

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—XXXX

职工服务中心建设指引

Guidelines for the construction of employee service center

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 1

 4.1 以人为本原则 1

 4.2 绿色节能原则 1

 4.3 经济高效原则 1

 4.4 精准服务原则 1

5 场地建设指引 1

 5.1 场地分类 1

 5.2 场地面积 2

 5.3 场地选址 2

 5.4 功能区建设 2

6 服务运营建设指引 7

 6.1 服务功能布局 7

 6.2 服务内容 7

 6.3 服务运营保障 9

附录 A（资料性） 服务功能布局..... 11

参考文献 12

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。

本文件由深圳市总工会提出和归口。

本文件起草单位：深圳市总工会、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：葛国耀、周海彬、吕勇、黄颖、王军、麦惠文、林桐、林子荣、吴序一、李睿、万小红、李涵滔。

引 言

2021年4月28日，全国总工会正式批复支持深圳市总工会建设中国特色社会主义先行示范工会。职工服务中心标准化建设是深圳创建中国特色社会主义先行示范工会的重要举措，同时是深圳市开展提升职工生活品质试点工作的核心内容。为进一步推动各级职工服务中心在全市范围内的规范统一、提质增效、资源共享、协调发展，强力支撑深圳全面提升职工生活品质、打造深圳职工服务工作品牌，贯彻落实深圳创建中国特色社会主义先行示范工会工作部署，不断提升广大职工的获得感、幸福感、安全感，特制定本文件。

职工服务中心建设指引

1 范围

本文件规定了深圳市各级职工服务中心的场地建设指引和服务运营建设指引，提出了各大功能区的场地功能设置、设施设备配置、空间格调、色彩与照明的建设指引，以及服务功能布局、服务内容、服务运营保障的建设指引。

本文件适用于深圳市职工服务中心建设工作的开展。

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

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 总则

4.1 以人为本原则

以“为职工服务”为核心，充分考虑空间尺度与舒适度的融合，突出核心功能视觉形象，兼顾人性化需求设计，打造温馨舒适的职工服务中心。

4.2 绿色节能原则

采用绿色设计、绿色技术，在平面规划布局、空间关系中充分利用自然条件，采用环保型材质，创造健康舒适的互动交流环境。

4.3 经济高效原则

选址充分利用党群服务中心及周边建筑，优化空间布局，选用功能可拓展功能的家具陈设，实现服务功能的后续拓展，达到建筑空间的高效利用。

4.4 精准服务原则

服务规范化、制度化，以精准、优质服务推动职工服务中心全方位升级，高质量服务广大职工群众。

5 场地建设指引

5.1 场地分类

5.1.1 层级分类

根据职工服务中心的层级，可分为以下层级类型：

——市级职工服务中心；

- 区级职工服务中心；
- 街道级职工服务中心；
- 社区（园区、楼宇、行业）级职工服务站；
- 企业职工服务点。

5.1.2 功能区分类

根据职工服务中心各区域的服务功能，可分为以下功能区类型：

- 窗口服务区；
- 法律服务室；
- 文体活动室；
- 职工书屋；
- 心灵驿站；
- 暖蜂驿站（户外劳动者工会爱心驿站）；
- 爱心妈妈小屋；
- 多功能培训室；
- 多功能临展区；
- 办公区。

5.2 场地面积

职工服务中心的场地总面积配置如下：

- 市级职工服务中心宜不少于 1000m²；
- 区级职工服务中心宜不少于 400m²；
- 街道级职工服务中心宜不少于 100m²；
- 社区（园区、楼宇、行业）级职工服务站宜不少于 60m²；
- 企业职工服务点宜不少于 60m²。

