

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

工会驿站管理规范

（征求意见稿）

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

山东标准化协会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 分类 1

5 服务对象 1

6 建设要求 2

7 运维要求 3

8 评价与改进 4

9 退出机制 4

10 保障和激励措施 4

附录 A（资料性） 工会驿站服务自评表 6

附录 B（资料性） 工会驿站服务满意度问卷调查 7

附录 C（资料性） 工会驿站服务满意度调查汇总表 8

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由山东标准化协会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

工会驿站管理规范

1 范围

本文件规定了济南市工会驿站的术语和定义、分类、服务对象、建设要求、运维管理、评价与改进、退出机制、保障和激励措施的要求。

本文件适用于济南市行政区域内工会驿站的管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

工会驿站

按照工会相关标准设立，由济南市各级工会组织建设管理，并向市总工会报备登记，接受工会组织的指导和管理，为户外劳动者及职工群众提供热饭、饮水、休息、手机充电等服务的场所。

注：驿站应统一使用“工会驿站”名称，即XX工会驿站。

4 分类

4.1 工会驿站按建设方式分为共建和自建两种方式：

- a) 共建指由县级及以上工会组织与政府、社会组织（公益组织、基金会等）、爱心企事业单位及有关人士共同建设、运营、管理；
- b) 自建指由县级及以上工会组织自筹资金单独建立（设立）。

4.2 工会驿站按建设标准分为示范驿站和非示范驿站：

- a) 示范驿站指按照全省示范工会驿站“七个一”建设标准打造，经省总工会验收通过，且建设功能齐全、运维规范、服务质效突出的驿站；
- b) 非示范驿站指除示范驿站以外的其他驿站。

4.3 工会驿站按功能形式分为智能化驿站和非智能化驿站：

- a) 智能化驿站指安装省总工会研发的驿站智能化管理系统设施并能够提供 8 h 之外延伸服务的驿站；
- b) 非智能化驿站指除智能化驿站以外的其他驿站。

4.4 工会驿站按使用面积分为大型、中型、小型、微型驿站：

- a) 大型驿站使用面积 50 m²左右；
- b) 中型驿站使用面积 30 m²左右；
- c) 小型驿站使用面积 12 m²左右；
- d) 微型驿站使用面积 5 m²左右。

5 服务对象

5.1 工会驿站主要服务对象为环卫工人、绿化工人、市政维修工人、城管人员、快递员、外卖配送员、出租车司机、网约车司机、货车司机、交通警察、其他城市管理人员等户外劳动者。

5.2 工会驿站应向社会开放，力所能及地扩大服务职工群众范围。

6 建设要求

6.1 标识

6.1.1 标识可由工会驿站名称、图案、编码等元素组成，应使用工会会徽、工会驿站 LOGO 等工会元素。

6.1.2 标识应在室外醒目位置明示。

6.2 建设布局

6.2.1 各单位应在建设前对建设地点、辐射范围、覆盖人群等进行考察评估。

6.2.2 建设密度应考虑城市道路情况和服务对象工作区域。

6.2.3 各单位可根据工作需要结合实际情况确定当地工会驿站建设布局。

6.3 服务设施

6.3.1 工会驿站应配备饮水机、微波炉、桌椅、手机充电插排、应急药箱（禁止摆放口服类药品）等基础服务设施，各地服务站点还可根据实际情况提供包括但不限于：

- a) 热水壶、显示屏、冰箱、制冰机、热水器、电暖气、空调（电风扇）、维修工具箱、充电充气工具、AED（自动体外除颤器）、体温测量仪、医用口罩、雨伞、针线包、无线网络、储物柜、留言簿、报刊书籍、多媒体设施等其他服务设施，并根据实际情况，不断增加新的服务设备、物品；
- b) 鼓励具备条件的工会驿站拓展爱心互献、健康义诊、电动车充换电、理发等服务；
- c) 示范工会驿站、智能化工会驿站应充分利用智能化技术手段，提供 8 h 之外延时服务；
- d) 示范工会驿站应按合理的时间间隔常态化开展就业、心理健康和法律咨询服务。

