

小“站”大爱，让城市拥有更多触手可及的温暖

时代的蓬勃发展，离不开广大户外劳动者，他们是城市的建设者、守护者，为助力打造美好生活作出了重要贡献。

你守护城市，我守护你。近日，浙江公布了2024年省政府十方面民生实事，其中指出要“实施户外劳动者暖心服务行动，2024年改造提升服务站点1000家以上”。

据了解，该项目内容由浙江省总工会向省政府提出申报，旨在进一步推进户外劳动者服务站点建设，有效解决户外劳动者“吃饭难、喝水难、休息难、如厕难”等方面的急难愁盼，同时这也是省总工会关爱户外劳动者，不断提升他们城市获得感、融入感和幸福感的重要抓手。

眼下，一个个户外劳动者服务站点撑起一个个遮风挡雨、避暑御寒的温暖家园。省总工会将持之以恒地推进户外劳动者服务站点建设，让它们被更好地“用起来”“活起来”“暖起来”，为推动共同富裕示范区建设成果更多更公平地惠及更广大人群走出新路径。



根据户外劳动者群体特点，各服务站点开展多样化的公益服务活动。

广布局 ——融合共建，织密“15分钟服务圈”

户外劳动者服务站点是户外劳动者的“歇脚地”“加油站”“充电桩”和“暖心窝”。那么，如何快速找到附近的服务站点？

据了解，浙江省总工会推出的户外劳动者服务站点电子地图已经在高德地图上上线，街头巷尾一处处嵌入式的户外劳动者服务站点化为一枚枚紫色“驿站徽章”，跃动在地图之上，在线“值守”，等待被更多附近的劳动者“打开”。

服务站点的“从无到有”“由少变多”，标志着城市对于城市建设者的“一种看见”，是对其劳动价值的认可与回馈，有力回应了民生期待，流动着人文城市应有的温度。

“最早的服务对象主要是环卫工人。”省总工会相关负责人介绍道。浙江这项工作起步较早，早在2014年就开始建设环卫工人休息站，后来随着新业态经济的发展，户外劳动者服务站点服务对象逐步扩大至更多新就业形态劳动者，服务内容也越加丰富。

“让服务站点‘触手可及’，让更多户外劳动者悦享工会服务”，近年来，省总工会更是顺势而为，围绕户外劳动者服务站点“建、管、用”三个关键环节开展工作，提出“有统一的标识名称、有合适的服务场地、有健全的服务设施、有完善的服务功能、有规范的管理制度、有线上地图可查、有宣传教育功能、有暖心服务活动”等建设要求，并在工会自有阵地建建基础上，积极与社区党群服务中心、银行、邮政、通信、电力、加油站、福彩、超市、铁塔集团等合作共建，竭诚为环卫工、市政园林养护

工、快递小哥、出租车(网约车)司机、网约车送餐员、交通协辅警、道路停车收费员等户外劳动者提供服务。据统计，截至目前，全省已建服务站点1.2万个，98%以上属于共建范畴，可覆盖服务户外劳动者400余万人。

“城市，让生活更美好，也理应为每一位普通劳动者感受到生活的美好。”正如省总工会相关负责人强调，“关爱户外劳动者不只是‘一家一户’的事情，需要全社会共同关注与大力支持，因此我们也在积极推动政府部门、企业、社会机构、公益组织等资源共同参与、融合共建，真正打通服务一线劳动者‘最后一公里’。”



舟山市总工会在站点设计上融入岛城风格，让驿站富有海岛特色。

优场景 ——发现需求，提升“服务的颗粒度”

小小服务站点，可以提供哪些服务？据了解，浙江省内各服务站点目前基本配备桌椅、饮水机、微波炉、应急药箱、充电设备等基础设施，可以为户外劳动者提供饮水、休息、热饭、充电、取暖、纳凉等服务。而这，仅仅是站点服务的1.0版本。

对于服务站点建设，浙江省各地因地制宜，紧紧围绕“以职工为中心、以职工需求为导向”这一准则，做深做细做实，充分认识到户外劳动者共性诉求之外，因其所属行业不同，其个性化的需求也有所不同。因此，需要精细化群体画像，通过向

内深挖需求，链接更多社会资源，融入数字化手段，以创新的个性化服务场景，实现从“有”到“优”的不断迭代升级，真正打造成为“凝心聚力的宣传站、关心服务的前哨站、补能休息的中转站、传递爱心的接力站”。

