

精准服务,因地制宜为户外劳动者遮风挡雨,建设“温馨港湾”; 驿站虽小,却离户外劳动者最近,解决他们的困难最直接; 因需而定,错峰延时,推出24小时全时、自助服务……

# “小”驿站里的“大”关爱

□本报记者 白莹 宗晓畅 刘欣欣 孙艳 周美玉 张晶 盛丽/文 曹立栋/摄

24小时工会驿站服务不打烊;扫码便可打开驿站的门进去喝水、吃饭、歇脚;拉了一夜货,来到驿站不仅可以睡觉还可以洗澡换衣;书店里的驿站既有物质补充还有精神食粮……近年来,全市各级工会按照“因地制宜、共建共享”原则,大力推动工会驿站建设,构建起一张疏密有致、互相补充、有效覆盖的工会服务阵地网络,将工会驿站打造成为服务职工群众的重要阵地与关心关爱新就业形态劳动者的重要载体……



网约车司机小站让司机师傅“安家”更安心

坐标：尚东·数字谷

集装箱式的外立结构、阳光明媚的露台、简约舒适的休闲桌椅……位于中关村软件园尚东·数字谷A区3号楼南侧的“网约车司机小站”,为网约车司机等新就业形态劳动者筑起“温馨港湾”。

总面积约80平方米的尚东·数字谷网约车司机小站分为上下两层,几盆绿植将环境点缀得优雅清新。走进一层,雨具、医药箱、维修工具箱、饮水机、微波炉、空调、电视等设备设施一应俱全,报刊架上整齐码放着各类书报杂志和网约车司机职业健康保护指南,手机充电区域配备了多种充电插头和数据线。通过小站外侧步行楼梯至二层,一个明亮开阔的小露台映入眼帘,天气好时,新就业形态劳动者可以来此纳凉。二层室内设置了休息区和桌游区域,两名滴滴专车司机利用运营间隙在这里小憩。司机马师傅说:“小站的服务非常细致周到。我们可以免费领取饮用水,用微波炉加热食物,为手机充电,借用雨具和维修工具。司机师傅们都喜欢来这里休息,放松心情。”

上地街道专职工会社会工作者赵佳介绍,这个小站不仅面向网约车司机提供服务,还吸引了周边的快递员、外卖配送员、环卫工人等户外劳动者前来休息。平时中午12点至下午2点,是网约车司机到小站用餐和休息的集中时段;下午4点至5点晚高峰来临前,部分司机会到小站休息,调整状态。记者看到,在小站外的空地上,设有多个网约车司机专属车位。“这个小站一定程度上解决了我们的泊车难、如厕难、吃饭休息难的问题。”滴滴专车司机朱师傅说,司机们还从这里领取了《工会免费送保障》宣传册,及时了解事关自身的权益保障。

据了解,中关村软件园尚东·数字谷是全市首家“网约车司机小站”,也是海淀区总工会会同各级工会共同建设的众多工会驿站中的一家。上地街道总工会相关负责人表示,接下来,将进一步联系和服务外卖配送员、网约车司机、快递员等新就业形态劳动者,利用地区各党群服务阵地,持续为他们提供更有温度、有人情味和温度的便捷服务。同时积极统筹各方资源,在商圈、街头、新就业形态劳动者聚集地,联合企业布局更多工会驿站,充分发挥工会服务职能,将服务送到新就业形态劳动者身边。



24小时智能化驿站贴心服务劳动者

坐标：建外SOHO 18号楼下沉广场

“天太热了,进来拿瓶冰水,吹吹空调,补充补充能量。”美团骑手刘先生用手机扫码,打开了位于建外SOHO 18号楼下沉广场的24小时无人值守智慧骑手驿站大门,再次扫描站内智能货柜上的二维码,一瓶冰镇好的免费矿泉水水落下来,他边喝边坐在一旁的按摩椅上休息。近日,建外街道总工会全新升级改造的2000平方米的24小时智能化驿站焕新上线。下沉广场不仅建有羽毛球场、健身房,新就业形态者在等单之余,可在这里休闲健身。此外,还有辖区银行提供理财和资金安全咨询服务、理发门店推出优惠剪发措施、律所提供免费法律咨询、诊所提供义诊服务等。