5.3 场地选址

职工服务中心的选址应符合以下条件：

- 贴近广大职工群众；
- 便于开展工会服务；
- 因地制宜分布合理。

5.4 场地标识

职工服务中心及各功能区标识统一按照《深圳市各级职工服务中心（站点）视觉识别方案》进行制作并悬挂。

5.5 功能区建设

5.5.1 窗口服务区

5.5.1.1 功能设置

各层级窗口服务区宜根据自身条件提供以困难帮扶、法律援助、文体健康为基础的“3+N”服务（见 6.1），配置相关服务窗口，服务窗口宜设置于服务中心明显的位置。也可根据工作实际提供更多个性化公共服务项目。

5.5.1.2 设施配备

窗口服务区应配备基本的办公设备，并创造条件增配服务功能查询、叫号机等自助查询设备。

5.5.1.3 空间格调

窗口服务区空间格调宜简约、温馨、舒适。

5.5.1.4 色彩与照明

5.5.1.4.1 窗口服务区空间宜以白色、米色为基调色，并以职工蓝点缀形成空间亮点、强化品牌形象。软装宜采用中性色彩搭配（如白色、浅灰色、浅米色），突出传达的服务信息。

5.5.1.4.2 宜采用节能环保照明系统，灯光以暖色调为主，营造平易近人、温馨舒适的氛围。

5.5.2 暖蜂驿站（户外劳动者工会爱心驿站）

5.5.2.1 功能设置

暖蜂驿站（户外劳动者工会爱心驿站）主要保障新就业形态劳动者基本的户外工作条件，宜在职工服务中心明显位置设置相对独立的空间，可提供饮水、就餐、如厕、充电、乘凉、取暖等基本服务。

5.5.2.2 设施配备

暖蜂驿站（户外劳动者工会爱心驿站）或其附近设施配备满足以下要求：

- 基础设施配备应包括空调、饮水机、微波炉、休息桌椅、应急药箱、免费 WiFi、手机充电装置、水杯、雨具；
- 根据实际条件，宜配置自动售货机、冰箱等；
- 暖蜂驿站（户外劳动者工会爱心驿站）附近应具备公共卫生设施。

5.5.2.3 空间格调

暖蜂驿站（户外劳动者工会爱心驿站）空间格调宜简约实用、温馨、舒适、亲和力强。

5.5.2.4 色彩与照明

暖蜂驿站（户外劳动者工会爱心驿站）空间以白色、米色为基调色，突出暖蜂驿站（户外劳动者工会爱心驿站）视觉识别设计。宜采用自然采光，并配合节能环保照明系统。软装采用中性色彩搭配（如白色、浅灰色、浅米色），突出服务功能。

5.5.3 法律服务室

5.5.3.1 功能设置

法律服务室设置宜方便群众和法律服务工作的开展，法律服务室内部宜设立法律援助、调解、档案文书保管等相对独立的区域，兼具开放性咨询和私人调节等多重功能，空间分割，且兼顾调解空间的私密性需求。场所布置应规范、整洁大方。法律服务室可定点为职工免费提供以下服务：

- 法律援助、法律咨询、纠纷调解、法治宣传、知识培训、职工突发性事件协调处理；
- 为职工劳动仲裁、诉讼等提供意见建议；
- 根据级别与地区特色提供的其他个性化公共服务。

5.5.3.2 设施配备

法律服务室应配备饮水机、办公桌椅、电脑、休息桌椅等设施设备，宜配备投影机、电视等多媒体内容演示设备，并将“智慧工会”法律服务平台与线下实体性法律服务室相结合。

5.5.3.3 空间格调

法律服务室空间格调宜稳重、简约，凸显公平性。

5.5.3.4 色彩与照明

法律服务室宜以白色为基调色，突出核心功能信息传达，并采用节能环保照明系统。软装采用中性色彩（如白色、浅灰色、浅米色）搭配，突出服务功能。

5.5.4 职工书屋

5.5.4.1 功能设置

职工书屋设置按照相对安静和方便的原则，选择采光、通风条件良好的独立空间，空间宜采用可变化的内部区间分割。职工书屋可定点为职工提供以下服务：

- 免费的读书场地；
- 年度阅读活动计划；
- 积极组建阅读社团或兴趣小组等读书组织；
- 开展职工诵读、演讲比赛、读书征文、知识讲座、技能培训、文艺创作、分享交流等阅读活动。

