

【头条聚焦】关键词:零距离服务;调研需求;常态化

# 菏泽市总工会组织工会干部到驿站“当一天站长”，变身“服务员+信息员”—— 这些“编外站长”服务职工真贴心



7月25日，在菏泽市三角花园示范工会驿站，菏泽市总工会党组成员、女工委主任吕晓华作为“当值站长”，早早便投入到忙碌的工作中。她细致检查空调、饮水机设施的运行状况，认真整理书架、打扫卫生，将驿站打理得整洁又舒适。当汗

流浹背的环卫工人走进驿站时，她立刻递上解暑的冰糕和清凉的饮用水，一句真诚的问候，瞬间拉近了彼此的距离。驿站内临时搭起的中医诊疗台前，牡丹区中医医院的医师们正为排队等候的公交司机、环卫工人提供把脉、推拿、针灸等专业服务，

“站长”吕晓华在一旁有序引导，现场暖意融融。

同样温馨暖人的场景，也在双河路示范工会驿站上演。8月1日清晨，“当值站长”菏泽市总工会经审会副主任李霞就忙碌着协助菏泽医专附属医院的医务人员布置义诊场地。活动开始后，她热情引导外卖骑手、环卫工人等前来参与。义诊服务包括量血压、测血糖、做心电图和B超检查等，多科室医生还提供健康咨询，医务人员专业细致的服务赢得职工的一致好评。

去年以来，菏泽市共建成并投入运营示范工会驿站23家。这些示范工会驿站聚焦新就业形态劳动者等群体需求，广泛开展“送清凉、送温暖、送技能、送健康、送爱心、送人会、送法律维权”等普惠性服务，成为展示工会形象、服务职工群众的窗口。为精准把握职工需求，全面提升驿站服务效能，菏泽市总工会今年策划推出了工会干部“当一天站长”活动，组织市总工会干部走出办公室，下沉至工会驿站，以“站长”的身份零距离服务户外劳动者，沉浸式参与履职、服务，倾听职工心声，调研职工需求和对工会驿站的意见建议，并与驿站工作人员、志愿者交流，了解日常运行中的亮点、难点。

“当一天站长”远不止是一次角色体验，更是一项深入基层的服务实践。参加该活动的工会干部纷纷化身“站长”，身兼“服务员”与“信息员”双重职责，在为户外

劳动者提供饮水热饮、应急药品、休息如厕等基础服务的同时，更注重与前来驿站的职工面对面交流，细心聆听他们对驿站设施、服务项目、活动形式的真实感受和宝贵建议。正是在这些零距离的互动中，增设防暑知识宣传、提供特色绿豆汤、优化服务流程等一项项改进措施得以迅速落地，驿站的服务清单日益丰富，也更加精准地回应了户外劳动者和职工群众的“急难愁盼”。

目前，“当一天站长”活动已常态化开展，成为工会延伸服务触角、传递组织温暖的重要载体。“到菏泽市示范工会驿站当一天‘站长’，沉浸式体验驿站运作，倾听一线声音，共谋服务提升。”8月17日，菏泽市总工会又向市直机关、市直企事业单位工会主席发出一份公开信，邀请各单位工会主席亲临菏泽市示范工会驿站“当一天站长”，沉浸式体验驿站运作，倾听一线声音，共谋服务提升。

“‘站长’既是‘服务员’，也是‘信息员’，通过与职工群众面对面交流，了解真实需求，为优化驿站管理、提升服务水平提供依据。”菏泽市人大常委会副主任、市总工会主席崔学民表示，下一步，菏泽市总工会将深入开展“当一天站长”活动，不断丰富活动内容，持续创新服务模式，聚焦职工群众特别是户外劳动者、新就业形态劳动者的急难愁盼，通过一件件暖心实事，让职工群众真切感受到“家”的温暖与关怀。

（《山东工人报》记者王汉民 通讯员王怀根 周丽莎）

【服务先锋】关键词:工会赋能;一宿一韵;集群发展

## 让民宿“特立独行”，丽水工会做对了什么？

近日，丽水云上平田·综合体民宿又迎来了一批上海老客。“今年民宿市场大形势不算好，但我们有一批忠实的老客户，生意总体过得去。”主理人叶丽琴说，依托独特的地理环境和书法篆刻、非遗茶染等亲子文化体验，营收才得以实现小幅增长。

然而，并非所有民宿主理人都能这般从容。2024年省文化广电和旅游厅数据显示，全省民宿总量达2.1万家，数量居全国第一；平均每个县（市、区）拥有民宿200多家。如此高密度分布下，激烈竞争不可避免，民宿行业走到了“十字路口”。面对同质化竞争的泥潭，丽水民宿行业深耕当地文化、依托工会赋能，明确了发展方向，走上了一条颇具特色的转型之路。

### 集体的困境

这个暑假，莫干山栖水湾民宿主理人王建波喜忧参半。虽然订单量与去年接近，但当地民宿越开越多，装修风格、配套服务乃至营销话术高度雷同，为了揽客，不得不将房间均价从800元降到700元，“我们还新增了欢迎果盘和下午茶，利润更低了。”

回顾2024年，许多受访民宿主理人都感叹“量升价跌”。根据《2024酒店、民宿行业数据报告》，民宿商家平均入住率从2023年的31.6%微升至33.0%，平均房价却从641.3元/间夜降至502.1元/间夜。

