

服务一群人 温暖一座城

全市286家户外劳动者驿站让“温暖就在您身边”

服务一群人,温暖一座城。

货车司机、网约车司机、快递员、送餐员等新就业形态劳动者已成为我市产业工人大军中不可或缺的一部分,维护好他们的合法权益、服务和保障好他们的生存环境,事关整个社会的和谐稳定和健康发展。5年来,全市工会新建改造提升户外劳动者驿站286家,用“走新”更走心的举措,让工会温暖覆盖更多新就业形态劳动者。



精准入会 驿站服务走心走实

党建引领 把驿站打造成红色阵地

随着新业态新就业群体党建的深入推进,常州市从新业态群体的需求出发,充分发挥党组织联系职工群众的桥梁纽带作用,坚持党建引领、工建赋能,找准痛点、难点,把“党建带工建”引入户外劳动者驿站,持续丰富服务内涵,让新业态群体切身感受到工会就在身边、温暖就在身边,新业态的“红色动能”得以不断释放。

“交通安全丝毫不能松懈。不要为了抢个黄灯,发生交通事故,伤人伤己,得不偿失。”江苏乐天律师事务所业务部主任、律师杨星为40余名网约车驾驶员讲授“从业第一课”。这是市网约车出租行业党建服务中心2023年6月落成后从业人员讲师团的首场授课。

该中心是我市交通运输部门2023年倾力打造的多功能“一站式”的哥驿站。这里占地面积1200平方米,共分两层,一楼是服务大厅、司机餐厅和调解室,大厅内分设服务区和休息区,服务区已入驻滴滴、T3、享道出行三家头部企业入驻,为驾驶员提供失物招领、车辆保险、业务办理等相关服务;休息区配置了桌椅、公共Wi-Fi、充电宝、书籍、爱心雨具、急救药箱和饮用水等,可满足驾驶员的日常需求。二楼是考试中心、培训教室,主要为网约车司机提供入职前培训考试、“两类人员”考核、应急救援培训等服务。休息区内的行业先锋展板格外醒目,2021年全国最美出租车司机李运胜、红星车队领头人花红星、党员雷锋车

队长周红亚等行业典型让大家在耳濡目染中感受到榜样的力量。

据了解,我市现有网约车平台公司56家,网约车辆超1.4万辆;巡游出租汽车公司18家,巡游车3040辆,出租车从业驾驶员18000余名。2021年9月,我市成立常州市网约车出租行业党委,下设网约车、巡游车共6个党支部,创建“龙城先锋方向盘”党建品牌。市道路运输服务中心客运科副科长巢一飞告诉记者,党群服务中心与户外劳动者驿站融为一体,全面实施“政治引领、载体赋能、关心关爱、先锋领跑”四大行动,并以党员先锋示范表率,既解决司机群体“用餐难、停车难、充电难”等问题,又强化了司机群体的政治思想教育,努力构建“条块融合、优势互补、服务联动”的党建共建新模式,把户外劳动者驿站真正打造成红色阵地。截至目前,该中心已累计开展从业人员培训70余次,培训人员3229人等。网约车司机赵师傅由衷地说:“工会的户外劳动者驿站成了我们第二个家。”

近年来,我市持续推进新业态新就业群体党建共建工作,推动党群服务中心和职工服务中心、龙城红色驿站和户外劳动者驿站、党员之家和职工之家的共建共融共享,并在快递收件、发件、中转场所和商圈、商场等户外劳动者集中地选址设立户外劳动者驿站,打造了服务新业态新就业群体关爱暖心“矩阵”。



本版撰稿:常工宣 李平 陆阳丽 徐婧 于正彬 徐文茜 秋冰
本版供图:常州工会 胡平

暖心服务 打造驿站爱心蓝图

2023年暑假,位于地铁1号线同济桥站4号出入口的天宁区爱骑驿·户外劳动者驿站,30多位外卖骑手家庭子女,在优秀党员骨干教师和青年团员志愿者的看护下,每天开心地做游戏、认真地写作业……这是驿站专为外卖骑手们提供的“情暖童心、筑梦未来”公益课堂服务,以解决骑手们暑期无人照看孩子的后顾之忧。

除做作业,多元化的课程设计让孩子们们真实感受到“不一样”。天宁街道孩子们的公益课堂延伸到老城厢,注重常州文化的宣传浸润,增加常州方言小课堂,并依托街道“打开天宁,寻找多彩老城厢”盖章打卡活动,带领孩子们前往恽代英纪念馆、青果巷历史文化街区等地,感悟常州红色文化、人文魅力、商圈活力,并设计盖章打卡问题和填字游戏,有效增强互动性和趣味性。同时,把“五育”并举体现在全天候,坚持德智体美劳全面发展,同步开设趣味数学、古文赏析、律动舞蹈等课程,全方位、多角度丰富孩子们暑期课堂内容,让他们在学习过程中感受自然与科技的魅力,激发他们的好奇心、想象力和创新力。