6.3.2 工会驿站应按 GB 50140 要求配置消防器材。

6.3.3 工会驿站宜设立独立卫生间，附近有卫生间的可设置卫生间指引牌。

6.4 服务功能

6.4.1 工会驿站应提供饭菜加热和吃饭场所、提供饮水、桌椅休息、应急简易药品（禁止口服类药品）、手机充电、避雨等基础服务。

6.4.2 工会驿站可根据实际情况拓展以下服务：

- a) 开展送温暖、送清凉、送文化、送岗位、送技能、送健康、送法律等普惠性活动；
- b) 在传统节日和环卫工人节、学雷锋日、国家宪法日等时间节点，开展职工群众喜闻乐见的主题特色活动。

6.4.3 工会驿站宜根据实际情况，设置 24 h 服务站点、简易站点、流动站点。

6.4.4 工会驿站宜通过公益合作、购买服务、志愿服务等方式，与专业能力强、实力过硬、信用度高的专业机构合作。

6.5 管理主体

县级及以上地方工会及共建单位。

6.6 管理制度

工会驿站应制定日常管理规定、服务流程、安全须知等规章制度，并在驿站内明示。逐步建立健全其他相关管理制度和退出机制。

6.7 宣传教育

工会驿站应充分利用主流媒体、短视频平台、微信公众号等形成宣传矩阵，重点进行以下内容的宣传教育：

- a) 政治功能：设置阅读区、书吧、电子显示屏、海报橱窗等，定期投放图书、报刊、杂志和电子宣传品，推送党的政策理论、社会主义核心价值观、法治教育等内容。

- b) 服务功能：通过发布工会驿站宣传片、短视频等形式，定期宣传推广工会驿站的功能作用、使用方法、注意事项和暖心故事等内容，引导广大职工群众更多、更好地使用工会驿站。

6.8 地图查询功能

6.8.1 工会驿站应在全总“职工之家”APP、“齐鲁工惠”APP实现以下功能：

- a) 实时呈现站点位置并支持查询；
- b) 展示外观图片、服务内容、开放时间等信息；
- c) 当驿站位置、外观图片、可提供服务等信息发生变化时，应及时上传修改。

6.8.2 运维主体应做好相关工会驿站服务设施的信息采集与APP的对接、转移、共享、调试等工作。

7 运维要求

7.1 管理方式

7.1.1 工会驿站应按照“谁建设、谁管理”的原则进行日常运行管理与监督，由建设单位负责提供基础管理与服务。

7.1.2 市总工会牵头负责全市工会驿站的统筹规划、制度建设、审核评估、监督管理等宏观管理工作，分管领导负责总体协调和推进，权益保障部负责具体组织实施。

7.1.3 区县（功能区）总工会，局（委）工会，大企业、产业工会（以下统称主管工会）等主管工会主席或分管领导为本地区、本单位工会驿站总站长，负责工会驿站建设、运维、管理、服务等组织实施工作，及时处理各类安全隐患、卫生防疫等工作，主动接受上级组织的监督管理。

7.1.4 主管工会为每个工会驿站设置1名管理人员为驿站长，明确其职责任务。

7.2 人员配置

7.2.1 工会驿站应配备1名站长，实行站长负责制。

7.2.2 站长应具备一定的组织管理能力，可由建设单位相关负责同志或管理人员兼任，做好工会驿站的日常管理工作。根据工作需求，可配备1~2名专（兼）职工作人员。

7.2.3 站长发生变更的，应及时在全省工会驿站信息中心管理系统和工会驿站内更改相关信息，并向上级工会报备；其他人员变换的，应有交接记录。

7.2.4 工作人员需经培训上岗，其职责权限包括但不限于：

- a) 站长每日至少到驿站1次；
- b) 消耗品（如水杯、常用药品、口罩等）保持充足，每周至少检查2次补充情况；
- c) 电器设备（微波炉、饮水机等）每月进行1次安全检查，确保设施设备安全及用电安全。重要服务设施设备要在显著位置明示使用说明、安全提示；
- d) 及时处理安全隐患，不得出现乱搭乱接电线、乱接大功率电器和可能导致饮用水污染等现象；
- e) 建立设施设备清单及维护档案，明确维护责任人和周期；
- f) 冷暖设备、充电设施等关键设备出现故障时，24 h内响应维修；
- g) 标识、标牌保持清晰完整，损坏后3 d内修复或更换。
- h) 每月组织1次管理员业务学习，内容包括服务礼仪、设备使用等；
- i) 志愿者队伍保持稳定，每月定期开展志愿服务。

