

关于建设城市爱心驿站的 调研报告

朱昇平 陈柏戈

市第五次党代会提出，“建设爱心驿站，让环卫工人、快递小哥、巴山背二哥等城市奉献者充分感受到城市温度”。这是市委市政府践行“人民城市人民建，人民城市为人民”理念的具体行动，是建设“四宜四有”现代化新城的生动实践，是惠民生、暖人心的又一创举。为推动市委市政府决策部署落地见效，近期，市委政研室、市总工会组成联合调研组，深入市中心城区就城市爱心驿站建设开展调研，形成本报告，供市委市政府领导决策参考。

一、建设城市爱心驿站是顺应城市奉献者期盼的民心工程

环卫工人、巴山背二哥、外卖送餐员、快递配送员等是为市民创造美好生活的城市奉献者，是建设“四宜四有”现代化新城的积极助推者。该群体从业人数多、工作强度大、收入水平低，是急需党委政府给予更多关爱的特殊群体，也是城市爱心驿站建设的最大期盼者、直接受益者。

市中心城区城市奉献者情况统计表

主要类别	人 数	主要分布区域	月收入(据受访人数测算平均收入)
环卫工人	1559 人	城区主要街道、广场、农贸市场、主干道等。	2097

巴山背二哥	200 余人	市中心城区南池河街、北门菜市场、名都国际饭店、蓝湾国际、后河桥、江北车站、回风丽人广场、黄家沟建材市场等。	3174
外卖送餐员	1000 余人	蓝湾国际、麻柳湾、江北大道、中泉国际、王府井购物中心、容邦万达广场等餐饮店集中区域；恩阳区义阳二街、登科寺街道等餐饮店集中区域。	3925
快递配送员	700 余人	半山逸城、中交王府景、置信逸都花园、丽景天城；恩阳区马鞍御都、置信府等人口密集的居民小区。	4412

通过走访了解巴州区南池河十字路口、财富广场、北门菜市场以及恩阳区浙商财富中心、曾家坝广场等 **13** 处城市奉献者集中区域的 **143** 名环卫工人、巴山背二哥、外卖送餐员、快递配送员等，梳理出该群体工作中五个方面的需求。**一是临时歇脚需求**。在南池河街、北门菜市场等巴山背二哥集聚地走访时了解到，背二哥等活儿时，或坐在台阶上，或坐在路边石墩上，或坐在背篓上，或蹲在建筑物墙边；困了的时候，有的蜷缩在花台上，有的席地靠在背篓上打盹。外卖送餐员则往往在所骑电动车、餐饮店休息。受访的 **47** 名背二哥、**16** 名外卖送餐员都希望能有一个临时性固定歇脚地。**二是固定开水供应需求**。大多受访者谈到很难喝上一口开水，渴了只能去商店买矿泉水喝。背二哥廖孝国说：“热天里我一天至少要喝 **5** 瓶矿泉水，一天光买水就要花 **10** 来块，平均每个月要花 **300** 多块买水钱。”

冬天里确实想有一口热水喝。”83%的受访对象希望能有个固定的开水供给点。**三是饭菜加热需求。**48%的受访环卫工人谈到，工资收入低，为了节省钱，常常是自带午饭，吃的时候又没有地方热，只能吃冷饭。环卫工人尹开斌说：“冬天饭菜冷得快，吃的时候冰凉，胃很难受。”大多受访者希望工作区域附近有个加热饭菜的地方。**四是临时避雨需求。**76%的受访对象谈到，下雨天躲雨是个问题，特别是暴雨季节雨说来就来，常常只能就近躲在树底下、商店屋檐下，甚至躲进路边公厕。大多受访者希望在工作区域附近有个躲雨场所。**五是临时充电需求。**受访的环卫工人、巴山背二哥、外卖送餐员、快递配送员都希望工作期间有个免费充电的地方，特别是手机使用频次高的背二哥、外卖送餐员呼声很高。

