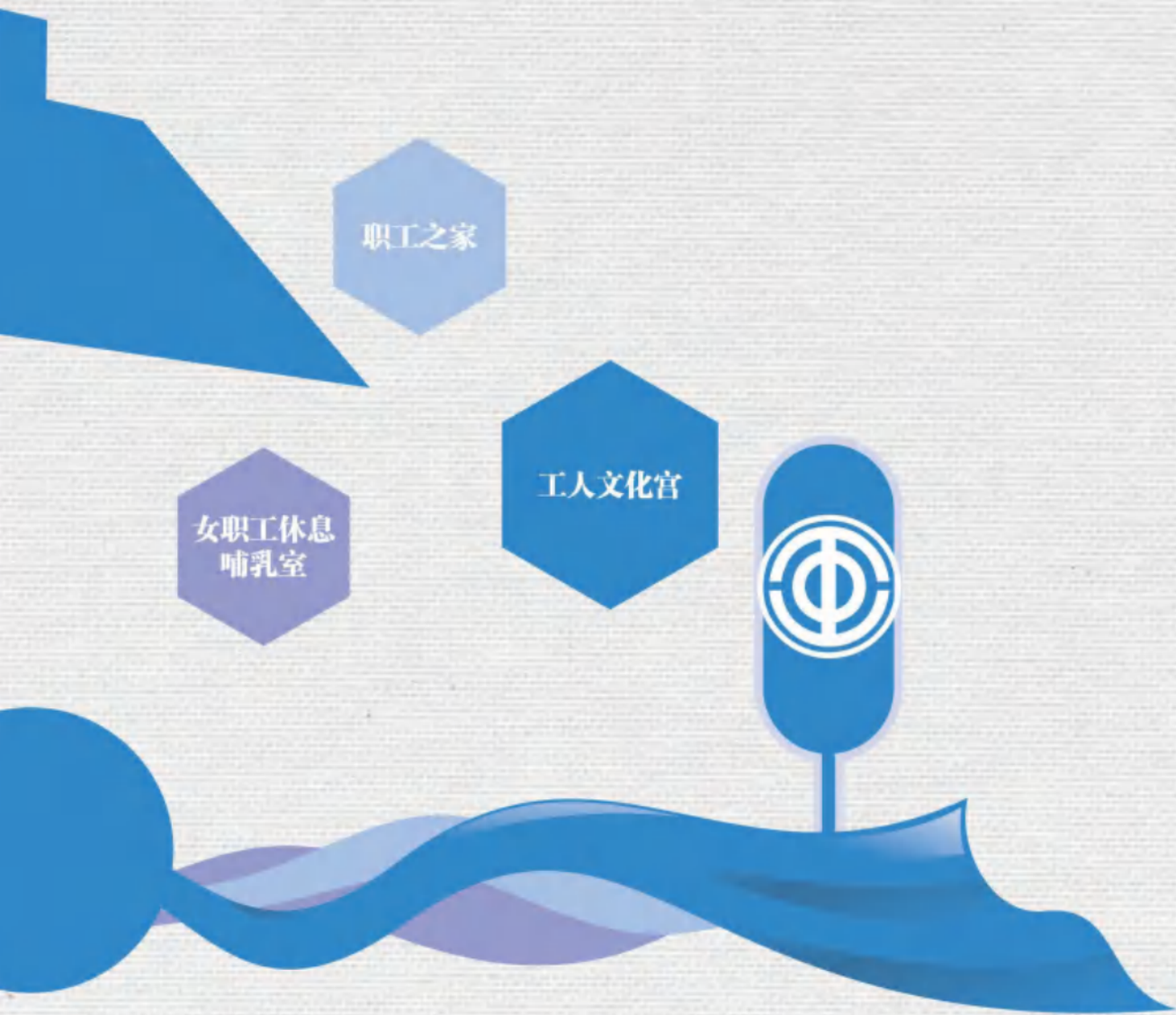




以职工为本

中国工会服务站点建设纪事

文 | 本刊记者 李瑾



从困难职工帮扶中心到职工服务中心，从爱心妈咪小屋到女职工休息哺乳室，顺应职工群体状况的变化，工会服务职工场所服务职工的宗旨始终不变。

当下，无论是“劳动者港湾”还是“爱心驿站”，无论是“暖心驿站”还是“爱心接力站”，职工在哪里，工会服务职工的重要平台载体就出现在哪里。

2021

年1月18日，北京。

苏宁小店新街口西里店，一块标有“暖心驿站”四个大字的告示牌摆放在橱窗前，红黄两色的中国工会会徽醒目地显示在左上角。

休息区、WiFi、手机充电、饮水、食品加热、针线包、应急药品、测量血压、打气筒、卫生纸、家政服务折扣、工会京卡优惠活动等12项服务内容逐一在告示牌上列示出来。

当天上午，全国人大常委会副委员长、中华全国总工会主席王东明走进这家北京工会建设的“暖心驿站”，调研工会户外劳动者服务站点建设情况。年前刚刚到任的全国总工会党组书记陈刚也同行参加调研。

《中国工人》记者注意到，王东明用“服务职工的重要平台载体”定位工会户外劳动者服务站点，明确提出要加大投入力度，推动实现在各地全面开花，努力使工会的维权服务工作更直接、更深入，更贴近广大职工群众。

今天，有25987个这样的“暖心驿站”散布在北京的街头巷尾。每一处“暖心驿站”的中国工会会徽，都在24小时默默温暖着户外劳动者的心。

历经十余载不懈耕耘，中国工会服务职工的场所建设持续迭代铺开，正在向“更直接、更深入、更贴近广大职工群众”的目标迈进。

发轫：打造“救助港湾”

时光倒流回18年前的那个冬天，天津工会紧急推出的一项举动感动了整个社会。

2002年1月14日，天津市委召开关心困难群众生活专题会议，提出下力量构筑社会保障的三道防线，以企业为主体落实“两个确保”，以街道为主体落实“低保”，以工会为主体构筑“第三条保障线”，发挥监督保障作用。真正做到不丢一户，不落一人。

