

上海市总工会 上海市绿化和市容管理局

沪工总基〔2018〕35号

关于创设本市“户外职工爱心接力站”的 实施意见（试行）

各区局（产业）工会：

为建设“更有温度的城市”，切实解决户外职工工作中遇到的饮水、休息等实际问题，在已建“户外职工驿站”和“关爱环卫工人爱心接力站”的基础上，今年市总工会、市绿化和市容管理局将会同各区政府及相关单位，继续推动社会资源共建共享，进一步在全市创设“户外职工爱心接力站”，该项目已被列为2018年上海市政府实项目。为做好站点建设各项工作，特制定本实施意见（试行）。

一、服务对象

户外职工爱心接力站以环卫工、快递员、协管员、送餐员、出租车司机、物流驾驶员、交警辅警等户外职工为主要服务对象。

二、创设载体

站点创设主要依托本市部分银行、通讯营业网店、超市卖场、药房等零售门店、饭店、快捷酒店、高校门卫以及各区职工服务中心、街镇党建服务中心、基层服务站等单位挂牌设立，在户外职工工作相对集聚区域的沿街设置，方便户外职工知晓，就近就便使用。

对尚不具备条件向全体户外职工开放的站点，可联系市绿化市容行业工会，先设立环卫工人爱心接力站，待条件成熟后升级为户外职工爱心接力站。

三、创设标准

按照“六有”标准进行规范创设，即：有场所、有标识、有人员、有服务、有设施、有保障。

（一）场所要求。站点创设做到因地制宜，应设置一方相对固定的区域，面积在3平方米左右，也可利用站内能满足服务要求的共享区域。

（二）统一标识。为方便户外职工识别，接受社会监督，由市总工会、市绿化和市容管理局统一制作、颁发“户外职工爱心接力站”铭牌（带有编号），各站点一般应在室外醒目位置予以挂牌明示，同时在室内相应位置公示服务公约及服务咨询、监督电话：12351（上海市总工会职工服务热线）。

(三) 管理人员。各站点应明确一名站长，可由所在单位的负责人或管理人员兼任，实行站长负责制，明确职责，纳入考核，确保为进站户外职工提供相应服务。

(四) 服务内容。站点应重点解决好户外职工工作时的饮水供给、避暑取暖、餐食加热、手机充电、休息如厕等实际问题，同时可结合各自区域特性和行业特点，发挥优势，提供各类户外职工欢迎的其他服务内容。服务时间一般为上午 9:00—下午 5:00。

(五) 配套设施。站点整合资源，做到硬件设施 6+X 配置，即须具备 6 项基本设施：空调、冰箱、微波炉、饮水机（或茶桶等）、充电排插和桌椅，另根据各自实际，可增加免费 wifi、外伤急救药箱、书报架等设施，有条件的站点应向户外职工开放卫生间。

(六) 保障措施。站点应确保配套设施的正常使用，所需工作经费由各单位统一安排解决，纳入单位年度经费预算。市总工会安排经费预算，统一对审核通过后的站点授予铭牌，提供宣传资料，并根据需要开展送清凉、送温暖等全市性集中行动，扩大同城效应，提升服务能级。

四、站点管理

(一) 单位推荐。创设户外职工爱心接力站的单位，由所在的区、局（产业）工会统一推荐，填写《市政府实项目——创设户外职工爱心接力站备案表》（附件 1），并报送上海市总工会职工援助服务中心。

(二) 签署承诺。创设户外职工爱心接力站的单位，经审核验收后，由其所在的区、局（产业）工会统一签署《市政府实项目——创设户外职工爱心接力站共建协议》（附件 2），各站点统一签署《市政府实项目——创设户外职工爱心接力站服务承诺书》（附件 3），倡导各参建单位和区、局（产业）工会遵守共建协议，信守服务承诺。

(三) 落实责任。站点所在单位为日常管理责任主体，明确工作职责，明确服务内容，明确专人负责，落实工作责任。站点所属上级区、局（产业）工会和相关单位应负责做好资源整合、统筹协调、规范管理、监督检查等工作，建立健全管理机制及基础信息数据库；协调相关部门为站点购买公众责任险（营业场所责任险）。

