

送温暖·特别的“暖”给特别的你

新就业形态劳动者的“温暖港湾”

寒冬腊月，四川绵阳工会干部多次走访慰问独居残障外卖骑手熊天宇。这样的暖心场景，正是工会为新就业形态劳动者送温暖的生动缩影。

新就业形态劳动者已成为支撑城市运转、保障民生供给的重要力量。近年来，工会主动顺应新业态发展，将新就业形态劳动者纳入送温暖行动范畴，2026年元旦春节期间集中慰问并走访新就业形态劳动者，更将这份关怀推向纵深。

从节日慰问送温暖到常态化维权服务，工会对该群体的服务保障，是回应时代需求、践行初心使命的责任担当，关乎千万劳动者的幸福感，更关乎社会和谐稳定与高质量发展大局。

这是破解该群体急难愁盼的直接举措。新就业形态劳动者常年户外奔波，“吃饭难、休息难”等问题突出，工会通过走访摸排需求，精准提供物资与服务，让其奔波之路更有底气。这是凝聚新力量、夯实治理根基的重要抓手。新就业形态劳动者群体规模庞大，其归属感、幸福感直接影响社会稳定，工会以送温暖为纽带，拉近与劳动者的距离，有效化解矛盾、凝聚共识，筑牢和谐劳动关系与社会治理的基础。这是适配就业变革、助力产业升级的有力支撑。新就业形态是扩大就业的重要渠道，工会通过技能培训等举措赋能劳动者成长，助力其实现职业提升，为新业态健康发展提供人才支撑。

对新就业形态劳动者的维权服务，关键在于精准，要摸清底数、找准诉求。此次大慰问大走访，以问题为导向。线下，工会干部下沉一线，通过座谈访谈等方式，倾听急难愁盼；线上，依托“职工之家”APP问卷、大数据比对等手段，整合信息绘制精准帮扶“画像”。

工会护航 暖“新”升级

王维现

陈晓燕

现蝶变。如今，劳动者通过“职工之家”APP可一键查询驿站、报名体检、咨询维权，全国近18万个工会驿站织就温暖之网，集多元功能成为户外劳动者的“温暖港湾”。

进一步做好新就业形态劳动者维权服务工作，需紧扣“精准、长效、便捷”。要深化精准服务，常态化开展走访摸排，线上线下联动掌握差异化需求。要推动工会驿站提质升级，扩大24小时智能化驿站服务覆盖面，健全建管用长效机制，同时整合资源丰富服务内涵，推动驿站向综合服务延伸。要构建多方协同格局，深化“工会+政府+企业+社会”联动机制，完善劳动保障政策，破解工伤维权、欠薪等痛点。要深化集体协商，聚焦平台算法、劳动定额、奖惩规则等关键议题，推动平台企业与劳动者代表开展常态化协商，切实保障劳动者的根本权益，同时，推进建会入会，让更多劳动者加入工会、享受服务。

工会护航，暖“新”升级。始终聚焦劳动者需求，深化数字化赋能，创新服务模式，健全长效机制，为劳动者提供更精准贴心的服务，才能让更多劳动者真切感受到“娘家人”的温暖，有更多获得感、幸福感、安全感，焕发奋斗热情。

基于精准摸排的诉求，暖“新”服务从“标准化”转向差异化、个性化。物资保障上，各地工会结合作业场景定制物资：山西工会为司机送上定制靠垫，陕西工会为骑手配备冬季物资和安全头盔。服务供给上，持续拓宽服务边界：青岛崂山工会打造“15分钟爱新餐服务圈”，以优惠餐食解决就餐难题，深圳工会开展学历提升与技能培训，为劳动者职业发展赋能。

依托数智化手段，工会暖“新”服务持续升级。暖“新”服务体系中，工会驿站是打通服务“最后一公里”的重要载体。从“双15工程”到“新双15工程”，工会驿站实



3年来，工会的帮扶从未“断线”

本报记者 康劲

“我是张志军，今年的帮扶金收到了，谢谢你们！”1月23日，甘肃省张掖市甘州区货车司机张志军看着手机银行上的到账提醒，激动地拨通了甘州区总工会的电话……

这句朴实的道谢背后，是工会跨越3年的暖心守护，为这个曾被高昂医药费裹挟的家庭撑起了一片晴空。这则发生在新就业形态劳动者身上的故事，正是工会组织心系职工、守护民生的生动缩影。