据了解，我市已建成一批针对城市奉献者的服务站，比如，由市总工会牵头建立的“工会户外劳动者服务站”，由团市委、市邮政管理局、市快递协会联建的“快递小哥关爱站”等。从实地走访和受益对象反映情况来看，一些已建的服务站仍存在三个方面的问题。**一是空间布局不够合理。**个别已建服务站选址不够科学，存在地理位置偏、周边人流少、服务半径小等问题，致使服务站利用率较低。比如，位于费尔顿凯莱酒店、凤凰国际城、柏润四季城等区域的服务站，少有城市奉献者使用，一定程度造成资源浪费。**二是功能配套不够完善。**部分已建服务站内仅配备了座椅、安装了插座，不具备为城市奉献者提供开水供给、饭菜加热等功能。**三是后期管理不够到位。**服务站管理机制还不健全，一些服务站疏于管理维护，出现设施损毁、

卫生环境差、被其他人员占用等问题。比如，个别建在小区内的服务站被小区居民占用，成为“棋牌室”；还有一些服务站关门上锁，成为“僵尸站”。

二、对城市爱心驿站建设的建议

对于建设城市爱心驿站，城市奉献者期望值高、社会关注度高，把这一民生实事办好办实、办到城市奉献者的心坎上，既需要真心为民的情怀，又要有科学务实的态度，做到干则干成、干则干好。对需要把握原则的建议：**坚持**统筹布局、一体推进，“一盘棋”规划，以市中心城区为重点，“一城三区三副”同步建设；**坚持**经济实用、节约高效，合理确定建设标准，力求低投入、高质量、高效能；**坚持**盘活存量、扩大增量，最大化利用现有存量资源，尽可能整合资源，增加有效供给；**坚持**政府主导、社会参与，充分聚合各方力量，形成建设合力。对具体实施提出如下建议：

（一）突出需求引领，科学规划建设。精准对接城市奉献者的现实需求，尊重实际、因地制宜，规划建设城市爱心驿站。

1. 合理选址布点。统筹考虑城市奉献者主要活动区域、服务半径、周边功能配套、存量资源盘活等，科学选址、合理布局。根据调研走访情况和受访者建议，提出市中心城区城市爱心驿站建设选址建议。

市中心城区城市爱心驿站建设选址建议

区域	选址地点	备注
江北片区	江北车站、名都国际饭店、巴人广场区域	每个区域城市 爱心驿站建设
东城街道	北门菜市场、巴州区卫生局老办公楼、南湾	

	国际区域	的数量、选址地点等由规划、住建、工会等部门研究论证后确定。
后河片区	财富广场、王府井商业中心区域	
西城街道	天祥广场区域	
回风片区	丽阳广场区域	
南坝片区	人民医院南坝院区区域	
兴文片区	福锦苑、东锦苑、西锦苑、白塔社区区域	
恩阳城区	马鞍铺、浙商财富中心区域	

2. 明确功能定位。把解决城市奉献者反映困难作为城市爱心驿站建设的出发点和落脚点，强化服务功能、延伸服务触角，把驿站建成功能完备、城市奉献者满意的惠民工程。明确三大功能定位：

(1) 温暖特殊群体的爱心港湾。聚焦环卫工人、巴山背二哥、外卖送餐员、快递配送员等特殊群体现实需求，把城市爱心驿站打造成集临时歇脚、开水供应、饭菜加热、临时避雨、临时充电等功能于一体的服务站，以暖心“微服务”回应城市奉献者“微心愿”。

(2) 密切党群关系的桥梁纽带。依托城市爱心驿站贴近群众优势，强化党委政府联系特殊群体、了解社情民意、传递党的温暖等功能，搭建党和群众间的“连心桥”。

(3) 创建文明城市的特色品牌。把城市爱心驿站建设成服务群众、宣传群众、教育群众的创新载体，引导广大城市奉献者讲文明、树新风，在全社会扬大爱、育情怀，展示“四宜四有”现代化新城的文明风尚。