7.2.5 工会驿站应在显著位置公示站长姓名、手机号码、监督电话等基本信息。智能化工会驿站还应公示进门方式、操作说明。有条件的可设立无人值守的工会驿站。

7.2.6 鼓励工会驿站在符合有关规定前提下，进行人员管理的探索创新。

7.3 监督管理

7.3.1 应按工会驿站分类做好智能化驿站和其他驿站的监管工作。

7.3.2 职工群众可通过“齐鲁工惠”APP扫码方式对工会驿站服务情况进行监督评价。

7.3.3 依托全省工会驿站信息中心管理系统，对智能化工会驿站进行线上巡查，其他工会驿站建立暗访工作机制：

- a) 区县（功能区）总工会每月至少开展1次暗访；

- b) 局（委）工会，大企业、产业工会每季度至少开展 1 次暗访，每半年实现工会驿站暗访全覆盖；
- c) 市总工会每季度通过工作调研、实地检查与暗访等方式抽查 1 次工会驿站运维情况。

8 评价与改进

- 8.1 主管工会及上级工会可通过随机抽查、第三方评估、网上评价等方式对工会驿站进行评价，发现问题的工会驿站应及时整改。
- 8.2 工会驿站应每年开展 1 次服务自查，自查内容参见附录 A。
- 8.3 工会驿站应每年开展 1 次公众满意度调查，具体内容见附录 B、附录 C。
- 8.4 服务不达标的工会驿站应按要求及时改进，提升服务水平。

9 退出机制

- 9.1 发现问题的工会驿站应及时进行整改，问题严重的给予警告，以下情况应及时撤销或摘牌并收回相关标识：

- a) 拒不改正的；
- b) 连续多次被 12345、12351 投诉的；
- c) 其他社会媒体反映造成不良影响的；
- d) 因重点工程占用、隶属关系调整、共建单位驿站改作他用等原因无法提供服务的。

- 9.2 撤销程序应符合以下要求：

- a) 示范驿站由主管工会提交撤销申请报告，经市总工会审核后，报省总工会备案；
- b) 智能化驿站由主管工会提交撤销申请报告，市总工会审核；
- c) 其他驿站由主管工会负责审核，并报市总工会备案；
- d) 工会驿站撤销或摘牌后，主管工会应在 5 个工作日内将所有标识和文字等全部清除，并在“职工之家”APP、“齐鲁工惠”APP、全省工会驿站信息中心管理系统上删除驿站信息；

注：如百度、高德地图上有相关信息应同时删除。

- 9.3 摘牌或撤销的工会驿站，固定资产等设施宜选择以下处置方式：

- a) 在其他工会驿站或工会服务阵地进行统筹使用；
- b) 签订暂存保管协议，由保管方负责管理。

注：固定资产包括但不限于：

- 1) 区总工会投入的设施设备（空调、桌椅、饮水机、智能终端等）；
- 2) 其他工会固定资产。

10 保障和激励措施

- 10.1 各建设单位应确保工会驿站配套设施正常使用，及时补充日常消耗品，日常运行经费由市总工会统一安排，由区县工会统筹使用。

- 10.2 对已建成并正常运行的工会驿站发放补助资金，主要包括：

- a) 工会驿站运维补助资金。示范驿站、非示范大型、中型驿站、非示范小型、微型驿站按相关政策要求每年配套补助金；
- b) 新建工会驿站补助资金。新建工会驿站根据建设面积和类型发放一定数额的建设补助。

- 10.3 资金使用应符合以下要求：

- a) 区县工会每半年公示 1 次工会驿站经费使用情况；
- b) 经费使用接受工会内部审计，禁止用于发放管理人员工资。

- 10.4 对已建成并正常运行的工会驿站应发放补助资金，包括工会驿站运维补助资金、新建工会驿站补助资金，资金使用和管理要求如下：

- a) 运维补助资金专项用于工会驿站改扩建、软硬件升级、日常消耗补充、服务宣传等建设运营费用；
- b) 资金每年分上下半年两次拨付，当年结余资金可结转至次年年底前使用，逾期未用完的由市总工会收回并减少后续补助额度；

