

《工会驿站管理规范》团体标准 (标准草案) 编制说明

起草组

2025 年 10 月

目录

一、工作简况	2
(一) 项目背景	3
(二) 立项必要性	4
(三) 立项可行性	5
(四) 任务来源	6
二、主要起草单位及职责分工	7
三、主要工作过程	7
四、标准编制原则	8
五、标准的主要内容及编制依据	9
(一) 标准主要技术内容	9
(二) 标准的主要技术内容的确定依据	10
六、国内外现行相关法律、法规和标准情况	11
七、重大意见分歧的处理依据和结果	11
八、预期的社会效益及贯彻实施标准的要求、措施等建 议	11
九、其他应当说明的事项	11

一、工作简况

（一）项目背景

自 2016 年起，全国总工会部署建设户外劳动者驿站，我市自 2019 年起开始建设工会驿站（原户外劳动者驿站）。2024 年，省总工会将统一更名为工会驿站。明确工会驿站是工会组织建立的为帮助环卫工人、交通警察、出租车司机等户外劳动者和快递员、外卖配送员、网约车司机、货车司机等新业态劳动者解决普遍面临的饮水难、休息难、充电难等现实问题，为户外劳动者提供渴可饮水、累可歇脚、手机充电等一站式服务。2024 年省总牵头打造智能化驿站、示范驿站，工会驿站逐渐被大众知晓，服务对象也扩大到广大职工群众。2025 年 7 月，省总印发《山东工会驿站建设管理办法（试行）》，牵头打造智能化驿站、示范驿站，推动工会驿站服务对象从特定群体扩大至广大职工群众。

自 2019 年起，济南市总工会依据《济南市工会户外劳动者驿站建设实施方案》推进驿站建设，目前已完成大规模建设任务，工作重心转向精细化运维。作为服务职工群众的核心阵地，驿站在文明城市创建、工会品牌打造、增强职工群众幸福感等方面作用显著。但随着服务需求多元化，现有管理中存在运维标准不统一、评价体系不健全、动态管理待完善等问题，与我省“标准化建设”部署存在衔接空间。

为此，依据全国总工会户外劳动者驿站建设精神、山东

省示范工会驿站“七个一”建设标准及《山东工会驿站建设管理办法(试行)》《济南市工会驿站管理办法(试行)》等文件要求，申请立项编制《工会驿站管理规范》团体标准，通过标准化手段固化建设成果，衔接国家、省、市政策要求，推动驿站运维管理从“有”向“优”升级。

(二) 立项必要性

1. 解决运维管理标准化不足的问题

《山东工会驿站建设管理办法(试行)》《济南市工会驿站管理办法(试行)》对分级管理、资金使用等作出框架性要求，但未对运维阶段的日常操作规范进行系统性界定。亟需通过团体标准统一运维标准，解决不同驿站服务质量参差不齐、管理流程不统一的问题。

2. 适应管理重心转移的现实需求

济南市工会驿站已进入“重运维”阶段，而现有管理办法中建设相关内容（如场地标准、设施配置）占比相对较高，针对运维的专项规范不够完善。需通过团体标准聚焦运维核心，明确运维各环节的责任主体、操作标准和考核要求，实现从“建设达标”向“服务提质”的转型。

3. 强化动态管理机制落地的需要

《山东工会驿站建设管理办法(试行)》《济南市工会驿站管理办法(试行)》均提出“动态管理、撤销摘牌”制度，但对评价指标量化、检查频次、整改流程等缺乏细化规定。

通过团体标准明确工会驿站自查工作的具体指标、问题整改要求等，确保动态管理有章可循。

4. 提升服务质量与工会影响力的必然要求

职工群众对驿站服务的专业化、规范化需求日益提升，而现有管理办法中服务规范（如接待礼仪、特色服务开展频次）较为笼统。可结合实践中的“服务功能拓展、满意度调查”的做法，通过团体标准固化优质服务经验，统一服务标准，既能增强职工群众的获得感，也能进一步扩大工会组织的社会影响力。