5.5.4.2 设施配备

职工书屋宜配置适量以下设施设备：

- 书架、组合桌椅、可上网电脑；
- 书籍（含报刊）；
- 接入有正式版权的数字阅读平台。

5.5.4.3 空间格调

职工书屋空间格调宜在温馨、舒适、亲和力强的基础上融入职工文化设计元素，凸显职工书屋特色。

5.5.4.4 色彩与照明

职工书屋空间以白色、米色、大地色为阅览区、藏书区、服务区的基调色，并以蓝色为辅，突出职工特色。宜采用自然采光为主，配合暖色调的节能环保照明系统，使空间温馨、舒适、富有层次感。软装可适当采用主题色（如蓝色、黄色、橙色）搭配，增加空间吸引力。

5.5.5 心灵驿站

5.5.5.1 功能设置

心灵驿站兼具个体咨询和团体辅导多重功能，设置宜按照相对安静和方便的原则，选择采光、通风条件良好的相对独立空间。心灵驿站可定点为职工提供以下服务：

- 免费的个体心理咨询、团队心理健康等服务；
- 根据级别与地区特色提供的其他个性化公共服务。

5.5.5.2 设施配备

心灵驿站各功能室设施配备指引如下：

——个体咨询室内设置包括空调、软沙发、茶几、心理沙盘、心理挂图、纸笔、不出声计时器、纸巾盒、小盆栽等；

——放松室内设置如下：

- 基础设施，包括单向上半玻璃墙、随意涂鸦黑板、投影、音像设备、可折叠椅子、坐垫和抱枕、带锁档案柜、电脑（内安装心理测试档案系统）；
- 其他物品：书架、心理学书籍和杂志、挂钟、音乐放松椅、团体辅导活动工具箱、心理行为反馈训练系统、宣泄设备、风景画、心理挂图等。

5.5.5.3 空间格调

心灵驿站空间格调宜温和、平静、温馨、亲切，局部可采用轻松活泼的格调。

5.5.5.4 色彩与照明

心灵驿站建设应充分考虑色彩心理学、光环境、心理声学等因素。心理咨询环境以使来访者感到放松、宁静、舒适为主，色彩背景基调以浅绿、浅蓝为主，可适当以淡黄、淡橙、粉红等点缀，以营造轻松、活泼、温暖的感觉。光线应适中、自然，灯光的强度、颜色、照射方向应合理。

5.5.6 爱心妈妈小屋

5.5.6.1 功能设置

爱心妈妈小屋设置宜为私密、干净、朝向适宜、日照充足的独立空间，可为职工提供以下服务：

——为女职工提供背奶、休息、健康教育交流、心理调适等场所；

——定期举办“妈妈课堂”学习活动，帮助女职工学习备孕期、怀孕期和哺乳期等生理知识和心理知识。

5.5.6.2 设施配备

爱心妈妈小屋设施配置如下：

——基本设施配置应包括热水、洗手液、洗手台，桌子、椅子、沙发，冰箱、电源插座，垃圾桶；

——宜配置空调、空气净化器、奶瓶消毒器、饮水机、微波炉、干湿纸巾、储物柜，母乳喂养知识读本、宣传册、海报。

5.5.6.3 空间格调

爱心妈妈小屋空间格调宜安全、舒适、富有亲和力，并具备趣味性，符合婴幼儿和孕期（哺乳期）女性的生理、心理特点。

5.5.6.4 色彩与照明

爱心妈妈小屋以白色、米色为基调色，并以玫红色为辅，突出女性特色。宜采用节能环保照明系统，灯光以暖色调为主，空间安全、温馨、舒适。软装采用中性色彩（如白色、浅米色）搭配，突出安全、洁净特征。