像建外街道这样的工会驿站在朝阳区随处可见。近年来,朝阳区总工会带领全区各级工会按照全国总工会、市总工会“新双15工程”工作要求,全力推进公共区域职工之家、户外劳动者暖心驿站、24小时智能化工会驿站建设,努力解决广大户外劳动者“歇脚难、饮水难、如厕难、充电难”等痛点难点问题,为户外劳动者筑起“温馨港湾”。

截至目前,朝阳区已建成公共区域职工之家54家、户外劳动者暖心驿站2305家,推树全国最美工会户外劳动者服务站80个、北京市最美工会户外劳动者服务站96个。2023年底,朝阳区总工会被全国总工会评为推进“双15工程”中作出重要贡献的单位。

其中,北京CBD总工会白领驿站以“驿空间、舞平台”为核心,通过声、光、电、多媒体等技术的综合应用,满足职工群众的学习交流需求,在近1200平方米的空间内,打造了AI健身,电子阅读、智能会客厅等形式的文体活动;八里庄街道总工会打造“服务一条街、入会两途径、三重保障、四送活动、五大特色”的“12345模式”工会驿站品牌,让新就业形态劳动者享受工会服务的同时,积极融入基层治理;将台地区总工会结合“将小爱”公益品牌,为户外劳动者建立“公益寓站”,公寓租赁价格低于市场价,并且生活功能全、卫生条件好、环境优美,定期举办公益活动……

朝阳区总工会副主席张洪源表示,下一步,朝阳区总工会将在“建好”“管好”“用好”“选好”工会驿站四个方面持续发力,推动工会驿站在质效上提升、在管理上规范、在功能上增强,使之成为广大职工和新就业形态劳动者服务的“前哨站”、传递爱心的“接力站”、补充能量的“中转站”,持续擦亮工会服务“新名片”。



画好党群“同心圆”实现“工惠”为职工

坐标：大兴区天官院街道京南物流基地

大兴区天官院街道辖区内的京南物流基地,是首都现有四大物流基地中面积最大、吞吐量最多的综合物流基地,众多卡车司机等新就业形态劳动者群体在这里聚集,2022年,全市首家“卡车司机暖心驿站”由此诞生。两年来,天官院街道总工会聚焦新就业群体需求,探索出了一条“党工共建”新路径,让卡车司机等共享“工惠”暖心服务。

和其他驿站不同的是,卡车司机驿站设有一位“暖心管家”,由所在社区矿林庄社区党支部书记张玉红担任。自打上“管家”,“有事儿您说话”成为了张玉红工作中的口头禅。为了更好地服务卡车司机,驿站推行“五微”服务(微谈心、微走访、微课堂、微心愿、微志愿),比如:“微谈心”通过面对面、小信箱、线上聊等方式了解货车司机需求困难和诉求建议,形成“司机接单,组织接单”的有效沟通。“微走访”则通过开展夏送清凉、冬送温暖等活动常态化到货运企业了解司机实际需求,将党委政府与工会的关怀送到货车司机身边。

记者注意到,驿站的吧台上摆放着一个“您扫我办”的小牌子,司机师傅只要用手机扫码就可以向“管家”提出需求和建议,同时还可以通过“司机留言”、暖心管家微信沟通等方式,建立司机“微心愿”需求清单,社区会积极响应,快速解决。目前,已实现淋浴、休闲按摩、书籍阅读、24小时售卖机、娱乐棋牌等暖心服务。

“现在,驿站里的设施越来越完善了。”卡车司机王文海是个热心肠,平时总是主动帮助维护驿站的环境,发现问题及时与“管家”联系。“夏天到了,我发现医疗箱里的防暑降温药品消耗比较大,及时反馈后,工会很快就给备足了。”

作为驿站的“常客”,王师傅在内的30位卡车司机还多了一个身份——“园区网格员”,他们一起发挥园区探头作用,发现安全隐患后随时上报信息,街道职能部门快速处置、联动解决。目前,已解决安全隐患类、环境治理类等问题200余个。

“伴随着工会组织覆盖面的不断扩大,越来越多的新就业形态劳动者享受到了工会服务和关爱,他们也用实际行动向工会‘奔赴’,推动了新就业形态劳动者成为了基层治理的新生力量。”天官院街道总工会副主席春红表示,下一步,街道工会将通过“五微”服务机制、司机事项党员代理机制,提高驿站管理服务水平,为广大职工提供更多便利和贴心服务,让驿站更“暖”。



全天候工会服务融入职工“生活圈”

