

《职工服务中心建设指引》解读

《职工服务中心建设指引》已于2023年8月21日发布，于2023年9月1日实施，现就编制背景、目的和意义、主要内容解读如下：

一、编制背景

职工服务中心是工会服务广大职工群众、为职工提供帮助、维护职工合法权益、与广大职工群众紧密联系的重要载体。职工服务中心标准化建设是深圳市创建中国特色社会主义先行示范工会的重要任务，是深圳市提升职工生活品质的核心内容。深圳市各级工会职工服务中心的建设主要依托于《深圳市总工会践行中国特色社会主义工会发展道路建设先行示范工会工作规划（2021—2025年）》《深圳市总工会关于开展提升职工生活品质试点工作的方案》《职工服务中心标准化建议书》等有关指示文件和工作方案。虽然在标准化领域有了初步探索，但是各级职工服务中心具有其共性和特性，建设成效尚未能达到高度统一，且前期各级职工服务中心的优秀建设经验尚未及时得到系统梳理、凝练和固化。

目前，国内尚未出台任何与职工服务中心建设相关的国家标准、行业标准、广东省和深圳市也未出台相关地方标准，仅部分地区出台了有关地方标准，如福建省于2020年发布

了 DB 35/T1903—2020《“模范职工之家”建设规范》，但并不能完全适用于深圳的发展实际和发展特色。

因此，亟需总结、梳理已有的实践经验，结合市、区、街道各层级工会以及工会附属协会的实际情况和需求，出台统一、科学、可落地可实施的工会职工服务中心建设标准，指引工会职工服务中心在全市范围内的高效、高质量建设，以推动“1+11+N”为目标的职工服务阵地网络体系的全面落地，有效支撑深圳市创建中国特色社会主义先行示范工会和工运事业的可持续发展。

二、目的和意义

为切实维护职工合法权益、竭诚服务职工群众，不断提升广大职工的获得感、幸福感、安全感，总结、提炼深圳市职工服务中心建设的实践经验，通过研制《职工服务中心建设指引》以形成统一、科学、高效的职工服务中心建设实施规范和质量要求，为全市各级职工服务中心建设提供明确的、具体的操作指引，推动全市各级职工服务中心建设的规范统一、提质增效、资源共享、协调发展。同时，发挥深圳市创建中国特色社会主义先行示范工会的先行示范作用，在职工服务领域，提供成套的可复制、可推广的经验和借鉴。

一是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。劳动关系治理是国家治理的重要领域，工会作为国家政权的重要社会支柱，在构建和

谐劳动关系过程中发挥着重要作用，在推进国家治理体系和治理能力现代化建设进程中同样起到支撑作用。职工服务中心是工会服务广大职工群众、为职工提供帮助、维护职工合法权益、与广大职工群众紧密联系的重要载体。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。2021年8月，深圳市总工会正式发布《深圳市总工会践行中国特色社会主义工会发展道路建设先行示范工会工作规划（2021—2025年）》，明确提出大力建设以“1+11+N”为目标的实体化职工服务阵地网络体系。推进各级工人文化宫、职工服务中心、职工服务站、工会大食堂、职工书屋、户外劳动者驿站等服务阵地建设。推动市职工服务中心按规范化标准优化升级，不断完善基础设施建设。发挥资源和区位优势，大力发展普惠性、常态性、多样化的服务项目，提升职工服务品质，创建职工服务工作品牌。并且，提出未来五年在全市建立健全200个基础设施完备、管理运行规范的新型实体化职工服务阵地的目标。本文件的研制是推进深圳市各级职工服务中心标准化、规范化建设的重要依据，是深圳市构建职工实体服务阵地网络的重要指引，是贯彻落实深圳市创建中国特色社会主义先行示范工会战略部署的重要实践。