5.5.7 文体活动室

5.5.7.1 功能设置

文体活动室定点为职工提供室内文体活动的场地，空间宜独立、通风、宽敞、明亮，可根据级别与地区特色提供更多个性化公共服务。

5.5.7.2 设施配备

文体活动室宜配备适量健身器材、乒乓球台等文体活动设施，有条件的可配套立镜、独立更衣室、淋浴房、自助式智慧型健身等设施。

5.5.7.3 空间格调

文体活动室空间格调宜以舒适、整洁、清新为主。

5.5.7.4 色彩与照明

文体活动室以明快的颜色（如白色）为主基调，明亮色系（如橙色）为辅，以突出职工活力。采用模拟自然采光的节能环保照明系统。软装可适当采用不同主题色（如蓝色、黄色、橙色）搭配，增加空间吸引力。

5.5.8 多功能培训室

5.5.8.1 功能设置

多功能培训室的设置应灵活多用，多功能培训室可定点为职工免费提供以下服务：

- 会议、培训、授课、演示和文体活动等；
- 根据级别与地区特色的其他个性化公共服务。

5.5.8.2 设施配备

多功能培训室宜配备可收纳移动桌椅、可移动白板、资料柜、空调、电脑、投影机或大屏电视等显示系统，有条件的可配备电子白板、远程会议系统、音响、无线麦克等设备。

5.5.8.3 空间格调

多功能培训室空间格调宜简约、温馨、舒适。

5.5.8.4 色彩与照明

5.5.8.4.1 多功能培训室空间宜以白色、米色为基调色，并以职工蓝点缀形成空间亮点、强化品牌形象。软装宜采用中性色彩搭配（如白色、浅灰色、浅米色），突出传达的服务信息。

5.5.8.4.2 采用节能环保照明系统，灯光以暖色调为主，营造平易近人、温馨舒适的氛围。

5.5.9 多功能临展区

5.5.9.1 功能设置

市级、区级职工服务中心宜设置多功能临展区，为职工提供服务宣传、信息共享等可拓展、可更新的展示空间，宜设置于室内醒目位置，也可根据级别与地区特色提供链接更多个性化公共服务。

5.5.9.2 设施配备

多功能临展区应配备大屏幕、休闲桌椅、展柜等设施设备，有条件的可配置移动讲台、无线麦、远程会议系统等设施。

5.5.9.3 空间格调

多功能临展区空间格调宜简约、强化职工文化，凸显大屏幕展示内容。

5.5.9.4 色彩与照明

多功能临展区以白色、米色为基调色，并以职工蓝点缀形成空间亮点、加强品牌印象。软装采用中性色彩（如白色、浅灰色、浅米色）搭配，突出服务信息传达。采用节能环保照明系统，模拟自然采光，突出信息传达。

5.5.10 办公区

5.5.10.1 功能设置

办公区为工作人员提供办公空间。

5.5.10.2 设施配备

办公区应配备基本的办公设备，并创造条件增配电视、会议桌、远程会议系统等数字化办公设施。

5.5.10.3 色彩与照明

办公区以白色为主基调，采用模拟自然采光的节能环保照明系统。软装采用中性色彩（如白色、浅灰色、浅米色）搭配，突出服务功能。

6 服务运营建设指引

6.1 服务功能布局

以“3+N”服务职能为基础，各级服务中心根据实际情况参照以下服务功能开展布局（见图A.1）：

——基础服务功能包括：

- 困难帮扶；
- 法律援助；
- 文体健康。

——定制化、精准化服务功能包括：

- 职业发展；
- 节日喜庆；
- 心理咨询；
- 亲情关爱；
- 环境生活。

——创新型服务功能：互助保障服务。

注：“3+N”服务：“3”为应开展的困难帮扶、法律援助和文体健康类3种基础服务功能；“N”为根据职工需要自主选择开展的职业发展、节日喜庆、心理咨询、亲情关爱、环境生活等定制化、精准化服务功能，以及其他定制化的创新型服务功能。

