

团 体 标 准

T/MYXH 009—2025

暖光驿站建设和服务规范

Specification for construction and service of Warm Light Service Station

2025-10-13 发布

2025-10-20 实施

广州市番禺区民营企业协会 发布

目 次

前言	III
引言	V
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 建设要求	1
4.1 布局选址	1
4.2 建筑设计	2
4.3 标识系统	2
4.4 建设模式	2
4.5 智能化驿站	2
5 服务设施配置	2
5.1 基本设施设置	2
5.2 功能区设置	2
5.3 政务服务设施	3
6 服务与管理要求	3
6.1 服务对象和内容	3
6.2 运营管理	4
6.3 人员配置	4
6.4 场所环境卫生	4
6.5 安全管理	4
7 意见反馈处理	4
8 服务评价与改进	4
附录 A (资料性) 暖光驿站标识标牌示例	5
附录 B (资料性) 暖光驿站服务满意度问卷模版	6
参考文献	7

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广州市番禺区市场监督管理局提出。

本文件由广州市番禺区民营企业协会归口。

本文件起草单位：中共广州市番禺区委社会工作部、广州市番禺区市场监督管理局、广州市标准化协会、广州市番禺区住房和城乡建设局、广州市番禺区总工会、广州市番禺区个体私营企业协会、广州市番禺区民营企业协会、广州富港万嘉智能科技有限公司。

本文件主要起草人：庞海清、蒋丽娟、余一村、庞伟聪、李凌伟、张小锋、陈淑宜、黄力、冯梓君、李伟荣、陈玮韡、傅霭丰、谢思进。

引 言

随着新就业形态的蓬勃发展，外卖骑手、快递员等群体已成为广州市民生活服务运转的重要支撑力量。为切实解决新就业群体和户外劳动者“饮水难、歇脚难、充电难”等现实问题，广州市委、市政府创新实施“暖·光计划”，在全市范围内系统性建设公益服务驿站。

本文件的制定旨在响应国家健全基本公共服务体系的战略部署，落实中华全国总工会《工会户外劳动者服务站点建设管理运维工作指引》（总工办发〔2023〕2号）及广州市有关要求，总结番禺区等试点区域实践经验，系统性解决新就业群体、户外劳动者等人群的现实痛点。通过统一驿站建设、服务和管理，推动形成“政府主导+公益支持+商业运营”的三方协作机制，整合社会资源、优化服务供给，确保驿站具备“累能歇脚、热能纳凉、饿能吃饭、急能办事”的核心功能，构建覆盖全域的“15分钟便民服务圈”，最终形成可复制、易推广的“番禺经验”。

暖光驿站建设和服务规范

1 范围

本文件规定了暖光驿站的建设要求、服务设施配置、服务与管理要求、意见反馈处理和服务评价与改进等。

本文件适用于暖光驿站的建设、服务及管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
- GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB 55036 消防设施通用规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

暖光驿站 Warm Light Service Station

由政府主导、社会力量参与建设和管理，为新就业群体、户外劳动者、孕妇、残障人士、老年人等人群，提供免费饮水、休憩、应急服务、政策咨询等公益服务的公共空间，简称驿站。

注：暖光驿站包括但不限于“羊城红骑手”爱心驿站、工会户外劳动者服务站点。

4 建设要求

4.1 布局选址

4.1.1 应充分考虑服务人群数量、空间分布和公共设施状况，设置在城市道路、公共空间等人流集中区域，并应在地图导航、公共交通信息查询等平台标注其位置、服务内容及外观图片，且确保信息及时更新。

4.1.2 可新建或利用现有建筑物改建、扩建、合建，也可通过分时利用、功能复用等方式，嵌入到党群服务中心、公共文化场馆等现有公共空间融合建设。

4.1.3 半径 100 米范围内有公共卫生间可使用，或可规划足够的空间配套卫生间。

4.1.4 半径 100 米范围内宜有电动自行车停车区，或可规划电动自行车停车区，宜提供电动自行车的换电服务。

4.2 建筑设计

4.2.1 独立建设的驿站总建筑面积宜不少于 20 平方米；融合建设时可不作面积硬性要求，应确保驿站功能区设置满足 5.2 要求。

4.2.2 建筑的防火设计、消防设施和安全通道设置，应符合 GB 50016 的相关规定，建筑耐火等级不低于二级。

4.2.3 应设置无障碍设施并符合 GB 50763 的要求；不具备改造条件的，则采取替代性措施或提供必要的帮助。

4.3 标识系统

4.3.1 驿站内外的指示、标志及辅助符号应简洁易识别并应符合 GB/T 10001.1 的相关规定。

4.3.2 应张贴应对突发事件的安全疏散路线图，在醒目位置设置导引标识，安全标志及其使用应符合 GB 2894；消防安全标志设置还应符合 GB 15630 的要求。