为孩子们营造一个安心舒适的学习环境,天宁街道还联合丽华快餐为孩子们提供免费的可口午餐,彻底解决新业态群体“最后一公里”的服务难题。无论是托管时间、课程,还是托管方式,都是从骑手们迫切需要解决的诉求中综合衡量落实的。仅师资队伍,天宁街道就建立了一支以“工会干部+教师+青年志愿服务队”为核心的工作团队,街道工会干部“一对一”牵头负责班主任整体运行,并依托团区委“宁青聚力,实践筑梦”大学生“返家乡”暑期社会实践队,由南京大学等院校的优秀学生组成5人青年助教队和28人志愿服务队,以

既“托”又“管”还有“教”的方式为孩子们提供全方位的成长守护。

天宁区爱骑驿·户外劳动者驿站是我市打造的户外劳动者驿站服务示范点之一。市总工会权益保障部部长李平介绍,我市重点打造的27家户外劳动者驿站服务示范点坚持高起点规划、高标准建设、高质量推进,成为全市户外劳动者驿站样板工程,如迪诺水镇、万达广场、聚盟物流园、东南陶瓷城等物流集中地和商业综合体区域建成一批面向“两员两司机”的示范驿站,合理设置临时停车区域,满足“两员两司机”临时、短时停车需求,真正做到管理精细化、服务人性化、设施维护常态化,让劳动者驿站更好找,户外劳动者使用更方便、更舒适。据了解,我市还持续探索数字化智能化管理手段和社会化市场化管理模式,建强工会服务阵地。溧阳市总工会2023年4月在五一广场打造的户外劳动者驿站,采用政府购买服务方式,与汇众社义工协会签订合作协议,由汇众社志愿者负责驿站的日常运营管理,每天从早上8点半至下午4点为户外劳动者提供免费开放服务。溧阳市总工会挂职副主席徐文茜介绍,驿站对户外劳动者提供“取暖、纳凉、喝水、歇脚、充电、阅读”等服务,志愿者每天还要做好服务日志的值班记录,把群众反映的问题和诉求及时反馈给总工会。同时,志愿者还承担着宝塔湾遗址公园的义务讲解等服务,这是总工会结合本地实际扩展延伸的驿站服务范围和功能。徐文茜说:“驿站自建成至今,已服务职工7000余人次。为更好地体现工会的服务效能,志愿者们在端午、中秋等节假日自备小糕点给前来歇脚的中职工人、外卖小哥等户外劳动者品尝,用‘小确幸’让他们感受到来自工会的温暖。”

市总工会牵头实施的民生实事服务项目,已连续两年把新建、提升、改造户外劳动者驿站列入。为建成建好“驿站”,市、区两级总工会把“驿站”建设作为践行初心使命的重要实践,增进职工群众福祉的关键抓手,突出需求导向,为户外劳动者打造“10分钟服务圈”,建设职工暖心服务“新港湾”。除在驿站内提供“冷可取暖、热可纳凉、渴可喝水、急可如厕、累可歇脚、伤可用药”等基础服务,常州工会通过聚“新”、暖“新”、护“新”行动,让新业态形态工会建起来、转起来、活起来,奏响建会建家“三部曲”,让新业态劳动者共享城市福利的同时,工会职工服务(活动)中心、法律援助中心、职工书屋等工会服务阵地提供的多元化服务打通服务户外劳动者的“最后一公里”。

“流动的家”四个醒目大字,让户外劳动者能快速找到天宁吾悦户外劳动者驿站,这是青龙街道总工会2023年2月精心打造的。驿站大门口左侧区域为快递小哥们辟出了快递车停放专属车位,方便他们进出投放快递;2号门金街入口处还专门设立了充电换电站,方便骑手们充电换电,保障日常接单出行。

驿站内,房间敞亮,桌椅舒适,饮水机、微波炉、医药箱一应俱全,200平方米的驿站空间分成暖心充电站、就创加油站、心愿互换共享温馨和活动导台四个区域,具有驿站功能、服务公约、工惠服务等模块,为户外劳动者定制了相关活动和讲座课程,不定期进行就业创业指导、技能培训、政策宣讲、权益维护、心理指导等,尤其在服务公约模块,服务承诺、驿站开放时间、联系监督方式都予以了公布,让人一目了然。该驿站负责人于婷介绍,天宁吾悦综合体拥有200多家商铺,又靠近地铁2号线紫云站,日均客流达4万余人次,附近快递员、外卖小哥、网约车司机等新就业群体较多,在这里设立驿站是进行科学论证后选定的,且按照设计有特色、运行有模式、活动有温度“三有”模式来打造。新业态群体存在流动性大等特点,为了方便他们快速找到工会“娘家人”,这里张贴了“职工之家”二维码,他们可以通过扫码关注的方式实现线上入会。“我们更希望通过这种‘线上+线下’方式,把户外劳动者、新业态群体更大程度地汇聚起来,把更多贴心服务、政