6.2 服务内容

6.2.1 各级职工服务中心应至少提供以下基础服务功能：

——困难帮扶服务，具体内容如下：

- 建立困难职工档案、对档案内困难职工采取措施进行分类帮扶；
- 积极开展“春送岗位、夏送清凉、金秋助学、冬送温暖”活动，为困难职工提供精准服务；
- 建立临时性困难救助机制，为意外致困的职工提供工会的关怀和帮助。

——法律援助服务，具体内容如下：

- 用好12351职工维权热线，受理、交办、转送、转办信访案件；
- 依托工会法律团律师和工会法律工作者，为职工提供法律咨询和法律援助，以及为职工劳动争议协商、调解、仲裁、诉讼等提供法律服务。

——文体健康服务，具体内容如下：

- 以项目为依托，开展丰富多彩的文化体育活动；
- 以职工讲堂和职工书屋为载体，不断提高职工的政治思想道德素质、科学文化素质、技术技能素质和身心健康素质；
- 培育和发挥职工文化体育社团的作用，打造文化体育服务品牌；
- 指导和帮助职工参加多层次的医疗保障体系，为职工提供免费或者优惠的体检、专家义诊、职业病检查、职业康复治疗、疗休养等服务。

6.2.2 在满足 6.2.1 的基础上，各级职工服务中心可根据自身条件增加特色服务，包括但不限于：

——职业发展服务，具体内容如下：

- 开展职业介绍和劳务对接，职业技能和劳动力转移培训，家政服务就业培训；
- 鼓励支持职工进行继续教育，对参加继续教育和获得学历证书、职业技能证书的职工给予学费补助；
- 以加强技术竞赛、技能培训、名师带徒、劳模创新工作室、创新成果转化等职业技能助推平台为依托，通过举办各类技能助推活动，鼓励职工提高技能、创新技术；
- 搭建就业供需平台，开展送岗位下乡活动，召开返乡农民工专场招聘会，为职工特别是外来务工人员提供就业服务、提供岗位信息，促进转移就业。

——亲情关爱服务，具体内容如下：

- 开展亲情关爱服务，关心职工子女入托难、上学难等问题，积极协调教育部门等各方资源，帮助解决子女入托、上学等教育问题；
- 为困难职工和农民工的子女提供课外辅导、升学指导等网络辅助教育；
- 女职工人数较多、条件成熟的企业，建设“爱心妈妈小屋”，为女职工提供休息、哺乳、交流和心理调适舒压的场所；
- 组织职工亲子夏令营活动，为异地务工人员提供亲情关怀。

——节日喜庆服务，具体内容如下：

- 开展节日文化和喜庆服务，在节日假期，向职工提供免费或优惠的景点游览、文体健身、电影观看、文艺演出、海滨休闲、文博展览、文化讲座等节日文化服务；
- 组织职工婚恋交友联谊活动，为单身职工搭建交友平台，为职工婚恋牵线搭桥，组织职工集体婚礼，让职工感受到工会的关爱，有更多的获得感和幸福感。

——心理咨询服务，具体内容如下：

- 开展职工心理咨询等关爱职工心理健康的服务，加强“职工心灵驿站”建设，与专业心理咨询机构进行合作，在企业工会开设职工心理咨询窗口，开办职工心理健康讲座，提供心理咨询、心理疏导等服务；
- 关心单身职工婚恋问题，提供情感关爱；

- 定期制定实施职工心理援助计划，组建职工心理健康辅导室，完善企业内部职工心理疏导机制，帮助职工提高心理适应能力，提升职工心理健康水平。

——环境生活服务，具体内容如下：

- 不断改善职工的生产生活环境，推动企业不断强化职工环境生活服务；
- 为职工提供宿舍、食堂、爱心超市、爱心医院、爱心药店、洗衣店、理发店等，提供各类生活后勤服务，改善职工食宿条件，帮助解决交通不便、用水用电困难、娱乐文化缺乏和职工生产生活条件差等实际问题；
- 帮助职工特别是农民工平安返乡返粤，积极与铁路、航空、交通运输等部门联系，发动社会力量，通过组织专车、专列、包车，提供团体售票、流动售票、上门售票服务，帮助职工平安返乡回粤；
- 通过地铁联名卡、车票票价优惠、加油折扣等形式，为职工出行提供优惠和便利。