(四) 考核评估。市总工会会同市绿化和市容管理局等单位，组建服务质量监督队，对各站点进行飞行检查、明察暗访等，协调解决站点服务遇到的具体问题，并对站点所承诺的服务进行监督检查、考核评估，考核情况于每季度在相关媒体发布并报送所属上级区、局（产业）工会。对于未按要求提供服务或不执行相关承诺的站点，有权责令整改，情况严重的取消站点资格、收回铭牌。

(五) 管理激励。市总工会会同市绿化和市容管理局等单位加强对站点的工作指导和监督考核，按 5%-8%的比例对管理严格、服务优质、运作良好、职工满意度高的站点将授予“年度优秀户外职工爱心接力站”称号，其站长授予“年

度明星站长”称号，对其上级单位授予“年度优秀公益合作伙伴”称号。

五、工作要求

（一）提高认识，加强领导。各区、局（产业）工会和相关单位要充分认识到，户外职工爱心接力站是工会组织发挥自身优势，整合各方资源，切实满足职工现实需求的重要举措，也是动员更多社会力量积极参与市政府实事项目，以实际行动助力上海建设更有温度的城市、创建人文之城的有效途径。各区、局（产业）工会和相关单位要高度重视，加强领导，精心组织，有效落实，将该项工作列入单位年度工作计划，纳入单位年度工作考核范畴和创建文明单位考核序列。

（二）健全组织，规范管理。市总工会和市绿化和市容管理局成立“户外职工爱心接力站”创设工作领导小组，由市总工会基层工作部、市绿化市容局行业工会和市总职工援助服务中心共同组成，小组下设办公室，办公室设在市总职工援助服务中心，负责承接全市所有推荐站点的考核督查等工作，同时指导各区总工会职工服务中心具体工作的开展和实施。各区、局（产业）工会和相关单位要强化组织管理，明确分管领导和责任部门，建立相应组织机构；要加强沟通协作，指导帮助站点落实场地、人员、资金等工作；要健全日常管理制度，明确职责，规范管理，形成常态、长效工作机制；要加强对站长等相关人员的培训，提高服务意识和服

务质量，做到热情接待、热心服务。各区总工会要协调区职工服务中心，配合市职工援助服务中心承担本区所有站点的检查考评等工作。

（三）加强考评，扩大宣传。各区局（产业）工会和相关单位要建立考核评价制度，对所属站点实施自查自评、互访互评，发现问题及时指导整改，先进经验及时推广宣传。对符合建设标准、彰显服务特色、作用发挥明显的优秀站点，可予以经费支持和奖励。要精细管理，精准服务，努力将户外职工爱心接力站建设成为“暖人心、聚人气、有温度、展形象”的平台阵地，共同营造“关爱户外职工，共建人文之城”的良好氛围。

- 附件： 1. 创设“户外职工爱心接力站”备案表
2. “户外职工爱心接力站”共创协议书
3. “户外职工爱心接力站”服务承诺



附件 1

创设“户外职工爱心接力站”备案表

推荐单位名称 (区、产业局工会)		负责人姓名						
负责人邮箱		负责人电话						
推荐站点主要信息 (可分页)								
序号	推荐站点名称	地址	站点负责人	负责人手机	开放时间	站点区域面积 (m ²)	服务项目 (结合站点实际填写)	计划完成时间
							(饮水供给、避暑取暖、餐食加热、手机充电、休息如厕、其他服务项目)	
推荐单位 负责人签名				推荐单位盖章				

备注: 1、《备案表》一式三份, 其中一份推荐单位自行存档, 二份上报市总工会职工援助服务中心;

2、《备案表》电子版通过网上工作平台发至市总工会职工援助服务中心; 联系人: 吕振栋, 电话: 65861367; 张夏美, 电话: 63211939-4102

“户外职工爱心接力站”共创协议书

甲方：

乙方：上海市总工会、上海市绿化和市容管理局

甲方积极参与社会公益活动，主动承担社会责任，与乙方上海市总工会、市绿化和市容管理局共同参与市政府实项目，共创“户外职工爱心接力站”，为此，甲乙双方就站点共创事项达成如下协议：

一、共创目标

为建设“更有温度的城市”，切实解决户外职工工作中遇到的饮水难、休息难、充电难等实际问题，为户外职工提供场所，让他们歇歇脚、喝喝水、热热饭、充充电、避避暑、取取暖，努力将户外职工爱心接力站建设成为“暖人心、聚人气、有温度、展形象”的平台阵地，共同营造“关爱户外职工，共建人文之城”的良好氛围。