4.3.3 应在室外醒目位置悬挂标识标牌，宜具备夜间显示功能，若无悬挂安装条件，则在入口设置标识标牌。标识标牌设计样式见附录 A。

4.4 建设模式

4.4.1 驿站运营应突出党建引领，建立党群联动机制。

4.4.2 宜采用“政府主导+公益支持+商业运营”三方协作机制，适当配套建设“爱心超市”“慈善超市”“暖新食堂”“24 小时政务服务点”等功能场景。

4.4.3 爱心企业、公益组织、热心人士可通过捐赠、捐建、组织活动、提供服务等形式，参与驿站建设、运营和管理。

4.5 智能化驿站

4.5.1 应具备 24 小时无人值守服务能力，支持通过智能门禁、身份识别或其他技术手段，实现安全、便捷的自助进出。

4.5.2 应配置智能监控系统，对驿站内外公共区域进行全天候视频监控，视频存储时间应不少于 30 天，并具备远程实时查看功能。

4.5.3 应提供智能化服务终端或线上服务平台，支持自助查询、预约、投诉反馈等功能，可与相关政务平台实现数据对接。信息安全应符合 GB/T 22239、GB/T 35273 的要求，确保用户个人信息和系统数据安全。

4.5.4 应建立智能化运维管理平台，实现对驿站的实时监控、预警和远程维护。

4.5.5 宜部署智能环境控制系统，实现对温度、湿度、照明等的自动调节，提升服务舒适度与节能效果。

5 服务设施配置

5.1 基本设施设置

5.1.1 应安装视频监控系统，监控摄像头覆盖全部公共区域，系统摄像机应具有不低于 1080 P 的分辨率，保证画面清晰有效。视频存储时间应不少于 30 天。

5.1.2 应配置必备的消防设施和器材，定期保养、维护、更新，符合 GB 55036 的规定。

5.2 功能区设置

应设置核心休息区、便民服务区，宜设置文化互动区、红棉“新”声区、爱心互助区、政务服务区、志愿服务信息区、文旅文创展销区等区域。设置要求见表 1。

表 1 功能区设置要求

区域	设施配置	功能内容	要求
核心休息区	休闲桌椅、空调/风扇、充电插座、饮水设备、视频监控器	基础休憩、手机充电	应设

表1 功能区设置要求（续）

区域	设施配置	功能内容	要求
便民服务区	微波炉、应急药箱、灭火器（选配）、AED（选配）、换电柜（选配）	加热餐食、急救服务	应设
文化互动区	图书角、主题活动公告栏	阅读交流、社群活动	宜设
红棉“新”声区	意见箱、留言板	诉求收集、民意反馈	宜设
爱心互助区	雨具、充电宝租借设备	应急支援、公益活动	宜设
政务服务区	自助政务机、政策宣传手册、打印机、免费WiFi	事务办理、政策咨询	宜设
志愿服务信息区	志愿服务展板、招募信息屏	志愿活动发布与报名	宜设
文旅文创展销区	特色产品展柜、本地文化介绍展板	文旅推广、产品销售	宜设
“爱心超市”“慈善超市”区	货架、义卖品、捐赠品	慈善义卖、困难帮扶	宜设
“暖新食堂”区	就餐桌椅、食材存储柜、自动炒菜机（选配） 优先采用“新鲜食材现场制作”模式	堂食就餐、打包外带	宜设

5.3 政务服务设施

5.3.1 设立政务服务区的驿站应接入相关政务平台，提供WiFi全覆盖及在线预约活动功能。

5.3.2 驿站宜配置24小时政务服务终端。

6 服务与管理要求

6.1 服务对象和内容

6.1.1 服务对象涵盖新就业群体、户外劳动者、孕妇、残障人士、老年人等人群，可根据实际扩展服务对象范围。

6.1.2 应定期面向服务对象开展文化活动，活动类型可包括党建活动、便民服务、主题活动、社群活动、公益活动等，活动类型和相关配置可参考表2。

6.1.3 驿站管理人员应协助场地布置、活动实施、留存活动照片和记录活动台账。

表2 驿站活动类型及内容

活动类型	设施配置	具体内容
党建活动	可移动桌椅、党建读物书架	党员学习、组织生活、主题党日等
便民服务	活动操作台、电源插座	志愿服务、义诊、义剪等
主题活动	多功能活动展架、便携音响	读书分享会、新就业群体关爱慰问等

