

广州市总工会办公室文件

穗工办〔2021〕87号

广州市总工会办公室关于印发《广州市户外劳动者工会爱心驿站建设管理办法（试行）》的通知

各区总工会，各产业、直属单位工会：

现将《广州市户外劳动者工会爱心驿站建设管理办法（试行）》印发给你们，在实施过程中遇到问题，请及时向市总工会职工服务部反映。

广州市总工会办公室

2021年11月4日

（职工服务部联系人：丁宏武，联系电话：83188072，传真：83183927，电子邮箱：shb@gz.gov.cn）

附件

广州市户外劳动者工会爱心驿站 建设管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为深入贯彻《关于规范工会户外劳动者服务站点相关工作的指导意见》《广东省“户外劳动者工会爱心驿站”建设实施方案》的要求，进一步健全完善我市工会服务职工工作体系，拓展服务项目，整合社会资源，推动改善户外劳动者工作生活条件，结合我市实际，制定本办法。

第二条 户外劳动者工会爱心驿站（以下简称“爱心驿站”）建设要坚持因地制宜、以职工需求为导向、注重实效、管理规范的工作原则，打造一批少投入、好管理、可持续、易复制、简单实用、党政认可、社会赞誉、职工欢迎的爱心驿站。

第三条 爱心驿站建设选址原则：重点依托工会职工服务中心（站点）、街道社区便民服务中心、环卫工人休息室、公交站场、出租车（网约车）临停点、银行、移动（联通、电信、邮政）营业厅、加油站、临街的商场超市、药店、重点工程建设工地等适合建站的场所建设。

第四条 爱心驿站服务对象：环卫工、建筑工、园林绿化工、交警、辅警、出租车（网约车）司机、公交车司机、快递员、送餐员等户外劳动者。重点解决饮水、就餐、如厕、休息等现实问

题，为户外劳动者提供“冷可取暖、热可纳凉、渴可喝水、累可歇脚”的贴心服务，让他们感受工会组织的关怀和温暖。

第五条 通过建设爱心驿站，在全社会弘扬“劳动最光荣、劳动最美丽、劳动最崇高、劳动最伟大”的时代新风，为广州创建文明城市贡献力量。

第二章 建设标准

爱心驿站建设要达到“六有”基本标准：

第六条 有统一标识。为方便户外劳动者查找识别，打造工会服务品牌，全市“爱心驿站”统一标牌，并在驿站外部醒目位置处悬挂粘贴。驿站外部悬挂指示牌，标记出服务人群、服务内容等字样、图案。通过省级申报认定的站点，其省级“爱心驿站”标牌由省总统一制作、统一颁授。

第七条 有固定场所。爱心驿站鼓励因地制宜，以现有房屋、工作场所、休息室等室内场所作为建设点，服务区域相对固定，原则上要求 15 平方米以上，开放式空间驿站面积不作要求，但至少能同时容纳户外劳动者 4 人以上。

第八条 有完备设施。爱心驿站应正常通水通电，原则上要求配备卫生间一个(或 50 米内有可使用的公共卫生间)，休息就餐的桌椅、饮水机（电热水壶）、微波炉、空调（电风扇）、应急药品、充电工具、免费 WiFi 等基本设施，服务设施摆放有序，位置明显，便于使用。设立一个意见收集本，收集户外劳动者的意见及建议，并根据户外劳动者的需求改进服务措施，将关爱落实到实处。有条件的可拓展驿站服务功能，增配冰箱、储物柜、

报刊书籍、电磁炉、电视机、爱心捐赠柜、雨具等设施，提高站点的服务能力和水平。

第九条 有管理制度。爱心驿站由各建设单位负责日常管理，上级工会协助管理。驿站外部悬挂信息牌，注明驿站的服务内容、开放时间、管理人员姓名、电话等内容，确保驿站每天开放时间不低于8小时。驿站应制定日常管理、服务流程、值班制度和安全须知等规章制度，并在站点内上墙明示。

第十条 有管理人员。爱心驿站要安排人员每天开关门保证驿站提供服务，有条件的可与第三方社会机构合作，借助社会机构力量提升驿站管理服务水平。管理人员（值班人员）应对物品消耗等情况进行简要记录，有条件的可对每天服务人数进行记录。

第十一条 有地图可查。爱心驿站建成挂牌后自行在高德地图、百度地图等互联网查询工具上进行具体标注公布，并提供驿站具体位置和图片（有明显“爱心驿站”标牌的外观门头图片，能显示单位相对地理位置的所在大楼或临近商户图片，室内配备物品图片），由市总工会统一编号后在“广州工会”APP电子地图中上传。站点位置和图片应及时更新上传，便于户外劳动者通过手机等设备进行查找，也便于进行系统管理。