策和福利送到他们身边,让他们能走得进、提供的服务能用得上。”于婷说。

就创加油站是天宁区创建的首个零工驿站。围绕法律援助、技能培训、就业服务、政策宣传等方面,天宁区总工会与人社部门联动列出重点服务清单,形成以“稳岗留工党员先锋服务队”为代表的特色服务,为群众打造“便捷、专业、规范、智慧、舒适”的全方位就业服务环境,进一步满足企业用工和新就业群体就业创业需求,方便辖区内职工群众能在家门口实现求职。同时,就创加油站(零工驿站)与商场运营时间同步,方便新业态群体就近就地求职就业,实现生活求职两不误。该做法作为全省典型案例入选省总产改信息专栏。

“户外劳动者在哪里,驿站就建在哪里,服务就跟到哪里。”这是常州工会设立驿站的初衷与目标,也是市总工会全面落实全国总工会“双15工程”的具体体现。户外劳动者渴望工作被人尊重、渴望职业被人理解、渴望家人被人关心,新建、提升、改造户外劳动者驿站就更需注重实用性,推行“三被三提升”服务,不断提升满意程度、服务能力和服务功能。钟楼区总工会于2022年6月建成的钟楼吾悦国际广场的户外劳动者驿站是全市首家户外劳动者驿站示范点,也是我市17家荣获全国“最美工会户外劳动者服务站点”的驿站之一。2023年12月19日一大早,室外温度低至0℃以下,刚送完餐的外卖小哥欧阳俊来到该驿站,忙着给自己补充能量,把自带的午饭放进微波炉加热的同时,不忘给保温杯续水。欧阳俊说:“驿站门口有专属车位,站内把微波炉、热水器等日常所需设备都配齐了,热个饭、添点水、手机充充电,这些都是我们生活中必不可少的大事”,这让我们整天跑在外面的人来说,太实用太方便了。”

该驿站以暖橙色为主、绿植为辅的视觉风格让人倍感舒心。室内分设就餐、能量补给、阅读、休息等区域,并配有空调、饮水机等设施,让户外劳动者分外暖心;室外还设立了较为醒目的户外劳动者驿站导视装置及专属停车区域;驿站内还挂牌职工法律援助站,把常态化驿站服务与法律援助服务结合起来,最大限度拓展劳动者驿站的服务宽度。

从“有没有”到“好不好”,市总工会出台了《常州市总工会户外劳动者驿站规范化管理工作暂行办法》,坚持普惠化、精准化服务,提出“6+X”服务,即配备风扇或空调等6类基础设施设备,延伸提供免费Wi-Fi、卫生间等设施服务,努力让劳动者成为户外劳动者敢于进来、愿进来、想进来的“歇脚地”。截至目前,我市打造了286家户外劳动者驿站,该项目已成为常州工会履职尽责的工作平台。

每年,市总工会还举办“常工暖‘新’‘新’心向党”8+X综合服务集市,把入会服务、健康体检、困难帮扶等服务送到职工身边;制定出台《常州市户外劳动者意外伤害互助保障活动实施细则》,为全市新业态劳动者提供免费意外伤害互助保障等服务。5年来,已给265454人次户外劳动者赠送“意外伤害互助保障”,为601160人次职工提供“工会大病互助保障”,组织一线职工参加免费体检达181837人次。

为让户外劳动者一键直达驿站,享

受贴心服务,2022年,市总工会运用信息化手段,制作完成了“户外劳动者驿站”电子地图,并在“常州工人”微信公众号上线。同时,该电子地图在高德、百度App上同步上线。职工只需点开地图或高德、百度App,搜索“户外劳动者驿站”,即可根据定位快速找到并导航至驿站。为新就业群体提供更多更好的“精神食粮”,市总工会为户外劳动者驿站专门订购了2024年度《常州日报》,让户外劳动者之余了解国家大事天下事,切实把新业态群体汇聚起来、服务起来、引导起来。

“听民声、解民情、采民意,我们坚持把户外劳动者驿站建设作为工会履职尽责的工作平台,努力实现驿站建设与职工群众诉求的精准匹配。”市人大常委会副主任、市总工会主席方国强表示,下一步,将依托现有资源,挖掘特色优势,体现区域差异性,提倡方式多元化,实现服务对象精准化,努力把驿站办成可持续、可复制、可推广的民心工程。