坐标：中国石化北京石油分公司航润加能站

夏季有绿豆汤、花露水,冬季有暖宝宝、姜茶水,在传统节日,还会为户外劳动者准备水饺、汤圆和粽子……中国石化北京石油分公司依托全市范围内中石化加油站,建成了229家24小时不打烊对外服务的站点。近年来,北京市总工会持续推进工会驿站建设,充分利用资源优势,广泛发动产业所属局、集团、公司工会,面向环卫工人、外卖配送员、快递员、出租车驾驶员、卡车司机等户外劳动者及新就业形态劳动者,提供贴心便利的服务。

“我们航润加能站的这个‘司机之家’,其实也是户外劳动者的工会驿站,我们全年无休,24小时不打烊。目前配备了沙发、电视、微波炉、餐桌、饮水机、充电设备,司机与户外劳动者可以在这里吃饭、如厕、洗衣服,同时还配备了工会的相关介绍及货车司机入会资料。”在位于北京市顺义区机场路这个“司机之家”,站长孙秀娟向记者介绍着,为了方便司机们换洗衣服,“司机之家”还为他们添置了洗烘一体机,这也是最受他们欢迎的服务项目。休息区里,还有躺椅和图书杂志,户外劳动者小憩的同时,也可以看看书。

“我们采取‘2+7+X’项服务功能,在加油和购物基本服务功能的基础上,提供停车、休息、餐饮、加水、淋浴、洗衣、干衣7项核心服务功能和道路救援等X项辅助服务。”孙秀娟介绍说,“我们主打的就是‘全天候一年四季24小时服务不打烊’。我们冬天会准备热姜汤给大家暖暖身子,夏天为大家准备绿豆汤解暑。在中秋节、元宵节、春节这些节日里,我们还会为大家做月饼、煮汤圆、包饺子,和大家一起过节。”

记者来到“司机之家”二楼,看到几间功能各一的职工之家,主要设有乒乓球室、健身房、EAP谈心室、多功能厅等。司机师傅们来这里既可以放松心情,也可以在这里开展文体活动、心理辅导课程等等。

为确保产业内的工会驿站切实发挥作用,市总工会还与基层工会密切配合,采取全覆盖普查与重点领域抽查相结合的方式,对产业内公共区域职工之家和户外劳动者暖心驿站进行了综合检查,检查率达到100%。综合检查采取检查、反馈、整改、复检四步走的工作方法,“我们在检查中发现部分工会驿站存在标牌标识不清晰、物资配置不齐全、空间布局不合理等问题,对此及时要求相关单位突出标识、优化布局、专人管理、完善设施,确保有效提升服务品质。”市总工会相关负责人介绍说。



为新就业形态劳动者筑起“温馨港湾”

坐标：天通苑北街道白坊家圆驿站

立秋已至,暑意未消。眼下,京城依旧晴热。在昌平区太平庄东一路和白坊北路交口处,一拉开天通苑北街道白坊家圆驿站的大门,立即切换到了凉爽舒适的场景,很多新就业形态劳动者在此休息。

昌平区天通苑北街道常住人口约14.27万,人口密度大、商圈林立,新就业形态劳动者众多。近日,记者来到白坊家圆驿站,已过中午送餐高峰时段,很多外卖配送员忙完后不约而同来到驿站休息。“一上午我跑了20多单。”美团外卖配送员牛永森在驿站椅子上休息,“越到高温天订单越多,大家都不爱出门。”几乎每天忙完中午送餐高峰,牛永森都会来这里休息一会儿。

炎热的天气里,驿站早有准备。既有用大保温桶装着的热茶,也有冰柜里清凉的瓶装水,随到随取。置物架上,藿香正气水和风油精放在最醒目的位置。新就业形态劳动者可以在这里喝水、上网、充电、歇脚……这里已经成为他们第二个“家”。驿站负责人华红霞介绍,站内设置了心愿墙,劳动者有什么需求可以直接写上去,驿站会根据需求做相应调整。入夏后,冰袖、水壶等防暑降温用品迅速登上“心愿墙”,于是,在高温预警第一天,驿站就备齐了物资发给大家。

平日里,天通苑地区外卖订单量大,有200多名外卖配送员在各社区穿梭,在工作中他们曾遇到许多困扰。例如,因楼号不清耽误送餐,电动车出行需要随时充电……这些问题该如何解决?别着急,来工会驿站商量商量。

