

# 安吉县地方技术性规范《幸福驿站建设与管理规范》

## 编制说明

### 1. 项目背景

幸福驿站是主要为户外劳动者(延伸至有需求的群众)提供休息、学习、交流、培训等公共服务的场所。小小的幸福驿站,体现的是城市文明和温度。户外劳动者群体日益庞大,由于工作时间碎片化、工作地点分散等原因,他们普遍存在喝水难、热饭难、歇脚难等问题。打通服务户外劳动者的“最后一公里”,安吉县已逐步形成种类齐全、覆盖广泛的户外劳动者服务站点矩阵,为广大户外劳动者提供“冷可取暖、热可纳凉、渴可喝水、累可歇脚”暖心之家。

幸福驿站建立的目的是推动解决户外劳动者在饮水、就餐、如厕、休息、应急等方面的实际困难。各基层单位工会依托辖区内银行、供水、供电、供气、邮政、电信、移动、联通、税务等公共服务窗口,因地制宜,积极开展“幸福驿站”创建工作,建成一批布局合理、设施完善、标识统一、运行规范的“幸福驿站”,为户外劳动者提供饮水、休憩、电子设备充电、如厕等服务,体现对户外劳动者的尊重和关爱,使户外劳动者享受到“抬眼可见、随处可享、随时可用”的零距离服务。

#### 1.1 国内现状

全国总工会:全国总工会将继续做好户外劳动者服务站点建设中长期工作谋划,规范站点运维管理,完善站点标识和编码,明确站点退出机制;指导地方工会通过购买服务、项目合作、委托办理等方式,

探索社会化市场化管理模式；推进站点地图上线及相关数据统计分析工作，利用手机导航解决户外劳动者“不清楚、找不到、不敢进、不愿进”的问题，并借助云计算、人工智能等技术手段，深化站点信息应用和站点相关数据的统计、处理、分析。截至目前，各级工会已建设户外劳动者服务站点 95000 余个，投入资金近 12 亿元。

浙江省：据统计，目前全省各级工会已建工会户外劳动者服务站点 5486 个，其中自建站点 923 个，共建站点 4563 个，累计服务户外劳动者 960 万人次。站点建设已成为各级工会组织关心关爱职工的重要载体和履行服务职能的工作品牌。工会户外劳动者服务站点建设是工会贯彻落实习近平总书记关于工人阶级和工会工作的重要论述精神的重要载体，是工会维护职工合法权益、竭诚服务职工群众的具体体现，是工会参与基层治理、推动实现共同富裕的有效途径。在全省范围内持续推广工会户外劳动者服务站点建设，推动站点建设融入城市服务的大格局、基层治理的大网络，将大大提升广大户外劳动者的获得感、幸福感，传递人文关怀、彰显城市温度，切实助力我省高质量发展建设共同富裕示范区。

## 1.2 安吉经验

安吉县总工会联合全县各主管部门打造了 100 个星级幸福驿站，统一标准、统一品牌，通过新建一批、规范一批、提升一批幸福驿站，打造了五星级 10 家、四星级 30 家、三星级 60 家。在站点的建设标准方面，安吉县提出有统一标志标识、有合适的场地标准、有健全的服务设施、有完善的服务功能、有规范的管理制度、有地图可查的“六

有”标准和站点服务“五个好”标准。安吉县总工会对通过考核验收的五星级、四星级、三星级站点分别予以每家3万元、1.5万元、0.5万元的资金补助，主要用于站点的日常管理和设施设备购置维护。根据要求，各星级幸福驿站定期开展针对户外劳动者的特色化活动，不断提高知晓率、使用率。为统筹考虑户外劳动者规模、工作生活特点、设施场地条件等要素，安吉县总工会坚持因地制宜的理念开展站点建设，打造“一站一品”和特色化服务，比如：菜市场附近的站点就可以推出针对户外劳动者的‘爱心商家优惠折扣’活动。这类站点常常接待商贩、环卫工人、交警比较多，可以在这类站点享受爱心商家提供的消费优惠折扣，买到便宜放心的食材。

### 1.3 综上所述

目前，各部门、机构已建立许多户外劳动者服务站点，发挥了积极作用。但已建驿站存在标准不一、品牌不一、作用发挥参差不齐等问题。基于此背景下，制定《幸福驿站建设与运行规范》安吉县地方技术性规范是符合标准化战略的具体行动，能充分发挥标准规范在安吉县幸福驿站建设与运行中的技术支撑、规范指导、引领推广作用，切实推动安吉县幸福驿站建设与运行创新。安吉县幸福驿站建设与运行方面积累了一定的工作经验，坚持问题导向、目标导向、效果导向，把安吉县幸福驿站建设与运行从方向性概念转化为定性、定量、可操作的工作实践，为全县幸福驿站建设与运行提供框架性、方向性的技术指导。