2022年，甘州区总工会聚焦货车司机这一新就业群体，创新推出线上服务模式。通过货运行业微信群、工会公众号精准推送人位指南，逐户排查摸底货车司机急难愁盼，成立货运行业工会联合会，让奔波的货车司机们有了“家”。

入会后，张志军很快就感受到了工会全方位的关怀与温暖。线上，工会不仅搭建起货车司机互助交流群，让司机们能随时互通路况；线下，时常为滞留司机送去方便面、水等物资，更贴心地建起了货车司机之家，提供饮水、做饭、洗衣、休息等服务，为常年奔波的他们提供了温馨港湾。

同年6月，甘州区总工会开展困难职工摸底

排查。当摸排电话打给张志军时，这位常年在外奔波的汉子犹豫再三，才吐露实情：由于长期昼夜颠倒，饮食不规律，他被确诊为肝硬化，高额治疗费用让本就紧张的家庭雪上加霜，全家生计全靠他跑运输支撑，身患重病真不知该怎么办。

了解情况后，甘州区总工会立即为张志军开启绿色通道，建立了困难职工档案，工作人员线上指导他拍摄病历、收入证明等材料，全程帮他核对信息、完善手续，让他“零跑腿”就完成了申请。

“不用来回折腾，工作人员还主动帮我查漏补缺，省去了很多麻烦。”张志军说。

3年来，工会的帮扶从未“断线”。2024年4月，张志军接受肝脏手术，甘州区总对张志军实行动态跟踪管理，每半年都会通过电话或上门回访，摸清他的治疗进展、家庭开支等情况，精准调整帮扶措施，至今已经累计发放帮扶金3.66万元。从医疗费用补贴到生活物资救助，从医保政策解读到心理疏导安慰，工会成为他们抵御困境的坚强后盾。

如今，张志军总在货运行业工会联合会的微信群里分享自己的经历，用亲身感受动员同行人会。“是工会给了我直面困境的底气，这个大家庭值得依靠。”张志军说。

本报记者 柳姗姗 彭冰 本报通讯员 曲思达

1月22日，吉林省辽源市，体感温度零下32摄氏度，户外呵气成霜。已经跑了3个多小时的顺丰快递小哥刘卓“回家”后，熟练地将一块电量耗尽的电池插入门口的智能换电柜。待电动车“满血复活”，他转身走进屋内，搓了搓冻得发麻的双手，脸上的风霜被“家”里的暖意融化……

刘卓回的“家”是辽源市总工会与中国铁塔辽源市分公司共同打造的“骑手之家”，自2025年12月23日揭牌以来，迅速成为周边数百名外卖骑手、快递员等新就业形态劳动者的温暖港湾。

“有了这个‘港湾’，不仅人能休息，车也能换电，真是解决了我们冬天跑单时的电池续航焦虑。”刘卓说。

走进“骑手之家”，118平方米的空间明亮整洁，各类功能区有序分布，温暖不仅是体感温度，更是一整套切实的服务体系和24小时不打烊的守候。

换电，是东北地区冬日里被频繁使用的服务。早在入企调研时，一位骑手关于冬季电池续航焦虑的感叹就被记在了工会干部的心上。经过紧锣密鼓的选址、设计、施工，一个配备换电站的工会服务站惊喜亮相。

据介绍，站内配备的智能换电柜在极寒天气下仍能稳定运行，换取的电池在低温环境中能支持3到4小时的续航。目前，站点日均换电量超过400次，已成为区域内不可或缺的能源补给节点。

“企企合作模式实现了资源共享、优势互补。”辽源市人大常委会副主任、市总工会主席杜立智表示，项目建设初期双方共同投入近30万元，后续由铁塔公司专人进行日常维护与服务，确保站点的长效运营。