白坊家圆驿站创建了“小哥”协商议事厅、金点子解忧中心等议事功能区。去年,开展了一期“东三区楼门牌‘小哥’协商议事会”,20余名居民代表和外卖配送员齐聚一堂,就楼门单元号码牌安装问题进行商讨,并一致通过方案。没过几天,东三南社区20栋楼、146个单元,已全部替换成全新、醒目的楼门单元号码牌,满足了外卖配送员、居民的配送和生活需求。“‘小哥’协商议事厅成立以来,通过居民与外卖配送员共同探讨已解决社区内规范停放外卖车辆、规范楼门牌、扰民等7项问题。“我们会定期查看金点子征集册,尽力解决新就业形态劳动者提出的合理诉求。”工作人员介绍。

昌平区天通苑北街道总工会围绕辖区三大商圈,积极推动“1+3+N”三级服务体系,不断增强新就业形态劳动者群体的归属感、向心力和凝聚力。昌平区天通苑北街道工委副书记、工会主席刘飞介绍,1是指天北街道党群服务中心;3指天北街道三大商圈设了3家户外暖心驿站,其中白坊家圆驿站就是其中之一;N指天北街道其他工会驿站。目前,天通苑北街道共有34家工会驿站日常对外提供服务。



打造“书店文化+工会服务阵地”新模式

坐标：中国书店雁翅楼店

不久前,位于中轴线北端地安门内大街的中国书店雁翅楼店里,“旧书新知大讲堂”——元大都文化讲座在书店的工会驿站中进行着。活动中,大家认真聆听历史、感受浓浓书香,在工会驿站中感受书店带来的创新文化服务。

临时休息、免费饮水、阅读空间……中国书店雁翅楼店工会驿站设有休息区和公共阅读区等多个空间,配备着桌椅、饮用水、微波炉、应急药品、无线网络等设施,为工会会员和户外劳动者提供喝水、歇脚等服务。不仅如此,在这里大家还可以感受这个工会驿站带来浓浓的文化气息。

中国书店雁翅楼店店长孙奕介绍,书店结合中轴线文化在工会驿站中举办了“中轴线照片展”、文化讲座、图书展销等多种活动。“去年以来,持续开展‘旧书新知大讲堂’30余场,今年这项活动还在持续进行中,吸引了众多职工参与。”

不仅是在中国书店雁翅楼店可以体会到工会驿站的创新文化服务,近年来,北京发行集团工会打造“书店文化+工会服务阵地”新模式,为加强职工文化阵地建设落实工会驿站高质量发展做出了有益探索。

目前,北京发行集团已累计建设公共区域职工之家56个、工会驿站9个,分布在北京图书大厦、王府井书店、中关村图书大厦、亚运村图书大厦四大书城,以及新华书店、中国书店所属的多家特色书店,覆盖东城、西城、朝阳、海淀、门头沟、房山等11个区。

北京发行集团党委副书记、工会主席陈嘉平介绍,近年来,北京发行集团工会坚持因地制宜打造工会驿站,创新文化特色工会服务阵地。目前,北京发行集团所属所有书店的工会驿站内硬件设置规范且丰富多样。“不仅各驿站的标识牌规范醒目,还专门配备老花镜方便读者阅读。此外,根据图书发行行业特色和站家标准,北京发行集团还统一定制了印有北京市总工会和北京发行集团名称及标识的瓶装水、购物袋、医疗箱等物资,工会会员可凭北京工会会员互助服务卡或12351APP免费领取。在工会驿站建设方面,还与智慧工会服务、标牌引导服务、店员人工服务进行了有机结合。”

不仅如此,北京发行集团所属各大书城和各书店还结合自身的经营特点来创新服务,形成了主题化、专业化、数字化的书店文化特色工会服务阵地。“目前,中关村图书大厦正在率先探索建设‘不打烊驿站’。通过创新服务场景打造,更好满足了职工个性化阅读需求,‘书店文化+工会服务阵地’新模式得到了广大职工、会员、读者的青睐和认同。”陈嘉平说。

为工会会员提供周三工会会员日、购书满额免费送书等10余项特色服务;工会会员优先使用共享会议室、团购专属福利等;工会会员可直接在北京工会12351APP预约参与特色文化等活动……通过“书店+工会”的融合模式,北京发行集团工会有效打通了广大职工阅读的“最后一公里”。陈嘉平表示,北京发行集团工会将继续通过“书店文化+工会服务阵地”新模式,持续服务好广大职工。