

上海市总工会 职工援助服务中心

沪工援〔2018〕03号

关于印发《户外职工爱心接力站管理办法（试行）》的通知

各区总工会职工服务中心：

《户外职工爱心接力站管理办法（试行）》已经市总工会2018年第3次主席办公会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

特此通知。

“户外职工爱心接力站”创设工作领导小组办公室

上海市总工会职工援助服务中心

2018年2月27日

户外职工爱心接力站管理办法（试行）

总 则

为保证户外职工爱心接力站的有序运营，根据上海市总工会、上海市绿化和市容管理局《关于创设本市“户外职工爱心接力站”的实施意见（试行）》（沪工总基〔2018〕35号），特制定本管理办法（试行）。

第一章 服务对象

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。

第二章 设置要求

一、创设载体

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路面设置，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，先设立环卫工会爱心接力站，待条件成

熟后升级为户外职工爱心接力站。

二、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（详见附件1）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。

第三章 审核、报备及变更流程

一、审核

各区、局（产业）工会按创设标准自行审核验收。

二、报备

各区、局（产业）工会汇总验收结果、统一推荐，填写《户外职工爱心接力站备案表》（详见附件 2）。该表格一式三份，其中一份推荐单位自行存档，两份上报市总职工援助服务中心。

三、变更

站点信息发生变化时，需填写《户外职工爱心接力站备案表》，上报区、局（产业）工会审核。同时由站长在电子地图上做出即时修改。

第四章 检查考核

一、户外职工站点签到

（一）公布站点二维码

站长通过 12351 职工服务平台打印本站点二维码，并在本站点服务区域内公布，引导进入站点的户外职工扫描二维码进行签到。

（二）二维码签到统计

市总职工援助服务中心将根据签到情况统计每个站点的使用情况，并以适当形式鼓励户外职工主动进行签到，为加强站点信息化管理提供保障。

二、分级考核

（一）日常自查小组

由站点所属区、局（产业）工会会同各方力量成立日常自查小组，根据《户外职工爱心接力站服务公约》每月对本区域本系统内所有站点进行自查，并将自查结果上传 12351 职工服务平台。

（二）区级抽查小组

由区总职工服务中心工作人员、劳模先进、环卫职工代表、志愿者等成立区级抽查小组。每月不定期对本区域内站点进行随机抽查（详见附件 3），随机抽查比例不低于本区域内站点的三分之一，并将抽查结果上传 12351 职工服务平台。

（三）市级考评小组

由市总基层工作部、市绿化市容行业工会、市总职工援

助服务中心等相关人员共同成立市级考评小组。每年原则上不少于两次，对全市站点进行随机抽查考评。

三、发布考核结果

（一）市总职工援助服务中心将各区、局（产业）工会下属站点每月自查及随机抽查结果，每季度在 12351 职工服务平台上发布。

（二）市总职工援助服务中心每半年就随机抽查考评情况进行汇总整理，并在申工社等相关媒体上发布。

第五章 奖惩机制

一、根据市总职工援助服务中心每年对考评结果的汇总整理，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“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。

二、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。

第六章 投诉、咨询

一、建立咨询监督电话：上海市总工会职工服务热线 12351（24 小时 365 天服务）。

二、投诉咨询处理流程（详见附件 4）。

附则

- 一、本管理办法自发文之日起实施。
- 二、本管理办法由市总职工援助服务中心负责解释。

附件 2

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 (可附页)								
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，两份上报市总职工援助服务中心。

2、《备案表》电子版发至邮箱：12351@sh12351.org；联系人：左鑫荣，电话：65862324；张夏美，电话 63211939-4102

附件 3

户外职工爱心接力站抽查考评表

站点名称		站点编号	
所属工会			
考核项目	具体项目内容	评价	
硬件设施	提供能够正常使用的冷暖空调	<input type="checkbox"/> 10分	<input type="checkbox"/> 6分 <input type="checkbox"/> 2分
	提供能够正常使用的冰箱	<input type="checkbox"/> 10分	<input type="checkbox"/> 6分 <input type="checkbox"/> 2分
	提供能够正常使用的微波炉	<input type="checkbox"/> 10分	<input type="checkbox"/> 6分 <input type="checkbox"/> 2分
	提供能够正常使用的饮用水设备或茶桶	<input type="checkbox"/> 10分	<input type="checkbox"/> 6分 <input type="checkbox"/> 2分
	提供能够正常使用的充电用插座	<input type="checkbox"/> 10分	<input type="checkbox"/> 6分 <input type="checkbox"/> 2分
	提供户外职工休息用餐的桌椅	<input type="checkbox"/> 10分	<input type="checkbox"/> 6分 <input type="checkbox"/> 2分
服务人员	工作人员待人应主动热情、态度亲切	<input type="checkbox"/> 5分	<input type="checkbox"/> 3分 <input type="checkbox"/> 1分
	工作人员使用文明用语	<input type="checkbox"/> 5分	<input type="checkbox"/> 3分 <input type="checkbox"/> 1分
	工作人员在岗提供相应服务	<input type="checkbox"/> 5分	<input type="checkbox"/> 3分 <input type="checkbox"/> 1分
	工作人员引导户外职工二维码签到	<input type="checkbox"/> 5分	<input type="checkbox"/> 3分 <input type="checkbox"/> 1分
站点环境	铭牌设置在室外醒目位置	<input type="checkbox"/> 5分	<input type="checkbox"/> 3分 <input type="checkbox"/> 1分
	《服务公约》设置在室内醒目位置	<input type="checkbox"/> 5分	<input type="checkbox"/> 3分 <input type="checkbox"/> 1分
	保持环境清洁	<input type="checkbox"/> 5分	<input type="checkbox"/> 3分 <input type="checkbox"/> 1分
	服务区域在 3 平方米左右	<input type="checkbox"/> 5分	<input type="checkbox"/> 3分 <input type="checkbox"/> 1分
总分			

附件 4

投诉咨询处理流程