（三）立项可行性

1. 政策与实践基础扎实

省总工会出台《山东工会驿站建设管理办法(试行)》，济南市总工会出台《济南市工会驿站管理办法(试行)》，明确了分级负责、资金使用等核心制度，为团体标准提供了直接政策依据；同时，济南市总工会驿站建设已形成规模，分布在大街小巷，为广大职工群众提供着暖心服务。在运维过程中积累了管理员负责制、志愿服务、暗访机制等成熟经验，可直接转化为标准条款。

2. 组织保障体系健全

济南市工会驿站已建立“省总工会——市总工会——县级及以上工会——驿站管理员”的运维保障体系：在全总指导下，负责全省服务站点建设统筹规划、审核评估、监督管

理等工作。市总工会负责本地区服务站点建设统筹规划、项目申报、审核评估、监督管理等工作，定期对本地区服务站点建设综合情况开展调研指导，原则上每年调研指导不少于两次。县级及以上工会负责本地区服务站点建设的组织实施，包括建设、运维、管理、服务等工作，及时处理各类安全隐患、卫生防疫等工作，主动接受上级工会组织的监督管理。主管工会为每个驿站设置一名管理人员为驿站站长，明确其职责任务。该体系可直接承担标准制定过程中的调研、意见征集、试点验证等工作，也能保障标准发布后的落地实施。

（四）任务来源

经查询，目前尚未有统一的工会驿站管理相关的国家标准、行业标准及山东省地方标准，为进一步规范、指导和积极推动行业的健康和高质量发展，在结合相关实践经验的基础上，济南市章丘区总工会向山东标准化协会提出《工会驿站管理规范》团体标准立项申请。2025年9月26日，山东标准化协会《关于下达2025年第二十七批团体标准制修订计划的通知》（鲁标协团发[2025]339号），本标准正式立项。

本标准旨在统一驿站运维管理要求、明确服务内容、完善动态管理机制，为济南市工会驿站提供运维管理的统一规范。其意义在于：一是衔接国家、省、市关于工会驿站的运维管理要求，填补标准空白；二是解决当前运维管理中标准

不一、效能不均问题，提升服务稳定性；三是固化济南在分级管理、暗访监督等运维实践经验，为同类地区提供可复制的管理范式。

二、主要起草单位及职责分工

济南市总工会、济南市章丘区总工会、山东省标准化研究院等。其中济南市总工会全面主持和组织标准编制，总体负责标准技术内容把控，济南市章丘区总工会和山东省标准化研究院主要负责组织调研、标准编制和应用实施验证相关工作。

三、主要工作过程

1. 2025 年 5 月，召开标准编制启动会

组织起草单位召开标准编制启动会，成立起草组，初步明确了起草人，重点学习《山东工会驿站建设管理办法（试行）》《济南市工会驿站管理办法（试行）》《关于加强工会户外劳动者服务站点建设的意见》等文件精神，并对标准编制的工作进行安排和分工。

2. 2025 年 5 月-8 月，标准起草及立项申请

起草组依据《山东工会驿站建设管理办法（试行）》《济南市工会驿站管理办法（试行）》《关于加强工会户外劳动者服务站点建设的意见》等文件，结合收集资料和调研情况，编制完成标准草案及其他标准立项材料，提交至山东标准化协会。

3. 2025 年 9 月，标准立项及研讨

2025 年 9 月，山东标准化协会组织开展本标准的立项论证。专家组从标准立项可行性、必要性及起草单位承担能力等方面进行研究讨论并一致同意推荐立项。起草组根据专家建议修改完善标准内容，同时组织内部研讨，按照相关规章文件要求，结合实践情况修改标准内容，形成标准征求意见稿。