——互助保障服务：扩大职工互助补充保险覆盖面、受益面，开展职工医疗互助活动和其他互助互济活动引导各类企业协会、基金会、社会爱心人士参与和开展互助帮扶活动。

6.3 服务运营保障

6.3.1 人员保障

6.3.1.1 采取核定编制与灵活用工相结合的方式，通过争取公益性岗位，招募志愿者途径，吸引和选拔素质高、业务精、能力强的人员充实职工服务中心。

6.3.1.2 职工服务中心人员配置要求如下：

- 市、区职工服务中心工作人员（含专职、兼职、外聘人员）宜不少于5人；
- 街道职工服务中心、社区（园区、楼宇、行业）职工服务站、企业职工服务点工作人员宜不少于3人。

6.3.1.3 职工服务中心工作人员应遵循以下要求：

- 上岗着正装，佩戴或放置印有姓名、职务、编号的工作牌或台卡；
- 服务热情，采用礼貌用语，做到行为规范；
- 具备与岗位相符的学历和素质；
- 积极参加各类业务培训。

6.3.2 机制保障

6.3.2.1 各级职工服务中心应建立和完善以下机制：

- 了解职工需求机制；
- 解决职工需求机制；
- 投诉纠纷调解机制；
- 内部约束激励机制；
- 外部监督评价机制；
- 工作绩效评估机制。

注：工作绩效评估机制，对服务资金管理使用、服务效率、规范管理工作以及职工满意度等情况以量化测评。

6.3.2.2 应建立困难帮扶、法律援助、文体健康、信访接待、就业培训、职业介绍等服务流程、工作标准或制度办法，并统一制作模板张贴悬挂。

6.3.2.3 服务窗口机制运营管理要求如下：

- 应加强业务主管部门和职工服务中心的沟通协作，形成年度会议、季报管理、动态联系的联动机制，促进业务指导、信息交流、数据共享；

- 应加强职工服务窗口的科学管理，开展考核评价，强化窗口服务团队建设；
- 应加强职工服务窗口的暖心服务，创新服务手段、提升服务环境、丰富服务布局。

6.3.3 信息化保障

6.3.3.1 应使用信息管理系统进行分级管理，建立服务项目档案及存储工作信息记录，提升信息网络服务能力。

6.3.3.2 应结合实际建立网上服务机制，实现服务工作的线上线下融合。

6.3.3.3 职工服务窗口信息化要求如下：

- 应积极配合市总工会及业务主管部门推进信息化建设；
- 应加强服务的信息化智慧化水平，实现内部事项智能管理、服务满意度智能评价；
- 应监督窗口工作人员落实网络安全管理，确保信息安全。