会议刚刚结束，天津市总工会立即研究落实措施。临“低保”的困难户怎么办？未能参加基本医疗保险的患大病职工双困怎么办？夫妻同时下岗找不到工作怎么办？单亲子女上学交不起学费怎么办？职工合法权益受到侵害怎么办……时任天津市总工会主席散襄军果断拍板，建立困难

职工救助中心，直接面对困难职工提供救助。

从选定一站式服务大厅到购置快速救助车，从制定救助资金管理办法到文明服务标准公开上墙，仅用了三天时间，天津市困难职工救助中心正式打开大门，公开承诺特困救助能当天核实的一律当天解决，需要多方协调的要责成专人帮助解决。

大年三十傍晚，中心工作人员接到下岗职工王惠芝的电话，立即派人登门探望。王惠芝的丈夫瘫痪在床，一家三口挤在一间破旧的临建房里，仅靠每月100多元的“低保”和临时打工收入维持生活，家中没有一点过年的样子。工作人员当即决定帮扶400元。王惠芝夫妇热泪盈眶：“真的没想到，大年三十打个电话，你们就能马上登门……”

或许散襄军自己都没有想到，天津市困难职工救助中心最终成为中国工会服务职工站点建设的开端，并由全国总工会统一更名为“困难职工帮扶中心”。由此开始，困难职工帮扶中心在全国各地工会“遍地开花”。

短短5年时间，全国各级工会建立困难职工帮扶中心2602个，覆盖98.5%的地市和78%的县镇，地市级以上帮扶中心累计发放帮扶款物22.6亿元，帮扶困难职工1546.9万人次。

显然，在社会转型时期，工会理应承担起更多维护职工权益、稳定职工队伍的责任和义务。作为服务职工的场所，困难职工帮扶中心提供一站式救助、援助和服务，进而依照“纵向到底、横向到边”的原则构建工作网络，在城区设立帮扶站，在街道、社区、乡镇和大型企业设立帮扶点，全域覆盖、上下联动、资源共享，让困难职工可以第一时间找到自己的“家”。