对于骑着电驴、永远奔波在路上“争分夺秒”的外卖小哥而言，电动车的续航时间直接影响他们的工作效率。洞察到这一诉求后，台州市椒江区总工会在“365+劳动者驿站”001号站内，添置了一台电池换电柜，提供智能化便捷自助服务，为“赶时间”的外卖小哥一解续航焦虑。据了解，目前椒江区已经在10家主要驿站设置了电池换电柜，并连接“铁塔换电”和“这锂换电”App的“电柜导航”模块，骑手通过手机即可查询驿站具体位置，也可通过浙里办(椒江工会)或直接通过高德、百度地图导航到达各站点。

这一简单的换电服务，不仅有椒江区总工会的强力推动、统筹布局，也有中国铁塔换电业务的跟进，以及各个互联网平台的技术支持。正是大家的同向而行、合力而为，才让外卖小哥没有了换电的后顾之忧。

无独有偶，为解决户外劳动者“吃饭难”的问题，温州市鹿城区总工会早早上线了“阳光工享家·暖‘新’十元餐厅”，联合饿了么，集结起线下的2000多家饭店，共同为新业态劳动者提供平价、实惠

的餐饮服务。不仅如此，更多“接地气”“暖人心”的实践，在地方基层涌现，层出不穷。比如，创新站点服务方式，探索建设无人值守的自助式服务站点，为夜间户外劳动者提供更多暖心服务，让温暖不打烊；组织工会志愿者，联合社会公益力量，常态化为户外劳动者提供法律咨询、心灵关爱、技能培训等普惠服务，丰富户外劳动者的业余生活。

多样化的需求，牵引出多元化的服务方案。而每一个问题导向的解决方案，都充分考虑了周边行业人群的个性化需求，以系统化思维集结多方合力，链接更多资源，为奔波在外的劳动者奉上服务的最优解。



杭州市上城区总工会在户外劳动者较为集中的区域设置“爱心驿站”微站

重长效 ——多元赋能，汇聚可持续生命力

户外劳动者是城市得以顺畅运行的血脉筋骨，是城市美好生活的坚实“底盘”。而一个个户外劳动者服务站点，更是一个切换了主客位置的空间载体，让“服务者成了被服务者”，推动了城市与劳动者的双向奔赴。

近年来，浙江省不只是面上加强推进户外劳动者服务站点建设，以“15分钟服务圈”不断织密服务网络，提升人群覆盖率，更是建管并重，以特色化品牌服务活动为载体，积极探索“空间营造+公益文化+长效运营”三位一体的运营模式，实现从“建”到“运”的递进式发展，让站点迸发出更多的活力与吸引力。

源头发力，规范管理。省总工会先后制定出台《浙江省总工会关于进一步规范和推进工会户外劳动者服务站点建设的通知》《浙江省工会户外劳动者服务站点管理办法》，并将研究出台《建设管理运维工作指引》，对标识进行再统一、台账进行

再补充、分级进行再明确等，填补管理的漏洞，让服务站点建设有章可循。

点上突破，统筹推进。省总工会积极调动社会多元力量，跨部门、跨组织盘活关键要素，共同参与服务站点的常态化运维，参与这场守护户外劳动者的接力赛。

前不久，在传统的腊八节，中国电信浙江公司联合全省“爱心翼站”开展了“情暖腊八”冬日公益服务活动，在各地营业厅、街道、社区等场所，为辛勤奔波在一线的户外工作者送上热气腾腾的腊八粥和节日的祝福，让这个冬天暖意盎然。

诸如此类组织工会志愿者，联合社会公益力量，常态化开展端午、元宵等节日特色活动，已经成了站点服务的金字招牌。与此同时，越来越多的服务站点，正依托一个个品牌公益活动“点亮”，不断注入人气和流量，进一步凝聚起共建共创的合力。

比如，慈溪市浒山街道总工会推出“累了么”骑手驿站外卖骑手“爱心午餐”，每天为快递小哥提供免费午餐；杭州市上城区总工会创设“小哥风”上“日”，联动周边社区服务资源，在站点开展免费理发、公益义诊、证件照拍摄等服务，惠及户外劳动者10000余人次；安吉城市驿站通过开展公益助农直播带货，盘活闲置空间，打响驿站的知名度，释放其溢出价值；青田县瓯南街道石门社区服务驿站发动外卖员志愿组织“青蜂侠”，将每周五定为“每周服务日”和“积分兑换日”，为社区治理注入新活力……站点“用起来”，空间“热起来”，户外劳动者的心里跟着“暖起来”。

越来越多的人关注到户外劳动者这一群体，越来越多的人因为户外劳动者服务站点而连接起来、团结起来，为这座城市厚描出温暖的底色，凝聚起城市建设的磅礴伟力。



余姚市总工会在驿站设置阅读区，定期投放图书、报刊等，给户外工作者提供良好的学习环境。