## 2. 工作简况

### 2.1 立项计划

该标准立项计划由安吉县市场监督管理局文件下达（关于下达2024年第1批市地方标准立项计划的函）。

### 2.2 起草单位

本标准主要起草单位：安吉县总工会、XXXXXX。

### 2.3 主要工作过程

#### 2.3.1 明确标准起草人员和工作计划

自接到标准立项文件，由安吉县总工会、XXXXXX共同组织形成标准起草小组，明确各参与单位和人员职责分工、研制计划、时间进度安排等情况。

#### 2.3.2 材料收集与实地调研

2023年7月1日—12月31日，收集国家、浙江省内其他地方、湖州市、安吉县等各地有关幸福驿站建设与运行工作的相关政策文件、技术文件、标准、典型案例等材料，并完成实地调研。在调查研究基础上，设计标准整体框架，完成地方标准立项申请书和标准草案框架的编写。

#### 2.3.2 召开立项论证会

2024年1月11日，在安吉县总工会召开标准立项论证会，会议由湖州市总工会、安吉县综合行政执法局、安吉县交通运输局、浙江安吉农村商业银行股份有限公司、浙江省机械工业联合会等单位5位专家组成。专家一致同意通过该标准的立项，并提出如下主要修改意

见：

1. 完善 5.1 的内容；
2. 删除 6.2.5、7.3.2、7.3.3、7.6.3 和 8.6b) 的内容；
3. 整合 6.3.1 和 6.3.5、7.4 和 7.5 的内容；
4. 完善 6.4、6.5 和第 8 章的内容；
5. 完善立项分析报告的内容。

### 2.3.3 标准征求意见

2024 年 1 月 12 日——1 月 25 日，安吉县总工会在专家论证会的基础上，对标准进行修改完善，形成标准征求意见稿和编制说明。

### 2.3.5 标准审评

待后完善。

### 2.3.6 标准报批

待后完善。

## 2.4 主要起草人及其所做工作

本标准的主要起草人为：XXX、XXX，其各自的分工为：

XXX、XXX：调研，标准技术内容起草编写与校核。

XXX、XXX：标准文本校核。

## 3. 标准编制原则和确定地方标准主要技术要求的依据

### 3.1 标准编制原则

本标准兼顾科学性、可行性、统一性、规范性的原则，严格按照 GB/T 1.1-2020 要求进行制定。

### 3.1.1 运用标准化原理和方法，确定标准框架及主要技术内容

运用标准化原理和方法，剖析幸福驿站建设与运行的关键要素，确定标准整体框架及主要技术内容。

### 3.1.2 与国家政策、技术相协调，结合安吉县实际，制定标准

在标准制定过程中，确保相关的技术内容与国家政策、浙江省省情及安吉县所发布的相关政策、技术文件相协调，在此基础上，结合实际，以科学性、合理性和可操作性为原则，制定标准。

### 3.1.3 以解决实际问题为导向

以解决实际问题，规范幸福驿站建设与运行工作提供指南，提供更为细化的技术指导为导向，开展标准研制。

### 3.1.4 与时俱进，适当超前

结合安吉县在幸福驿站建设与运行的实际情况，提高幸福驿站建设与运行工作内容的可操作性和先进性。

## 3.2 主要技术要求的依据

### 3.2.1 标准主体框架依据

标准起草小组对收集的法律法规和各类标准资料进行了整理和分析，整合幸福驿站建设与运行涉及到的相关要件，确定本标准的主体框架构成部分。根据对幸福驿站建设与运行各环节的剖析，确定《幸福驿站建设与运行规范》的主体框架，从总体原则、建设要求、管理要求、服务要求和评价改进等5个方面来设置技术要求，要素设置一定程度上实现了幸福驿站建设与运行工作在宏观与微观两个层面的有机融合，定量刚性与定性考察的有机结合。

### 3.2.2 主要内容依据

#### 1. 范围

界定幸福驿站建设与运行的内容、范围和技术要求。

#### 2. 规范性引用文件

通过引用以下标准文件等有效文本构成本标准的条文：

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 3096—2008 声环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：

#### 总则

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB 50011 建筑抗震设计规范

GB 50015 建筑给水排水设计标准

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50763 无障碍设计规范

GB 51348 民用建筑电气设计标准

GB 55036 消防设施通用规范

JGJ/T 163 城市夜景照明设计规范

#### 3. 术语和定义

结合相关文件和安吉实践提炼总结，对幸福驿站做定义内涵解释。

#### 4. 总体原则

结合安吉县实际情况、上级标准和规章文件的总结提炼。确定幸福驿站的建设和运营工作的总体要求。包括：共建原则、公益原则和适宜原则。

#### 5. 建设要求

依据安吉县实际情况、规章文件和标准文件 GB 50015、GB 5749、GB 50016、GB 50011、GB 55036、GB 51348、GB 50763、GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 15566.1、GB/T 10001.9、GB 15630 进行总结提炼。规定了建设主体、规划布局、场所设施和标志标识等内容。