就在天津市困难职工救助中心成立5年以后，工会服务职工站点建设收到了中央财政的“大礼包”——2007年，拨付给工会帮扶中心的专项资金比上一年整整翻了一番。

2007年12月11日，全国总工会公开征集选定的困难职工帮扶中心标识正式启用，迅即出现在全国各级工会困难职工帮扶中心。

困难职工帮扶中心标识由太阳、双手组成，太阳象征着伟大的中国共产党，红日映衬下的“双手”紧紧相扣，体现“帮扶”主旨，同时巧妙地构成了汉字“工”，寓意工会发挥着联系职工群众的桥

与困难职工帮扶中心相比,职工书屋的覆盖面更为广泛。建筑工地上有“工地微吧”,加油站网点有“流动书吧”……哪里有职工阅读需求,工会就把职工书屋建到哪里。在困难职工帮扶中心升级为职工服务中心之后,职工书屋又承担起职工文化服务的重任。

梁和纽带作用。

这一年,全国所有地市级工会全部建立了工会困难职工帮扶中心。此后,全国总工会继续关注困难职工帮扶中心建设,打造充满爱心、充满阳光的“救助港湾”。各地工会不断推出新的举措,包括全天候开通12351职工热线电话,做到困难职工随时求助,随时帮扶。

“吹拉弹唱,打球照相,布置会场,带头鼓掌。”曾经被这个“顺口溜”描绘的工会活动形式,就这样不断以服务职工的新形态取而代之。

嬗变:打造“精神港湾”

毫无疑问,困难职工帮扶中心是工会打造服务职工场所的新模式,它创新了以文化宫、俱乐部为标志的固有工会阵地建设,努力延长工会救助、维权、服务职工的手臂。

在广泛建设困难职工帮扶中心之后,中国工会启动了职工书屋建设工程,倾全会之力为亿万职工打造“精神港湾”。

2008年1月,全国总工会机关大楼,时任全总党组书记、书记处第一书记孙春兰为全国工会“职工书屋”揭标揭牌,宣布将用5年时间开办5万个“职工书屋”,逐步形成阅读条件比较完备、广泛覆盖职工群众的工会读书设施网络。

孙春兰同志为职工书屋揭牌,标志着由全国总工会主导推动的这项职工文化品牌建设工程正式启动,工会组织将在职工身边打造一方阅读知识的净土。

这年夏天,100多万册、总价值3200余万元的图书从北京发出,1000家全国工会示范性职工书屋在各地建立。内容丰富、形式多样的群众性读书活动,围绕职工书屋蓬勃开展。职工群众骄傲地说,“我们又有了属于自己的学习站和活动站”。

至今12年间,全国总工会已建成1.32万家全

国工会示范性职工书屋,带动各地工会建设不同规模的职工书屋超13万家,覆盖8000余万职工和农民工,有效缓解了一线职工、农民工阅读学习条件不足、读书难、读书贵等问题。

此后,为适应广大职工数字化阅读需求,全国工会电子职工书屋阅读系统上线。历时6年建设,至今已覆盖网站、APP、微信、数字阅读一体机等终端,图书、期刊、有声书等精品特色阅读资源动态更新,真正实现了“一人一书屋,无处不阅读”。

与困难职工帮扶中心相比,职工书屋的覆盖面更为广泛。建筑工地上有“工地微吧”,加油站网点有“流动书吧”……哪里有职工阅读需求,工会就把职工书屋建到哪里。在困难职工帮扶中心升级为职工服务中心之后,职工书屋又承担起职工文化服务的重任。

作为服务职工的文化站点,职工书屋成为推动工会改革创新的新品牌。2016年12月,《中华人民共和国公共文化服务保障法》正式将职工书屋列入公共文化设施。如今,职工书屋示范点更是出现在第二批全国创建示范活动保留项目目录,成为迄今为止全国总工会被纳入的唯一一项保留项目。

就在职工书屋的牌匾公开亮相5年以后,上海市总工会启动了“爱心妈咪小屋”建设行动,试图为职场“四期”女性提供一个私密、干净、舒适、安全的休息场所。第一批200个“爱心妈咪小屋”的建成,迅即引起全国总工会的高度关注,首先在省会城市及经济社会发展水平较高的中小城市普及推广。