二是职工服务中心标准化建设是深圳市开展提升职工生活品质试点工作的核心内容。为落实《中国工运事业和工

会工作“十四五”发展规划》，全国总工会发布《中华全国总工会办公厅关于开展提升职工生活品质试点工作的通知》，要求试点打造服务职工综合体，依托工会帮扶中心，探索服务职工一体化功能，建设服务职工项目标准化体系，建立社会资源与职工需求精准对接枢纽型平台，培育多类型服务职工基地以及建设高质量服务职工示范区。对此，深圳市也出台《关于开展提升职工生活品质试点工作的通知》，推动市区两级职工服务中心打造服务职工综合体，将“探索建设服务职工项目标准化体系、硬件标准化、服务标准化”纳入综合体试点任务之中。可见，职工服务中心是深圳市提升职工生活品质不可或缺的重要载体，职工服务中心标准化是深圳提升职工生活品质的必由之路，本文件的研制将为深圳持续打造服务职工综合体提供强有力的实施依据，为打造职工生活品质“深圳品牌”提供强有力的抓手。

三是深圳职工服务中心的可持续发展亟需系统的明确的操作指引。目前深圳市各级职工服务中心的建设主要依据有关指示文件和工作方案进行，如《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》《深圳市总工会关于开展提升职工生活品质试点工作的方案》《职工服务中心标准化建议书》等，职工服务中心标准化建设已有初步的探索，但是各级职工服务中心具有其共性和特性，建设成效尚未能达到高度统一，且前期各级职工服务中

心的优秀建设经验尚未及时得到凝练和固化，全市各级职工服务中心的可持续发展和常态化高质量运行，亟需一套统一的、明确的、符合深圳职工服务中心发展实际和发展特色的操作指引予以支撑。而目前国内尚未出台职工服务中心建设有关国家标准、行业标准，广东省及深圳市也尚未有相关地方标准，本文件的研制将填补深圳市乃至广东省在职工服务中心建设领域的标准空白。

综上，本文件的研制将进一步推动各级职工服务中心在全市范围内的统一高效、高质量建设，为深圳创建中国特色社会主义先行示范工会、全面提升职工生活品质、打造深圳职工服务工作品牌提供强有力的抓手，同时填补深圳市乃至广东省在职工服务中心建设领域的标准空白。

三、主要条款解读

《职工服务中心建设指引》包括范围、规范性引用文件、术语和定义、总则、场地建设指引、服务建设指引等章节，其中涉及的主要技术指标、参数较少，主要为各层级职工服务中心的面积推荐指标，指标是根据深圳市总工会印发《关于构建“1+11+N”服务阵地网络体系的工作方案》要求确定。

（一）范围

标准规定了深圳市各级职工服务中心的场地建设指引和服务建设指引。

标准适用于深圳市职工服务中心建设工作的开展。

（二）规范性引用文件

标准没有规范性引用文件。

（三）术语和定义

标准没有需要界定的术语和定义。

（四）总则

本章节明确了职工服务中心建设遵循的总体原则，包括以人为本原则、绿色节能原则、经济高效原则。

本章节主要是根据深圳市总工会印发的《关于构建“1+11+N”服务阵地网络体系的工作方案》中的工作要求确定。

（五）场地建设指引

本章节明确了职工服务中心场地建设的指引，包括场地分类、场地面积、场地选址、场地标识、功能区建设。其中功能区建设提出了窗口服务区、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、办公区共10类功能区建设的功能设置、设施设备设置、空间格调、色彩和照明。

本章节主要是根据广东省总工会印发的《广东省“户外劳动者工会爱心驿站”建设实施方案》、深圳市总工会印发《关于构建“1+11+N”服务阵地网络体系的工作方案》、深

圳市总工会印发的《关于开展“户外劳动者工会爱心驿站”建设工作的通知》中的工作要求确定。

（六）服务建设指引

本章节明确了职工服务中心的服务建设指引，包括人员保障、机制保障、信息化保障、智慧运营保障、安全和应急保障的内容。

本章节主要是根据广东省总工会印发的《广东省“户外劳动者工会爱心驿站”建设实施方案》、深圳市总工会印发《关于构建“1+11+N”服务阵地网络体系的工作方案》中的工作要求确定。

四、附则

本文件由深圳市总工会提出和归口，其起草单位有深圳市总工会、深圳市标准技术研究院。