四、标准编制原则

1. 科学适用性原则

本标准严格按照 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》给出的规则进行编写，内容设计充分考虑《山东工会驿站建设管理办法（试行）》《济南市工会驿站管理办法（试行）》中对工会驿站管理的核心要求，确保标准科学适用。

2. 协调统一性原则

在编制过程中，本标准所参照的其他标准均现行有效，标准内容符合国家及有关部门法规及文件的规定，与相关国家标准、行业标准的要求保持协调一致。

3. 实践性及可操作性原则

分析总结工会驿站的工作经验和 Service 过程中存在的问题，以现有实践案例为基础，以《山东工会驿站建设管理办法（试行）》《济南市工会驿站管理办法（试行）》等文件

为编制依据，提高标准的可操作性和可推广性。

五、标准的主要内容及编制依据

（一）标准主要技术内容

《工会驿站管理规范》主要技术内容包括分类、服务对象、建设要求、运维要求、评价与改进、退出机制、保障和激励措施。主要内容如下：

1. 术语和定义。规范了工会驿站的术语和定义。与《山东工会驿站建设管理办法（试行）》《济南市工会驿站管理办法（试行）》中的核心概念保持一致。

2. 分类。工会驿站类型包括共建与自建、示范与非示范、智能化与非智能化及大中小型、微型驿站。

3. 服务对象。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、交通警察和快递员、送餐员、出租车司机、货车司机等户外劳动者，同时向社会开放，力所能及地服务广大职工群环卫工人、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，同时向社会开放，力所能及地扩大服务职工群众范围，全面覆盖《山东工会驿站建设管理办法（试行）》《济南市工会驿站管理办法（试行）》中明确的服务群体。

4. 建设要求。主要从标识、建设布局、服务设施、服务功能、管理主体、管理制度、宣传教育、地图查询功能等

八个方面提出要求。

5、运维要求。主要从管理方式、人员配置、监督管理等方面进行规范。细化工作人员职责、日常运维流程等实操要求。

6. 评价与改进。主要从工会驿站服务满意度问卷调查和服务情况调查汇总分析两方面做出了规定。其中自查内容主要从统一标识、固定场所、完备设施、管理制度、人员管理、地图可查、宣传教育、创新服务和效果显著等九个方面进行考核评分。量化《山东工会驿站建设管理办法（试行）》中“动态评估”要求。

7. 退出机制。主要从退出条件和撤销程序两方面进行规范。明确不符合《山东工会驿站建设管理办法（试行）》《济南市工会驿站管理办法（试行）》中运维要求的具体情形及摘牌流程，落实“撤销摘牌”制度。

8. 保障和激励措施。主要从日常运行经费、补助经费两方面规范资金的使用和管理。

（二）标准的主要技术内容的确定依据

本标准在编制过程中，主要以《《山东工会驿站建设管理办法（试行）》《济南市工会驿站管理办法（试行）》等制度文件为依据，结合实际运营经验，明确了工会驿站的分类、服务与设施配置、运维管理规范、评价改进机制、退出流程及保障激励措施等方面的要求。确保标准内容与文件精

神高度契合、无缝衔接。

六、国内外现行相关法律、法规和标准情况

本标准为您推荐性标准，与现行法律、法规和强制性标准内容保持一致，引用的标准的最新版本适用于本标准。

七、重大意见分歧的处理依据和结果

无。

八、预期的社会效益及贯彻实施标准的要求、措施等建议

1. 济南市总工会、济南市章丘区总工会宜制定相应的实施意见，如对该标准的宣传、贯彻制定切实可行的措施，做好宣传培训，实施推广等工作。

2. 济南市总工会、济南市章丘区总工会作为牵头起草单位，应定期对本标准实施情况进行调查，掌握动态，并对实施效果进行跟踪评估，及时解决实施中的问题，不断修改完善，提升标准水平，提高标准的科学性、合理性、协调性和可操作性。

九、其他应当说明的事项

无。