*张掖市甘州区总工会干部樊红玲：

再次乘车前往甘州区甘浚镇，走进货车司机张志军的家，最触动我的是这份清贫生活里藏着的淳朴与担当。说明走访来意后，张志军的妻子言语间满是感激。说话间，她拿出一个小账本，上面记录着3年来3.66万元帮扶款的去向，孩子学费、老人药费、手术开支，每一笔都清晰可查，既藏着这个家庭的精打细算，也记着工会对职工的暖心牵挂。

返程途中，我的心绪久久难以平静。作为工会干部，走访从来不是简单的探望，而是俯身倾听职工心声、真切感知职工难处的过程，是把“娘家人”的温暖送到基层的必经之路。我更深刻理解了工会工作的意义——每一笔帮扶款，都是为困难职工纾困解难的希望；每一次走访，都是工会与职工心与心的紧密联结。

*宁德市总工会志愿者郑丽清：

今天是腊八节，我在晨光熹微中开始奔波。清晨的公交驿站，陈光荣师傅捧着粥碗，那句“这‘节’算是过到心里去了”

与电动车一起“满血复活”

风雪中的温暖“邂逅”

本报记者 张婧

1月28日，寒风裹着碎雪掠过山东烟台龙口市的街巷，职工服务中心工会驿站门前，淘宝闪购骑手金兆清的工装沾着些许霜气，可怀里的冬日暖心礼包却透着暖意。他将大米、大碗面和崭新的挂历放进外卖箱，满满当当的物资让箱盖只能半掩着，这份沉甸甸的关怀，让这位入行仅3个月的年轻骑手感动不已。

不远处，从业7年的淘宝闪购龙口队长张凯正帮着新来的骑手整理礼包。作为站点里的“老大哥”，张凯见证了龙口外卖行业的变迁，也亲历了工会对骑手群体的关怀升级。“这些年来，工会始终惦记着我们这些奔波在一线的人。”张凯感慨道，除了节日慰问，随处可见的工会驿站早已成为骑手的“暖心港湾”——手机没电了能免费充电，天寒地冻时能喝上一杯热水，头发长了能预约公益义剪，偶尔头疼脑热还能拿到驿站常备的急救包，忙到错过饭点时，微波炉能加热自带的饭菜。

这场温暖的邂逅，源自龙口市总工会开展的新就业群体寒冬送温暖系列活动。市总工会精准对接网约配送员、快递员、网约车司机等新就业群体的需求，累计举办6场活动，让服务覆盖到每一个为城市运转忙碌的身影。

座谈交流环节，大家心贴心、实打实的交流。工作人员坐在骑手中间，仔细询问大家的跑单时长、收入情况，认真记录下他们在生活和工作中遇到的难题。有骑手说出自己的困扰：“有时候遇到小区不让进，绕路送餐容易超时，能不能和物业协调一下？”工作人员记录下来，表示会尽快对相关部门“还希望能多增加几个充电桩”。骑手们敞开心扉诉说诉求，工作人员一一回应。

“跑单再急，安全第一！一定要戴好头盔，减速慢行。”针对冬季交通安全隐患增多的情况，工作人员反复叮嘱每一位骑手，把“平安接单、平安回家”的祝福送到大家心坎上。

寒风依旧，但幸福家园工会驿站里的温情仍在延续。这些穿梭在城市大街小巷的新就业形态劳动者，用脚步丈量责任，以速度传递温暖，而工会组织则用一次次精准帮扶，一声声贴心叮嘱，为他们筑牢冬日里的“温暖防线”。

总工会精准对接网约配送员、快递员、网约车司机等新就业群体的需求，累计举办6场活动，让服务覆盖到每一个为城市运转忙碌的身影。

座谈交流环节，大家心贴心、实打实的交流。工作人员坐在骑手中间，仔细询问大家的跑单时长、收入情况，认真记录下他们在生活和工作中遇到的难题。有骑手说出自己的困扰：“有时候遇到小区不让进，绕路送餐容易超时，能不能和物业协调一下？”工作人员记录下来，表示会尽快对相关部门“还希望能多增加几个充电桩”。骑手们敞开心扉诉说诉求，工作人员一一回应。