二、共创内容

1. 甲方按照自愿、长期原则，选取户外职工工作相对集聚区域的沿街路边营业网店、门店或单位共计 家设置爱

心接力站，方便户外职工知晓，就近就便使用。

2. 甲方按照“六有”标准创设“户外爱心接力站点”，即有场所、有标识、有人员、有服务、有设施、有保障，为户外职工提供饮水供给、避暑取暖、餐食加热、手机充电、休息如厕等服务。

3. 乙方统一制作颁发“户外职工爱心接力站”铭牌（带有编号），提供宣传资料，并根据需要开展送清凉、送温暖等全市性集中行动。

4. 甲方应在所属站点室外醒目位置予以挂牌明示，方便户外职工识别；同时应在室内相应位置公示服务内容及监督投诉电话：12351（上海市总工会职工服务热线）。

5. 甲方应将该项工作列入单位年度工作计划，纳入单位年度工作考核范畴和创建文明单位考核序列；要明确分管领导和责任部门，成立相应组织机构，健全日常管理制度；要指导和帮助站点落实场地、人员、资金等各项工作。

6. 甲方要建立考核评价制度，对所属站点实施自查自评、互访互评，发现问题及时指导整改，先进经验及时推广宣传。对符合建设标准、彰显服务特色、作用发挥明显的优秀站点，可予以经费支持和奖励。

7. 乙方负责组建服务质量监督队，对各站点的服务承诺进行飞行检查、明察暗访等，协调解决站点服务遇到的具体问题，并对站点服务进行监督检查、考核评估，考核检查情

况于每季度在相关媒体发布并向甲方报送。

8. 乙方应加强对站点的工作指导和监督考核，对管理严格、服务优质、运作良好、职工满意度高的站点授予“年度优秀户外职工爱心接力站”称号，对站长授予“明星站长”称号，对上级单位授予“年度优秀公益合作伙伴”称号。

三、有关事项

1. 本协议一式四份，甲乙双方及市援助服务中心各执一份。
2. 未尽事宜，由甲、乙双方协商解决。
3. 本协议自签订之日起生效。

甲方：

乙方：上海市总工会、

上海市绿化和市容管理局

(盖章)

(盖章)

责任人(签字) _____

责任人(签字) _____

责任人(签字) _____

年 月 日

年 月 日

“户外职工爱心接力站”服务承诺书

为建设“更有温度的城市”，主动承担社会责任，切实解决户外职工工作中遇到的休息难、饮水难、充电难等实际问题，我单位自愿创设“户外职工爱心接力站”，为所有户外职工提供便利，并做如下服务承诺：

1. 站点场所符合要求。创设站点做到因地制宜，设置一方相对固定的区域，面积在 3 平方米左右，或利用站内能满足服务要求的共享区域。

2. 统一标识接受监督。在站点室外醒目位置悬挂由市总工会和市绿化市容局统一颁发的“户外职工爱心接力站”铭牌，同时在室内相应位置公示服务内容及监督投诉电话：12351（市总工会职工服务热线），方便户外职工识别，接受社会监督。

3. 管理人员明确职责。站点明确一名站长，由本单位负责人或管理人员担任，明确工作职责，落实工作责任，做到热情、热心、主动为进站户外职工提供相应服务。

4. 服务内容精准到位。重点解决好户外职工工作时的饮水供给、避暑取暖、餐食加热、手机充电、休息如厕等实际问题，同时结合区域特性和行业特点，发挥优势，提供各类

户外职工欢迎的服务内容。服务时间为_____。

5. 硬件设施标准配置。站点结合自身实际，整合各类资源，做到标准化硬件设施 6+X 配置，即确保具备 6 项基本设施：空调、冰箱、微波炉、饮水机（或茶桶等相应设备）、充电排插和桌椅，另根据各自实际，增加免费 wifi、外伤急救药箱、书报架等设施，有条件的站点向户外职工开放卫生间。

本站践行以上承诺，努力将户外职工爱心接力站建设成为“暖人心、聚人气、有温度、树形象”的平台阵地，共同营造“关爱户外职工，共建人文之城”的良好氛围。

站点编号：

站点名称：

承诺单位：（盖章）或站长签字

日期：

备注：《承诺书》需于 月 日前送至户外职工爱心接力站办公室，联系人：左鑫荣，电话：65862324，邮寄地址：西藏中路 120 号 2 楼