第三章 爱心驿站建设

第十二条 区总工会，产业、直属单位工会负责组织实施以户外劳动者为对象的“爱心驿站”建设，落实本地区、本系统爱心驿站的建设计划、选点布局及日常运行服务等。

第十三条 按照整合原有资源、依托社会资源、联合社会伙伴等方式，爱心驿站的建设方式分为自主建设、合作共建或委托建设三种方式。自主建设要选择在农民工集中居住地和工作地附近进行，以自有或租借场地的方式建设爱心驿站；合作共建可以与户外劳动者集中的单位联合建设爱心驿站；委托建设要秉承开放、合作、共赢、进步的理念，委托有资源和意愿履行企业社会责任的企事业单位建设爱心驿站。

第十四条 实施星级驿站创建活动（详见附件《广州市户外劳动者工会爱心驿站星级创建活动实施方案》）。按照爱心驿站建设“六有”标准，设三星、四星、五星三个层级创建目标。结合每个驿站场地基础条件和硬件设施物品配备、人员管理、提供服务数量和效果等情况及创新内容进行考核打分，确定驿站星级。三星级、四星级由各基层工会申报，区总工会，产业、直属单位工会验收确认；五星级由区总工会，产业、直属单位工会申报，市总工会验收确认。按照标准，遵循优中选优的原则确定星级，报请市总工会研究确认挂牌。

第十五条 爱心驿站星级评定每年进行一次，实行动态管理，接受社会监督，如出现重大问题，可以随时降级或摘牌。对开展工作效果突出、产生良好社会反响的五星级驿站，授予广州市工会示范性户外劳动者爱心驿站并给予一定的经费补助。

第四章 爱心驿站管理

第十六条 爱心驿站工作实行分级管理，按照谁建设谁负责的原则，由各区总工会，各产业、直属单位工会对本辖区、本系

统站点进行统一管理。如有交叉，按建站时归属或工作指导关系划分。

第十七条 爱心驿站的日常管理，要确定直接管理人（或团队）为管理员，明确其管理任务，细化服务项目内容、规范，切实做到设施物品摆放整齐清洁，设备损坏、物品消耗能及时维修和补充，接待户外劳动者主动热情，耐心服务，做好服务登记统计工作。管理员负责每日检查驿站服务运行工作，及时发现和处理驿站运行、服务管理中出现的问题，按照职责权限进行报告。确保驿站能够按照标准规范运行，不断提升服务质量，持续扩大服务数量。

第十八条 区总工会，产业、直属单位工会要结合实际不断扩大驿站功能，增加服务内容，不断创新管理，充分发挥窗口平台作用，依托“爱心驿站”场所，整合各项工会服务功能，开展关爱户外劳动者活动，使“爱心驿站”成为工会组织鼓舞广大职工的“前沿阵地”，和工会工作的“宣传站点”，持续扩大工会组织影响力。

第五章 经费保障

第十九条 区总工会，产业、直属单位工会应安排专项资金对各驿站的建设和日常管理进行专项补贴。拨付标准按照新建站点和已建站点区分。其中新建站点拨付标准最高不超过 10 万元/个；已建站点按照各驿站的星级和服务数量、质量情况等确定，三星级驿站最高不超过 6 万元/年/个，四星级驿站最高不超过 8 万元/年/个，五星级最高不超过 10 万元/年/个。拨付经费主要

用于驿站建设和日常运行中设备物品的采购和维护修理、消耗品补充添置、水电运行成本等。各区总工会，产业、直属单位工会要严格按照《广东省“户外劳动者工会爱心驿站”建设实施方案》要求，设立专门科目、专款专用，严格程序，勤俭节约，杜绝浪费，接受上级工会的审计监督。

鼓励基层工会加强服务职工设施建设及品牌服务项目投入。基层工会应当结合实际，争取行政支持，整合多方资源，加强爱心驿站的设施建设。所在单位保障不足且基层工会经费预算足以保证的前提下，可以用工会经费适当弥补。

第二十条 市总工会及省总工会下拨的爱心驿站补助经费按照各区总工会，产业、直属单位工会拨付的专项补贴的管理要求进行管理，实行专款专用，但不纳入各区总工会，产业、直属单位工会拨付标准的限制。

第六章 附则

第二十一条 本办法（试行）在执行过程中，若省总工会政策有变化，按省总有关文件精神执行。

第二十二条 本办法（试行）自发布之日起实施，解释权归广州市总工会。