6.3.4 智慧运营建设要求

6.3.4.1 信息采集设施

信息采集设施建设要求如下：

- 在职工服务中心入口处配备影像和体温感应功能的设备，实现人数统计和体温检测等需求；
- 在职工服务中心入口处安装高清摄像头，并进行实时信息共享。

注：可创造条件增配高清人脸识别系统，满足更高级别智能化信息管理和运营服务。

6.3.4.2 数字化显示设施

在临展区或入口大厅配备大屏幕显示设施、远程会议系统，实现“一中心一屏”大数据运营建设和实时影像链接，设备性能兼顾形象宣传和服务内容实时更新等功能。

6.3.4.3 小型互动查询设施

可配备小型互动屏，以展示规章制度、管理规范、劳模评选、主题活动等内容，实现内容及时更新。

6.3.5 安全和应急保障

6.3.5.1 服务窗口的出入口、楼梯等基础设施设置。

6.3.5.2 应在出入口处、窗口、自助服务等区域设置监控装置。

6.3.5.3 按照有关规定配备消防器材、应急照明灯和标识牌，并加强对消防安全的日常监督管理，定期组织人员对各类安全隐患进行检查，确保消防安全。

6.3.5.4 配备相应的安全保卫人员，并定期对安全保卫人员进行基本技能培训，建立健全安全保障措施。

6.3.5.5 应建立健全安全应急机制，制定应急处置预案，预案内容应涵盖各类可能出现的突发性事件，并制定相应的应对措施，并定期组织应急演练。

附 录 A
(资料性)
服务功能布局

职工服务中心的服务功能布局见图A. 1。

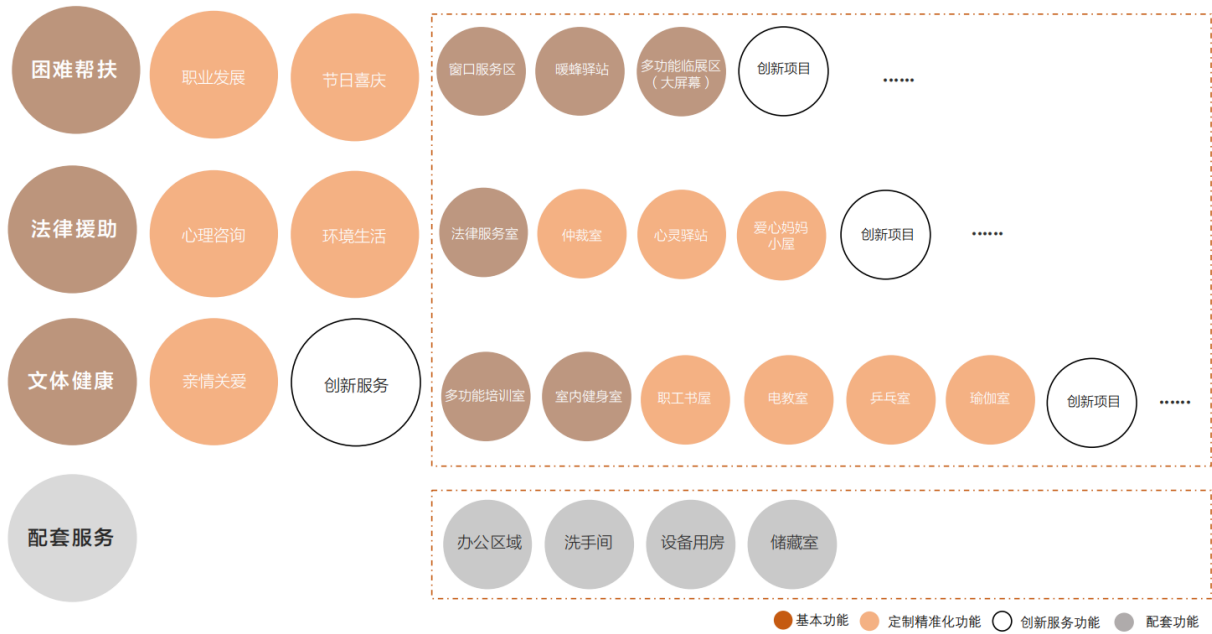


图1 功能布局建议图

参 考 文 献

[1] 广东省总工会办公室. 关于印发《广东省“户外劳动者工会爱心驿站”建设实施方案》的通知. 2019

[2] 深圳市总工会. 关于印发《深圳市总工会关于进一步加强全市工会职工服务中心（站点）建设的工作方案》《深圳市总工会关于推进职工服务中心（站点）和企业工会建立职工服务计划的工作方案》的通知. 2019

[3] 深圳市总工会. 关于开展“户外劳动者工会爱心驿站”建设工作的通知. 2019

[4] 《深圳市各级职工服务中心（站点）视觉识别方案》

[5] 深圳市总工会. 深圳市总工会关于印发《关于构建“1+11+N”服务阵地网络体系的工作方案》的通知. 2022
