

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年元旦春节送温暖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”。

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,切实保障劳动者的基本权益,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,深化数智赋能,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。

工会护航 暖“新”升级

王维砚 陈晓燕

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入会指南,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入会。“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本上。经过反复踏勘的选址、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。

“企会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。

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,淘宝网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年的淘宝网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,偶尔头疼脑胀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

风雪中的温暖“邂逅”

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,表示会尽快对接相关部门。“还希望能多增加几个充电点位。”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

*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,上面记录着三年来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”

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者手中。

*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

『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作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。

图片说明:

①元旦前夕,安徽省淮北市总工会举办新就业形态劳动者集体生日暨友好商圈揭牌仪式。 本报通讯员 张锋 摄

②河南省总工会下属河南省职工医院,在急诊区域专门开设“新就业群体24小时急诊”,24小时随时响应新就业形态劳动者的就医需求。 本报通讯员 胡俞洪 摄

③1月31日,深圳工会2026年新春年夜饭活动温暖启幕,重点企业职工和新就业形态劳动者代表欢聚一堂。 本报记者 刘友婷 摄

④2月3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

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平道上。”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的光,我才更懂得这份“娘家情”的重量。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“娘家情”的重量。

座谈会上,骑手们你一言我一语地说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)