#### 6. 管理要求

依据安吉县实际情况、规章文件和标准文件 GB 3096—2008 进行总结提炼。规定了组织管理、现场管理、制度管理、人员管理、安全管理、信息管理和长效管理等内容。

#### 7. 服务要求

依据安吉县实际情况和规章文件进行总结提炼。规定了服务的基础服务、交流服务、应急服务、拓展服务、服务保障等内容。

#### 8. 评价改进

依据安吉县实际情况总结提炼。在评价改进中，规定了开展满意度评价和星级评定工作。

## 4. 国内外现行相关法律、法规和标准情况

### 4.1 目前国内主要执行的相关法律、法规

全总 2020 年下发《关于规范工会户外劳动者服务站点相关工作的指导意见》，提出不断深化和规范工会户外劳动者服务站点建设管理相关工作。《指导意见》指出，户外劳动者服务站点应提供能解决户外劳动者“吃饭难、喝水难、休息难、如厕难”等现实问题的相关服务功能。户外劳动者服务站点建设方式分为共建和自建两种方式，突出共建共享。户外劳动者服务站点建设要遵循“六有”标准：有统一的标识名称、有合理的站点布局、有健全的服务设施、有完善的服务功能、有规范的管理制度、有地图可查。其中，户外劳动者服务站点统一标识，格式为“工会户外劳动者服务站点·×××”，可使用工会会徽。标识可体现站点（地方）特色，内容及颜色应保持严肃性。

为落实浙江省委持续深化“一改两为”部署和 2022 年省政府与省总工会联席会议要求，聚焦户外劳动者“吃饭难、喝水难、休息难、如厕难”等急难愁盼问题，通过共建、自建等方式加强工会驿站建设，坚持量力而行、不求全责备，坚持实事求是、不搞花架子，坚持因地制宜、不追求大而全，以好管理、易复制、可持续为工作原则，结合全省住房和城乡建设系统实际，完善工会驿站建设管理运维机制，拓展服务站点功能，提高服务站点标准化、规范化水平，合力推动工会驿站高质量发展，使之成为党的政策理论的“宣传站”、为民办实事的“服务站”。

2021年，浙江省总工会聚焦“关心关爱户外劳动者”主题，突出职工需求导向，整合社会资源，强化顶层设计，制定出台《浙江省总工会关于进一步规范和推进工会户外劳动者服务站点建设的通知》，构建遍布全省的工会户外劳动者服务网，为环卫工人、出租车（网约车）司机、快递员、外卖员等户外劳动者解决“吃饭难、喝水难、休息难、如厕难”等普遍问题，把党和政府的温暖、工会组织的关爱送到户外劳动者身边，推动实现共同富裕，营造理解、关爱、尊重户外劳动者的社会氛围，得到社会和职工群众的一致认可。

本标准制定过程中在遵循相关法律法规规章制度要求的基础上进行了经验总结，涉及的主要法律法规制度如下：

[1]《中华全国总工会办公厅关于统一和规范工会资产服务阵地标识的通知》（总工办发〔2018〕27号）

[2]《中华全国总工会办公厅印发〈关于中国工会会徽制作使用的若干规定〉的通知》（总工办发〔2019〕12号）

[3]全总办公厅《关于规范工会户外劳动者服务站点相关工作的指导意见》

[4]《浙江省总工会关于进一步规范和推进工会户外劳动者服务站点建设的通知》

[5]安吉县总工会《关于规范工会户外劳动者服务站点相关工作的指导意见》（总工办发〔2020〕9号）

[6]安吉县人民政府办公室《关于进一步加强安吉县户外劳动者服务站点建设的通知》（安政办发〔2023〕9号）

## 4.2 目前国内主要执行的相关标准

目前,我国现有标准体系中,在各个层面尚没有直接与幸福驿站建设与运行相关的标准,有些地方和行业部门出台了各类驿站或服务站的标准,从类似的标准检索中,基本上集中在地方标准。但各类驿站建设标准的侧重点存在很大的差异性,且驿站经营模式也千差地别。本标准在编制过程中以尽量直接引用的方式或修改引用其主要技术内容的方式,与相关行业标准、国家标准相协调、相衔接。

(1) 直接引用标准如下:

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 3096—2008 声环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分:

总则

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB 50011 建筑抗震设计规范

GB 50015 建筑给水排水设计标准

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50763 无障碍设计规范

GB 51348 民用建筑电气设计标准

GB 55036 消防设施通用规范

JGJ/T 163 城市夜景照明设计规范

## (2) 相关联标准协调性分析：

目前，经过标准检索筛选后，关联度较高的地方标准共计 11 项，主要集中在浙江、江苏、福建等地，从标准技术内容上看，这些标准面对的对象主要是社区居民、户外工作者、老年人、老兵、外卖骑手等，服务对象相对比较单一，在经营和管理服务模式上大同小异。

### 4.3 标准与有关强制性标准相冲突情况

本标准的制定符合国家有关的现行法律、法规和强制性标准的要求，不存在与强制性标准相冲突的情况。

### 5. 定量、定性技术要求在本行政区域内的验证情况

本标准在编制中，是在安吉县幸福驿站建设与运行工作实践的基础上提炼上来的。目前，安吉县已经建成 100 家幸福驿站，主要分布在县城区域内，接下来将要着力在乡镇、街道建设幸福驿站，打通服务户外劳动者的“最后一公里”。在站点选址上，综合考虑城市道路情况和户外劳动者分布情况，着力构建 10 分钟服务圈，实现站点快速直达以及覆盖人群、建设效益最大化。对符合规范的幸福驿站进行上云，户外劳动者可以在爱安吉 APP 进入安吉“云工益”平台，通过线上地图查询最近站点位置。位于安吉县昌硕街道天目中路的户外劳动者服务站点升级为幸福驿站后重新亮相。微波炉、冰箱、饮水机、电视机等一应俱全，24 小时供应热水、提供急救药品等更多暖心服务随之上线。负责云鸿桥一带卫生工作的环卫工刘德义是这里的常客，

幸福驿站给他带来了许多便利，“这里可以歇脚、倒水，还有空调、厕所，解决了我们许多难题。”

去年，安吉县总工会联合县内各职能部门精准回应户外劳动者的急难愁盼，全域推进户外劳动者服务站点建设，为他们打造‘冷可取暖、热可纳凉、渴可喝水、累可歇脚’的暖心之家。2023年，在此基础上，又推出了户外劳动者服务站点的县域品牌——幸福驿站。按照新建一批、规范一批、提升一批的目标，2023年计划打造五星级幸福驿站10家以上、四星级30家以上、三星级60家以上。

浙江安吉农村商业银行工会户外劳动者服务站点成功入选全国总工会发布2022年“最美工会户外劳动者服务站点”名单。该站点位于县城中心地段安吉农商银行昌硕支行营业大厅内，按照“六有”标准建设，服务人群覆盖了环卫工人、外卖小哥、快递员、出租车司机、交通协辅警、道路停车收费员等户外劳动者。目前安吉农村商业银行工会已将户外劳动者服务站点辐射到县域内25家机构网点，主要解决户外劳动者“急难愁盼”问题，持续开展“夏送清凉 冬送温暖”活动，在满足解暑避寒、休憩充电、饮水如厕等需求的同时，打通业务“优先办理”绿色通道，提供优质、便捷的金融服务，征求意见做到“有感反馈”，真正让户外劳动者感受到社会大家庭的关爱，提升工作幸福感。

## 6. 重大意见分歧的处理依据和结果

本标准制定过程中，未出现重大意见分歧。

## 7. 预期的社会、经济、生态效益及贯彻实施标准的要求、措施等建议

### 7.1 预期效益

规范针对幸福驿站的建设和运营各环节提出具体规范要求，给予具体的、细化的、针对性的指导。规范的制定和实施将促进幸福驿站的规范化发展，对提高幸福驿站建设和运营水平具有重要作用。标准的实施可以为高起点推进幸福驿站建设和运营技术工作，充分发挥标杆引领作用，更大范围推广幸福驿站建设与运营模式。通过幸福驿站标准化建设的全面打造、规范管理，政策性支持、市场化运行、综合性评价，达到服务内容更贴合群众需求，服务能效可按标准评价，服务质量能得到有力保证的新型户外劳动者社会服务平台，成为新时代惠民助民政策社会化服务体系的重要组成部分，社会帮扶正能量的新抓手。

### 7.2 贯彻落实建议

为了有效贯彻实施本标准，建议归口管理部门或本标准制定承担单位组织开展本标准的宣贯工作。标准发布后将相关的信息在媒体上广泛宣传，并通过论坛、讲座等方式对标准的使用者进行培训和指导。

## 8. 其他应当说明的事项

无其它予以说明的事项。

《幸福驿站建设与运行规范》标准起草工作组

2024年1月21日