

工会驿站运维服务规范

The specification for managing operations and service of outdoor labor service
station of labor union

地方标准信息服务平台

2024 - 01 - 11 发布

2024 - 02 - 11 实施

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。

本文件由安徽省总工会提出并归口。

本文件起草单位：淮南市总工会、安徽省总工会、淮南市标准化研究院。

本文件主要起草人：陶敏、梁广贤、魏洪伟、徐发成、阮怀楼、张旭光、孟进、周博涵、朱雅茹。

地方标准信息服务平台

工会驿站运维服务规范

1 范围

本文件规定了工会驿站的管理运维、服务评价、退出机制、保障和激励机制。
本文件适用于工会驿站的运维服务管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

运维服务 managing operations and service

分为管理运维和服务评价两部分，管理运维是指管理方式、人员管理、管理制度、日常运行、编码管理等一系列工作。服务评价是指定期开展满意度调查，分析结果并改进。保障工会驿站的正常运营，提供高质量可持续的服务。

4 管理运维

4.1 管理方式

4.1.1 工会驿站谁建设、谁负责，按照运营主体实行分级管理。省总工会牵头负责全省工会驿站建设统筹规划、审核评估、监督管理等工作。

4.1.2 市总工会牵头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，每年调研指导宜不少于一次。

4.1.3 县（区、市）总工会牵头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，主动接受上级组织的监督管理。

4.1.4 共建站点的共建单位负责本系统工会驿站建设统筹规划、项目申报、审核评估、监督管理等工作。根据全国总工会要求及省总工会指导，配合所在地工会开展工会驿站编码、评星、网上地图呈现查询等相关工作。

4.1.5 各级工会驿站工作自觉接受同级和上级工会纪检部门监督。

4.1.6 工会驿站工作纳入当地党委、政府统筹管理的，以当地党委、政府相关管理要求为准，兼顾上级工会有关管理规定。

4.2 人员管理

4.2.1 驿站应设置1名管理人员为站长，实行站长负责制。站长可由建设单位相关负责同志或管理人员兼任，做好服务站点日常管理工作。

4.2.2 驿站可根据实际需要设置工作人员。

4.2.3 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。有条件的可以设立无人值守的服务站点。

4.3 管理制度

工会驿站应制定《服务站点日常管理规定》等规章制度，并在驿站内上墙明示。

4.4 日常运行管理

4.4.1 工会驿站由运营主体负责日常运行管理。

4.4.2 各单位应选派一定数量的服务人员或志愿者，负责自建服务站点日常运行管理，保障服务站点规范、安全、有序运行。

4.4.3 日常运行管理包括日常服务和清洁卫生工作。

4.4.4 有条件的单位可根据服务站点分布情况和日常管理需要，通过购买服务等方式选聘专职管理人员。

4.5 编码管理

4.5.1 工会驿站实行编码管理（建设工地不做强制要求），1站1码。根据全国总工会编码规则，省总工会负责对全省工会驿站实施编码。

4.5.2 编码由11位阿拉伯数字组成，前2位为安徽行政区划排序编号“12”，第3—6位为当地电话区号（电话区号为三位的，在区号前补0），第7—11位为当地工会驿站序号。

示例：合肥市某服务站点编号为12055100001。

4.5.3 微站点在编码后加“s”进行标注。

示例：芜湖某餐饮企业共建工会驿站编码为12055300001s。

4.5.4 流动站点在后加“d”进行标注。

4.5.5 编码应保持连续，退出或撤销的服务站点保留编码。

4.5.6 全省性共建服务站点由所在地工会统一实施编码，共建单位可在系统内单独赋码进行统计、管理。

5 服务评价

5.1 站点自查

每个服务站点每月应至少组织一次工作自查，重点检查服务站点卫生管理、日常消耗品补充、设施设备完好情况，以及户外劳动者服务情况等，发现问题及时整改。

5.2 市、县（区）抽查

县（市、区）总工会每半年、市总工会每年至少组织一次工作抽查，有关省产业工会等可结合实际参照实施。

5.3 第三方服务评价

省总工会会同有关部门、委托第三方机构定期进行专项调研，对各地服务站点建设管理情况进行综合评价考核。

5.4 满意度调查

每年应开展 1 次公众满意度调查。调查表发放数量不应少于 100 份，回收率应大于 80%，满意度应大于 85%。

5.5 服务不达标的工会驿站

应按要求改进。

6 退出机制

6.1 在市县区抽查和第三方服务评价中问题严重的站点给予黄牌警告，问题特别严重或连续两次得到黄牌的给予红牌，撤销该服务站点并收回标识（牌匾）。

6.2 全省性共建工会驿站发现问题的，由所在地工会提出整改建议。需向上级工会报告解决的，省总工会汇总后与共建单位协调处置，其具体工作由所属省产业工会负责。

7 保障和激励机制

7.1 各建设单位应确保服务站点配套设施正常使用，及时补充日常消耗品，所需工作经费应由建设单位统一安排解决，纳入单位年度经费预算。

7.2 各级财政、工会、建设单位应共同做好服务站点建设管理运维等相关工作的资金保障。应积极发动社会公益组织、爱心企业等支持服务站点建设，为服务站点添置必要设施、设备和宣传资料等，帮助解决运行使用中的问题和困难。

7.3 省、市总工会可根据实际情况，分级分类开展当地最美站点推树、明星站长选树、评先评优等活动，强化先进引领，推广经验做法，有效带动提升服务站点整体建设水平。有条件的单位可按照相关财务规定设立专项资金，对推树的当地最美服务站点、选树的明星站长等进行奖补或激励。

地方标准信息服务平台