时光荏苒,“爱心妈咪小屋”的名称变更为女职工休息哺乳室,但是,为广大女职工提供孕期休息和产后哺乳的宗旨没有改变。2020年三八妇女节前,全国已经有28.6万个基层企事业单位建



山东 工会户外劳动者服务站点

· 3860个

山东省各级工会累计建设各类工会户外劳动者服务站点3860个,向所有户外劳动者开放,其中相对固定服务覆盖35万余人。

· 关键词: 管理

山东省总工会在全国率先开发工会户外劳动者服务站点网上管理系统,实现了“一张图”显示、查询和手机导航,服务评价等功能,方便了户外劳动者查询、使用和评价。



江苏 安康爱心驿站

· 5213家

江苏省各市累计建设“安康爱心驿站”5213家,直接服务36万人,基本上覆盖全省户外劳动者工作范围。

· 关键词: 激励

江苏省总工会每年评选30家五星“安康爱心驿站”,每家给予2万元的现金奖励,有效地激励了各市“安康爱心驿站”建设。



安徽 幸福驿站

· 1968家

安徽工会累计建立县级以上“幸福驿站”1968家,累计服务户外劳动者114.8万人次。

· 关键词: 服务

“幸福驿站”在服务对象上逐渐由户外劳动者向一线职工群众拓展,服务项目上日益丰富多元化。如铜陵、安庆等地“幸福驿站”为环卫工人购买了意外伤害险,组织他们免费带薪疗养休养。亳州市将工会职工书屋建设与“爱心驿站”建设有机结合,丰富了户外劳动者的精神生活。合肥市要求有条件的站点设置储物柜、维修工具箱、电视机、无线网络等。



湖北 户外职工爱心驿站

· 813家

湖北省各地累计建成“户外职工爱心驿站”813家,基本形成了一张覆盖全省大中小城市主要城区的爱心驿站服务网络。

· 关键词: 监督

2019年“不忘初心、牢记使命”主题教育活动中,湖北省工会户外职工爱心驿站工作被省委列入立行立改、为民服务解难题“百件实事”项目。湖北省总工会按照主题教育活动要求,对全省户外职工爱心驿站进行全面整改提升。省总主要负责人到武汉市督办整改,分管负责人带领工作专班明查暗访,加强督导调研。全省工会积极行动,集中两个月时间开展整改提升工作,全省户外职工爱心驿站普遍进行了一轮以上的自查整改。

立了女职工休息哺乳室,覆盖哺乳女职工1857.1万人。

和困难职工帮扶中心一样,女职工休息哺乳室离不开规范化的管理和操作。数字显示,迄今至少有27个省级总工会设立专项资金推进女职工哺乳室建设,16个省级总工会制定了管理办法,统一女职工休息哺乳室的标识和色调,统一配套设施、配送物品,专人管理。

在南京,工会推动质监部门制定了《工作场所爱心母婴室建设与星级评定规范》,成为首部面向职工的公益服务类地方技术规范标准。

在贵州,全省已经建成的“母婴温馨小屋”均在工会云手机APP进行了精准定位,形成直观可见的“小屋地图”,定期发布母婴育儿和孕产期哺乳期的知识资讯。

职工书屋和女职工休息哺乳室遍布全国,成为各级工会打造服务职工场所的缩影。顺应职工群体状况的变化,困难职工帮扶中心变成了职工服务中心,扶贫超市、农民工夜校、工会法律援助中心、职工心理咨询室等服务场所,它们如同中国工会延长的手臂,守候在职工身边,随时提供贴心服务。

今天,从乌苏里江畔到帕米尔高原,从内蒙古草原到五指山下,从首都北京到海外工地,职工在哪里,工会的贴心服务场所就出现在哪里。

聚力: 打造“暖心港湾”

时代快速向前发展,新经济浪潮催生了大量快递小哥、外卖骑手和出租车司机,他们和环卫工人一样,风雨无阻地出现在城市街头巷尾,保障着社会生活的有序进行。

工会组织的关注点,这一次聚焦到庞大的户外劳动者群体。依然涉及一连串的问题——他们渴了到哪里去喝水?他们热了到哪里去乘凉?他们冷了到哪里去取暖?他们累了到哪里去歇脚?户外作业时突然下雨,到哪里能借到雨衣雨伞?

