



02 基础服务

全天候开放 暴雨酷暑皆有避风纳凉处

“驿站9时就对外开放了。”7月15日，长沙市雨花区洞井街道鄱阳社区居委会副主任吴滔介绍，辖区汇金天虹爱心驿站日均接待劳动者百余人次，早已成为周边快递员、外卖骑手“第二落脚点”。

长沙市天心区恒力卡瑞尔写字楼地处核心路口，周边商圈餐饮门店密集，工作日单日外卖配送量超300单。写字楼一楼的爱心驿站24小时免费对外开放，休息座椅、饮水机、充电插座、微波炉配齐，运营至今累计服务骑手超千人次，群众满意度超95%。“这里方便，累了能坐，随时充电，渴了有直饮水。”外卖骑手张羽趁着送单间隙走进驿站，短暂休整后又匆匆上路。

街头随处可见的药店也化身站点。7月13日上午，记者走访长沙老百姓大药房东塘店，门店显眼位置悬挂爱心驿站标识，店内划出独立服务区，常备创可贴、消毒药水等应急药品，雨伞、雨衣、充电线免费取用，还能免费测量血压。

长沙市第二工人文化宫的工会驿站不只是休息场所，更是骑手安全课堂，每月固定开展交通安全公益培训。7月13日，室外气温突破37℃，外卖骑手杨嘉晨趁着接单空档推门而入，坐在沙发上长舒了口气。“以前跑单正午暴晒，中暑头晕只能在树荫下歇一歇，现在随时能来驿站歇脚。”

环卫工人陈美凤是长沙市开福区栖凤驿站的使用者，也是驿站兼职管理员，每日8时至20时在岗值守。班组分两班轮岗清扫，正午高温无处落脚的难题曾困扰她许久。“换班来驿站吹半小时空调，喝碗绿豆汤。”驿站配备懒人沙发、休息长椅，针对深夜奔波的网约车、货运司机设置人脸识别门禁，24小时开放，深夜赶路的劳动者更方便。

盛夏三湘，热浪滚滚，城市街巷车流不息。正午气温屡屡突破37℃，外卖骑手穿梭街巷配送餐食，环卫工人顶着烈日清扫道路，网约车、货运司机终日往返奔波……千万户外一线从业者、新就业形态劳动者，默默支撑起城市日常运转。

今年，湖南省人社厅牵头推进民生实事，全省新建1000座爱心驿站，遍布商圈、社区、物流园、药店、工人文化宫等场所，集休息、饮水、充电、如厕、网络和便民、停车等六类基本服务，为奔波在酷暑里的劳动者打造全天候暖心港湾。

■文/图 三湘都市报全媒体记者 王智芳 通讯员 石少雄 曾鹤群 邹思洁

瞄准劳动者刚需，集休息、饮水、充电、如厕等功能于一体 六大服务构筑全天候暖心港湾



户外劳动者在爱心驿站休息。

配套充换电设施，解决骑手续航焦虑

电动车没电，是户外配送从业者跑单路上最烦的事。驿站完善充换电配套设施，从源头缓解骑手续航难题。

2025年完成提质改造的长沙芙蓉区五里牌驿站，站点外增设电动车移动换电桩，划定专属临时停车区域，停车、换电需求一站式解决。7月15日记者在现场看到，多组换电设备整齐排列，骑手扫码几分钟就能更换满电电池，无需专程绕行数公里前往换电站。

顺丰快递员王广大说：“以前车子没电只能推车找充电点。现在驿站门口有专属停车区，换电高效快捷，站内24小时提供手机、充电宝充电接口，多设备同时供电完全够用。”

株洲全市所有爱心驿站已接入地图导航系统，骑手一键搜索，就能定位配备充电、停车设施的站点，15分钟服务圈实现充电设施全覆盖。湘潭县邮政公司爱心驿站在基础设备之外增设烘干机，快递员赖建军对此十分认可：“驿站烘干机可以快速烘干衣物，暴雨天也不用湿漉漉跑完全天。”

热饭饮水平价餐食，驿站盛满烟火暖意

奔波在路上，冷饭冷食是新就业群体的日常，爱心驿站把解决就餐难题作为重点服务内容，打造户外劳动者平价暖心食堂。

长沙芙蓉区燕山街社区志愿者每日定时清洁微波炉、整理冰箱，骑手自带的饭菜可冷藏存放，午高峰结束进店，短短几分钟就能吃上热乎饭菜。五里牌驿站全天候供应直饮水与一次性纸杯，夏季不间断免费提供凉茶、矿泉水，冬季备好驱寒姜茶。

针对货车司机、环卫工人大多自带午餐的特点，长沙县梨江物流园驿站扩容冰箱、增配多台微波炉。株洲市工人文化宫驿站推出1元爱心餐，用平价餐饮解决骑手就餐贵、饭菜凉的痛点。骑手张梨花说：“驿站每月举办小哥集体生日会，志愿者准备蛋糕、水果，平日热饭、饮水全部免费。”

网络便民一站通 政策服务送到劳动者身边

稳定免费高速Wi-Fi，是骑手实时接单、线上办事的刚需。全省新建千座爱心驿站实现无线网络全覆盖，同步配备便民工具箱、充电数据线、雨伞、血压仪等物资。流量不足的骑手可依托驿站网络刷新订单、联系客户，线上办理各类业务。

驿站还是下沉基层的便民服务窗口，以往需要前往街道政务大厅办理的子女入学咨询、工会入会、政策申报等事项，如今均可在驿站现场咨询。志愿者黄翼随身携带笔记本，记录每位劳动者诉求，建立专属需求档案；线上法律咨询、心理疏导热线24小时畅通，劳动者手机端即可提交诉求，无需专程跑政务部门。

链接

清凉服务一键可查

持续高温天气，驿站能提供哪些防暑保障？记者从湖南省人社厅了解到，全省已投用的爱心驿站统一配备空调、饮水机、休息座椅、应急药箱，劳动者可就近纳凉、热饭、充电。不少站点专门打造“夏日清凉角”，免费发放防暑药品、解暑饮品。不少驿站还配套了独立卫生间，优质站点增设洗手台、洗漱镜、吹风机。

目前，爱心驿站点位查询功能已上线智慧人社App及官方微信公众号，劳动者一键检索，就能找到就近驿站。

湖南省人社厅劳动关系处处长刘畅表示，千座爱心驿站既是夏日清凉港湾，也是人社部门落实新就业形态劳动者权益保障的实体阵地，未来还将持续优化驿站服务内容，不断完善配套设施，让户外劳动者时时感受民生温度。