“跑单再急，安全第一！一定要戴好头盔，减速慢行。”针对冬季交通安全隐患增多的情况，工作人员反复叮嘱每一位骑手，把“平安接单、平安回家”的祝福送到大家心坎上。

寒风依旧，但幸福家园工会驿站里的温情仍在延续。这些穿梭在城市大街小巷的新就业形态劳动者，用脚步丈量责任，以速度传递温暖，而工会组织则用一次次精准帮扶，一声声贴心叮嘱，为他们筑牢冬日里的“温暖防线”。

走访|笔记

俯身听“新”声 暖心伴同行

的感慨，令人触动。对这些穿梭于城市脉络中的劳动者而言，一份准时抵达的节日关怀，更是一种被看见、被惦念的尊重。

通过走访，我明白了，所谓“精准”，是实实在在地把职工上下班、午休、换电瓶的点滴时刻，看成我们应该踩准的节点。就像调钟表，得跟着真正的日子走，只要继续贴着职工的时刻表去听、去做，那份暖意，就能在最该出现的时候，递到那双恰好需要的劳动手中。

*成都高新区总工会干部唐甜：

作为进入工会系统近一年时间的“新兵”，在一次次的走访中，我愈加感受到，骑手和网约车司机，稀缺的不是服务的“广度”，而是服务的“温度”，是一杯热水的即时暖意，是无需

繁琐流程的便捷补给。于是我们有了将“轻松驿站”公共设施转化为工会组织直达新就业形态劳动者的前沿阵地的想法。

在一次次倾听中，我捕捉到了劳动者自带的微光，他们会利用派件间隙，带着工会印发的反诈手册走进社区，为居民讲解防骗知识；把驿站的服务清单记在心里，遇到同行便主动“安利”。工会组织与劳动者之间的双向奔赴变得具象化。

*辽源市人大常委会副主任、市总工会主席杜立智：

为了更好地服务新就业形态劳动者，去年夏天我们集中走访了几家平台企业和户外劳动者服务站。一位骑手拍着

他的电动车跟我说：“冬天车子电掉得太快，去年好几次差点给撂在半道上。”骑手的诉求背后，是我们服务的空缺。

服务劳动者，需要向前多走一步，多想一季，更要看明白一季忧虑背后连着一年四季的不容易。我们得跑在季节前头，把工作做到困难到来之前。调研结束，我们马上联系了相关企业。这个冬天，这份夏天的惦记实实在在地变成了温暖的依靠。

*山东龙口市总工会干部尹航：

今天是今年冬送温暖的首场活动，我们常说要当好新就业形态劳动者的“娘家人”，在工会驿站看着骑手们抱着暖心礼包时眼里的光，我才更懂得这份“娘家人情”的重量。

座谈会上，骑手们你一言我一语地说着跑单的辛苦与收获，也提出实际需求。我认真记录下每一条诉求，并思考解决之道。骑手们的坚守让我更加坚定了做好工会工作的决心——用脚步丈量民情，用真心传递温暖，让每一份奋斗都被看见、被尊重。

(本报记者 康劲 李润钊 李娜 柳姗姗 张婧 整理)

【让每一份温暖都能随到随取】

数说工会暖“新”服务

280万

一年来，各级工会认真开展工会维权服务新就业形态劳动者三年行动，开展新兴领域工会组织“两个覆盖”集中攻坚，“一企一策”指导12家头部平台企业地市级以上分支机构全部建立工会组织，全年新发展工会新就业形态劳动者会员280万人。

2000多万

牵头组织召开全国平台算法和劳动规则协商工作现场交流会，指导推进15家平台企业全面开展算法和劳动规则集体协商，惠及2000多万人。

8亿

一年来，各级工会不断提质增效工会驿站，服务户外劳动者等约8亿人次。

27万

在“工会送温暖”工作中专门开展新就业形态劳动者工会大慰问，慰问走访人数超4.7万人。创新开展工会服务新就业形态劳动者移动体检，年服务27万人。

2000万

通过“职工之家”APP，为新就业形态劳动者送“工会爱心餐”2000万份，“工会暖心礼包”110多万份等。

本报通讯员 胡俞淇 摄

本报通讯员 刘友婷 摄

4月23日，北京市朝阳区建外街道总工会举办主题活动，百余名快递员、外卖配送员共迎新春。本报通讯员 付琪 摄