2016年,全国总工会发出通知并在南宁召开现场观摩会,要求各地工会建立以户外劳动者为主要对象的服务站点体系,配备卫生间、桌椅、饮水机、微波炉、应急医药箱等基本设施设备,重点解决饮水、就餐、如厕和休息等实际问题。

47岁的韦小娇是南宁市青秀区的环卫工人,

每天带着饭盒出门，中午只能蹲在街边，草草吃上几口冷饭。直到有一天，她惊讶地发现竟然有了一间向自己敞开的小屋，里面不光有饮水机、空调、电视机、微波炉和雨伞雨鞋，还贴心准备了清凉油、创可贴、碘酒和棉签。

从此，韦小娇每天结束上午的清扫后，都会来到这间工会爱心驿站。她终于可以安心地坐下来，用微波炉加热自己带来的饭菜，吃上热气腾腾的饭菜就像在家里吃饭一样。

全国总工会发出的通知和南宁会议推出的典型经验，显然得到了各地工会的广泛呼应，为正在应运而生户外劳动者服务站点助燃了“一把火”。

在北京，“暖心驿站”成为首都户外劳动者站点的专属品牌，统一的标识安装在每家驿站的门口，成为工会组织暖心服务的醒目符号。依照“工会主导、社会参与、共建共享、务实高效”的工作理念，“暖心驿站”在中石化加油站、苏宁小店等商业网点全面铺开，至今已经建立了25987家，其中近700家户外劳动者密集区的“暖心驿站”定位上线，职工可以随时通过手机查找最近的驿站及其服务功能，24小时均可享受贴心服务。

在上海，工会强力推动创设“户外职工爱心接力站”，依托银行、超市、药房、快捷酒店、企事

业单位门卫室挂牌设立，沿街设置，方便户外劳动者就近就便使用。这些站点全部配备空调、冰箱、微波炉、饮水机（茶桶）、充电排插和桌椅等基础设施，同时增加个性化服务。如今，市级站点已经超过1100家，其中322家升级站点新增健康、生活娱乐、政策咨询等服务项目，进一步提升了户外劳动者的获得感和幸福感。

在江苏，“安康爱心驿站”是众多户外劳动者最青睐的地方，“清凉一夏，供一片清凉，送一杯凉茶；温暖一冬，辟一处歇脚，送一杯热水”。从职工服务中心、法律援助中心、职工书屋、爱心母婴室、阳光心灵工作室、爱心医院到爱心超市，江苏工会创造性地把这些场所的服务功能延伸进“安康爱心驿站”，把5000多家驿站打造成关爱户外劳动者的综合服务平台，实现富有工会温度的常态化服务。

职工有所呼，工会有所应。正像全国人大常委会副委员长、中华全国总工会主席王东明强调的那样，无论是“劳动者港湾”还是“爱心驿站”，无论是“暖心驿站”还是“爱心接力站”，这些工会户外劳动者服务站点都是服务职工的重要平台载体。

表面上看，每一间亮出中国工会会徽的户外劳动者服务站点都不起眼。但是，一处又一处红黄两色的标识正在让城市街头充满了浓浓暖意。

感人心者，莫过于情。渴了能喝水，热了能乘凉，冷了能取暖，户外劳动者实现着小小的心愿，工会组织则更直接、更深入、更贴近广大职工群众。

在2019年的新年祝词里，习近平总书记亲切地问候快递小哥、环卫工人和出租车司机，称赞这些户外劳动者是“美好生活的创造者、守护者”。这年2月1日，习近平总书记又特意走进北京前门石头胡同的快递服务点，看望正在工作的“快递小哥”。

今天，中国工会正在践行习近平总书记的谆谆嘱托，落实王东明主席提出的具体要求，坚持以职工为本，坚持因地制宜，建设更多符合户外劳动者实际需求的服务站点，推动实现在各地全面开花，切实帮助改善户外劳动者的工作休息条件，让更多劳动者享受便捷性、精准性、常态化的工会暖心服务。❶



2019年12月5日，青岛市北区金华路户外劳动者驿站正式启用