- c) 市总工会定期开展专项资金审计，任何单位不得挪用补助资金。
- d) 各主管工会应根据实际经费需求给予配套资金补助，鼓励通过购买服务、委托服务对象管理等方式开展运维服务。

附 录 A
(资料性)
工会驿站服务自查表

工会驿站服务自查内容见表A. 1。

表 A. 1 工会驿站服务自查表

序号	自评项目	自评内容	是否有
1	有统一的标识名称	工会驿站外部醒目位置悬挂粘贴工会驿站标识。内部功能设施标识明显，突出工会元素	
2	有合理的建设布局	对工会驿站建设地点、辐射范围、覆盖人群等进行考察评估，科学谋划服务站点建设布局，场地宽敞整洁，服务区域相对集中、醒目，指引明显清楚	
3	有健全的服务设施	1. 配备可供休息就餐的桌椅、烧水壶(饮水机)、微波炉、电风扇(空调)、应急药品等基本设施，服务设施摆放有序，位置明显，便于使用 2. 拓展工会驿站服务功能，配备冰箱、储物柜、维修工具箱、电视机、无线网络、工会报刊书籍、充电充气工具等设备，可就近解决如厕问题	
4	有规范的管理制度	1. 工会驿站外部悬挂信息牌，注明本站的服务内容、开放时间等内容 2. 工会驿站内服务区悬挂有管理、值班等具体制度，有管理人员姓名、电话等内容	
5	有完善的服务功能	直接管理人员工作认真负责，热情主动，耐心服务，及时进行网上评价和现场登记统计服务情况	
6	有线上地图可查	在全总“职工之家”APP、“齐鲁工惠”APP上完成标注	
7	有宣传教育功能	开展思想政治引领等宣传活动，组织开展普惠性、公益性活动	
8	创新服务	鼓励驿站创新服务形式、手段，开展特色创建工作	
9	示范效果	及时总结报告工作中涌现出的典型案例和先进事迹，有媒体进行宣传	

附录 B

(资料性)

工会驿站服务满意度问卷调查

XXXXX工会驿站服务满意度问卷调查

您好：

为了更好地解决户外劳动者面临“吃饭难、喝水难、休息难、如厕难”等问题，提高工会驿站的服务质量和水平，我们特邀请您参与“工会驿站服务情况调查”活动，希望能得到您的大力支持！请仔细阅读以下内容，并在您认为合适的答案后划“√”。感谢您的合作！

您的基本情况：

年龄：☐16岁以下 ☐17-30岁 ☐31-45岁 ☐46岁以上
 职业：☐环卫 ☐快递 ☐外卖配送 ☐建筑 ☐市政维修 ☐出租车 ☐货车
 ☐公交 ☐交警 ☐辅警 ☐城管 ☐绿化 ☐物管 ☐供水
 ☐燃气 ☐景区服务 ☐其他

1. 您知道工会打造的“工会驿站”吗？

☐知道 ☐不知道

2. 您最近一次前往工会驿站的时间是？

☐一周之内 ☐一个月之内 ☐三个月以上 ☐从未前往

3. 您前往工会驿站接受的服务是？（多选）

☐阅览 ☐饮水 ☐休息 ☐避雨 ☐热饭 ☐充电 ☐取暖 ☐纳凉 ☐如厕

4. 您对工会驿站空间环境的评价（包括功能布局、卫生状况及设施）？

☐满意 ☐基本满意 ☐不满意

5. 您对工会驿站的服务满意度：

(1) 开放时间：	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意
(2) 服务项目设置：	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意
(3) 工作人员服务态度：	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意
(4) 工会驿站总体服务：	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意

6. 您希望工会驿站提供哪些公益服务项目？

7. 您认为工会驿站最需要改进的问题是什么？欢迎提出意见和建议：

附 录 C
(资料性)

工会驿站服务满意度调查汇总表

C.1 工会驿站服务情况调查汇总表见表 C.1。

表 C.1 工会驿站服务情况调查汇总表

单位名称：

统计	发放表数量(份)	
	回收表数量(份)	
	回收率(%)	
满意率(%)		
评估得分		

注1：满意度调查中，第1、2题结果为非否定选项，且第4、5 题均填写“基本满意”和“满意”的，为满意答卷。
注2：满意率计算方法：满意率=满意答卷份数/回收表数量。
注3：表单请存档备查。