3. 统一建设标准。坚持标准化、规范化建设，着力突出“四有”，即：有面积标准、有完备设施、有统一标识、有地图可查。

(1) 有面积标准:建议城市爱心驿站建筑面积在 15—20 平方米之间,能容纳 8—12 名城市奉献者为宜,政企共建的驿站则由属地单位根据实际确定面积。

(2) 有完备设施:统一配备座椅、饮水设备、微波炉、电风扇、多功能电源插座等设施,有条件的驿站可增添医药箱、储物柜、书报栏等服务设施,适度拓展服务功能。

(3) 有统一标识:在驿站适当位置悬挂带有统一标识的“城市爱心驿站”标牌(标牌颜色、用材、规格、字体等由市总工会牵头设计),便于城市奉献者识别。

(4) 有地图可查:将建成投用的城市爱心驿站的地理位置、外观图片等及时上传至高德、百度等地图软件,适时更新服务内容、开放时间等信息,便于城市奉献者通过网络查找。

(二) 聚合各方资源,实行分类建设。充分发挥政府、社会等各自优势,聚力建设城市爱心驿站,探索灵活多样的建设模式和多元投入的集资机制。

类 型	建设主体	建设模式	资金来源
政府自建	属地政府	对于规划需建而无其他建设主体参与的情况,充分利用工会系统建设“工会户外劳动者站点”这一契机,建设城市爱心驿站。	前期建设资金主要由财政拨付。验收合格后争取上级相关部门项目补助资金。
政企共建	属地政府、爱心企事业	引导爱心企事业单位参与共建城市爱心驿站。比如,依托	设备购置资金由财政补

	单位	中国邮政、邮储银行、中国移动、中国电信等单位的营业大厅，挂牌成立城市爱心驿站。	贴。
社会援建	企事业单位、社会公益组织和爱心企业家等	在全社会倡议关爱城市奉献者，引导企事业单位、社会公益组织和爱心企业家等援建城市爱心驿站。	援建单位或援建个人出资。
改造提升	属地政府	对已建的工会户外劳动者服务站等进行改造，完善服务设施、拓展服务功能，增挂“城市爱心驿站”牌子。利用政府所属闲置房屋资产进行改造建设。	改造经费由财政拨付。

（三）着眼效能发挥，规范运行管理。加强城市爱心驿站日常管理，突出规范、精细、安全、长效，确保“建成一个、用好一个”。

1. 探索分类管理模式。“以站养站”管理模式：对社会援建、政府自建的驿站推行“以站养站”管理模式，即：驿站内部分空间采取“大间+小间”布局，大间主要供城市奉献者休息歇脚等，小间主要用于经营（择优选择经营者，售卖饮料、小吃、彩票等，收取一定租金，用于驿站维护），由经营者负责驿站日常管理。**属地单位自管：**与中国邮政、邮储银行、中国移动、中国电信等共建的驿站由属地单位负责管理；对由工会户外劳动者服务站等改建而成的驿站，由所在社区安排网格员管理。

2. 建立驿站管理监督机制。制定城市爱心驿站内部管理等制度并上墙公示，确保驿站正常开放、功能有效发挥。建立驿站运行监督考核制度，将驿站运行纳入文明城市创建考核内容，每月开展运行情况实地检查，对管理不善等问题进行通报，督促及时整改到位。建立负面信息反馈收集机制，拓宽监督渠道，鼓励城市奉献者、市民参与监督。

3. 加大宣传推广力度。依托巴中电视台、巴中日报、美丽巴中等媒体平台，广泛宣传城市爱心驿站，引导城市奉献者使用、广大市民知晓，最大限度发挥驿站作用。注重典型示范引领，对服务优良、反响良好的城市爱心驿站和管理人员进行评选。总结城市爱心驿站建设亮点成果，加大对内对外宣传力度，打响巴中城市爱心驿站品牌。城市爱心驿站建设取得成熟经验后，适时向人口集聚度高的中心镇（常住人口规模在3万人以上）、产业园区推广，有序扩大驿站覆盖面。

（四）实行分工负责，形成推动合力。坚持条抓块统、各负其责，构建上下贯通、横向协同的城市爱心驿站建设工作格局。**选址：**由自然资源和规划局会同相关部门提出城市爱心驿站建设选址方案，征求街道、社区、相关部门、城市奉献者意见，优化完善后报经党委政府审定。**设计：**由住建部门会同相关部门提出城市爱心驿站设计方案，并牵头负责政府自建、社会援建类城市爱心驿站建设。**管理：**由工会牵头负责城市爱心驿站建设、运行监管，社区负责具体监管，形成管理责任链。

宣传：由宣传部门负责城市爱心驿站建设宣传引导、品牌推广等。**资金：**以属地财政资金为主，有效整合相关部门项目补助资金，引导社会公益组织和爱心企业积极参与。

（执笔人：朱昇平、陈柏戈）

送：何平书记，高鹏凌市长，喻在岗副书记，温奇志常委，任小娟副市长，
李本勇副市长，郑琼秘书长