表 2 驿站活动类型及内容（续）

活动类型	设施配置	具体内容
社群活动	手工材料收纳柜、普法展板套装	亲子活动、普法宣传、健康讲座等
公益活动	培训教具箱、可移动讲台、扩音麦克风	科普宣传、急救培训、垃圾分类、防骗反诈等

6.2 运营管理

6.2.1 每日开放时长应不低于 8 小时，服务时间宜为北京时间 9:00~21:00。

6.2.2 应在显著位置或公告栏公示服务范围、服务内容和开放时间等基本信息，因特殊原因无法开放，应及时对外公告。

6.2.3 应根据实际情况制定日常管理的规章制度，并在驿站内上墙明示，明确人员管理、日常值班、活动开展、人员培训、应急预案、设备运维等内容。

6.2.4 应每月至少 1 次对驿站设施设备进行全面检查、维护并予以记录，设备出现故障及时维修，维修时应设置明显提示标识。

6.2.5 24 小时智能化驿站应制定体现便捷、智能、安全的运营管理制度以保障全天候服务。

6.3 人员配置

6.3.1 每个驿站应至少配备 1 名专职或兼职管理人员，负责管理驿站日常事务，满足驿站正常运营需要。宜引入社会或校园志愿者。

6.3.2 工作人员应接受岗前培训，内容涵盖服务礼仪、食品安全操作、应急处理、政策咨询等方面，以提升服务水平和应对突发情况的能力。

6.3.3 每日服务结束后，应填写《服务日志》，详细记录物资消耗、设备运行状态及服务对象的反馈，为后续的运营管理提供参考依据。

6.3.4 工作时应佩戴统一标识，提供文明用语服务。

6.4 场所环境卫生

应保持驿站环境干净整齐，地面无垃圾和积水，定期消杀，符合 GB 37487 的相关规定。

6.5 安全管理

6.5.1 每季度宜开展消防、防汛、中暑急救等不同主题的应急演练。

6.5.2 在危机发生时启动应急预案。

7 意见反馈处理

7.1 驿站现场应公示服务电话，设立意见反馈登记簿或意见箱。

7.2 应按相关规定处理意见反馈，宜 48 小时内回应意见反馈，在 5 个工作日内办结。

8 服务评价与改进

8.1 应建立内部监督机制，覆盖各项服务和管理要求。应每月开展自查，形成检查报告并及时改进。

8.2 应定期开展线上或线下服务满意度调查，服务满意度调查问卷见附录 B。

8.3 应综合监督、意见反馈和服务满意度调查情况，归纳总结服务过程中需要改进的地方，不断改进和提高服务质量。

附录 A
(资料性)
暖光驿站标识标牌示例

A.1 “羊城红骑手”爱心驿站标识标牌示例见图 1。



图 1 “羊城红骑手”爱心驿站标识

A.2 “羊城红骑手”暖新食堂标识标牌示例见图 2。



图 2 “羊城红骑手”暖新食堂标识

A.3 工会户外劳动者爱心驿站标识示例见图 3。



图 3 工会户外劳动者爱心驿站标识

注：倡导建设单位结合地方文化、风俗元素等自行设计，须保持与周边环境相协调。

附录 B
(资料性)
暖光驿站服务满意度调查问卷模版

暖光驿站服务满意度调查问卷模版见图 B.1，可根据实际情况调整。

您好，为更好改进暖光驿站的建设质量与服务水平，诚邀您参与问卷调查，请仔细阅读以下内容，并在您认为合适的答案前划“√”。感谢您的合作！

驿站位置：
填表时间： 年 月 日

1.您的职业： _____

2.您是否使用过本驿站或其他驿站：
是，在 _____ 否

3.您最常使用本驿站提供的哪些服务：
休憩歇脚 设备充电 取暖/纳凉 如厕 其他： _____

4.您对本驿站的设施设备是否满意？
非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

5.您对本驿站的功能布局满意吗？
非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

6.您对本驿站的总体评价是什么？
非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

7.您觉得最需要改进的方面是：
设施设备 环境卫生 服务态度 活动内容 其他： _____

8.您是否愿意担任驿站的志愿服务者：
是 否

9.您对驿站的建议或意见： _____

图 B.1 暖光驿站服务满意度调查问卷模版

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国国务院令 第 797 号 《公共场所卫生管理条例》（2024 修订）
-

全国团体标准信息平台