡工会组织合作开展网约送餐员专项职工沟通会84场次，开展生活服务类专项职工沟通会192场次，发展8017名新就业形态劳动者加入工会组织。

未来，北京银行国际新城支行将继续深化与通州区总工会合作，以党建引领解民忧、暖民心，加大服务创新力度与高度，持续探索新内容、新模式，提升服务效能，不断满足广大户外劳动者的需求，让服务站点持续成为户外劳动者可信赖的“温暖之家”。