同质化引发的连锁反应令人忧心。激烈的价格竞争压缩了利润空间，部分民宿陷入“旺季忙忙碌碌，年终结算却所剩无

几”的怪圈；因看不到发展前景，具备专业素养的返乡青年可能再次远走他乡；投入重金装修的民宿主则面临品牌溢价难以实现、投资回报周期被显著拉长的窘境。

这与杭州市旅游职业学校旅游专业正高级讲师金春球的观察一致。在她看来，“千宿一面”已成为制约行业发展的关键瓶颈，产品雷同、营销模式单一、竞争手段趋同等问题突出，导致行业陷入恶性价格战，同时暴露出对民宿价值挖掘严重不足的问题。

当传统“卖房间”模式逼近“天花板”，《中国民宿行业发展趋势报告2025》揭示了破局方向，2024年中国民宿市场规模达到422.7亿元，消费需求正从“打卡住宿”向深度体验加速扩张。对此，金春球建议，告别简单模仿，构建起“卖体验”“卖文化”“卖生活方式”的全新模式，有效对接消费者日益增长的“深度体验”需求。

### 解码乡土文化

面对“千宿一面”的困局，丽水市总工会早在2016年就着手破题——通过构建市、县、镇三级民宿联合工会体系，推动联合工会成为激活乡土文化基因的引擎，让民宿本身成为在地文化的生动载体。

这一尝试催生出“一宿一韵”新图景。青田县龙现村在工会助力下，将全球重要农业文化遗产“稻鱼共生系统”深度融入民宿产业链，让游客参与“插秧捉鱼一边炊饭一制作鱼灯”的全流程体验；遂昌县“厨娘·牡丹亭”民宿挖掘汤显祖《牡丹亭》的文化渊源，累计驻演超2000场，让“游园惊梦”的古典意境从舞台延伸

至民宿生活；云和梯田民宿群充分利用当地自然资源，打造“推窗即览云海梯田”与“卧床静观星河流转”两大差异化品牌……

“深度挖掘当地文化，是我们脱颖而出的关键。”景宁县东弄村“耕心舍”主理人蒋妙根深有体会。2023年，在县总工会组织开展的劳模工匠助企行活动中，他采纳文旅、民宿领域劳模工匠的建议，推出融合畲族特色的主题菜品、房间布置以及畲绣等非遗体验项目，成功打响“畲乡”品牌。“单价从500元提升至700元，客人还反映物超所值。”蒋妙根表示。

### 客源分流“不失温”

暑假期间，景宁县“云曦山舍”主理人严冬花遇到了甜蜜的烦恼：自家民宿爆满，但老客户有人住需求。在景宁民宿行业联合工会的联络群里发出求助后，短短几分钟内，“梅里雪乡”民宿便根据客户需求协调出两间房。“这个模式不仅增加了大家的收入，更维护了本地民宿的



游客们在云上平田·综合体民宿体验刻字活动。

整体服务形象，客人体验也变好了。”严冬花感慨道。

高效协同背后是丽水工会推动的“服务品质同质化”工程。近年来，丽水市总工会以民宿联合工会为平台，因地制宜开展免费技能培训：松阳县总工会通过举办厨艺培训，帮助更多民宿厨师系统掌握传统药膳技艺，不断提升民宿的餐饮品质和附加值；莲都区大港头镇工会组织咖啡拉花培训，拓宽民宿主理人服务路径。截至目前，全市已有2289家民宿纳入工会网络，合力推动民宿行业从“粗放经营”向品质化升级转变。一组数据或可说明问题：仅今年“五一”，“丽水山居”农家乐民宿接待游客106.21万人次，营收200万元。

如今，以“山水为形，文化为魂”的丽水水宿集群，不仅带动3.3万余人在家门口实现就业增收，更通过“民宿+百县千碗”“民宿+丽水山耕”等模式，打破“千宿一面”的窠臼，将文化软实力转化为市场竞争硬实力，推动更多民宿以“特”制胜，走上可持续发展的共富新路。

（《浙江工人日报》记者金钧胤）

【资讯广角】关键词:AI诗词;20万人参与;科技赋能

## 浙江 2025年职工诗词大会落幕

经过为期一个多月的激烈角逐，“AI诗词 爱浙江”2025年职工诗词大会于近日圆满收官。大会自7月8日启动以来，共吸引超过20万名职工线上线下踊跃参与。

大会由全省11个地市工人文化宫联合主办，致力于引导职工在诗词粹粹中汲取力量，持续促进诗词文化传播、提升职工文化素养、增强职工文化自信，激励各地职工以诗咏志、砥砺奋进新征程。

历经线上个人争夺赛等多轮比拼，11个地市各产生了1名总擂主，晋级最终的总决赛。在总决赛现场，选手们于方寸舞台间运筹帷幄，悬念迭起的对垒与异彩纷呈的破局，几度将气氛推向高潮，给观众们带来了一场高水平的诗意盛宴。

最终，杭州选手刘建华摘得“诗词状元”，金华选手洪观明获“榜眼”，宁波选手罗腾获“探花”。

今年的职工诗词大会突出“数字化+传统文化”的创新融合。在展现形式上，由AI数字人“小文”进行比赛规则的讲解；在赛制上，让AI根据诗词意境，作画出题。并巧妙地将AI融入到大赛的多个环节，提升比赛科技感和趣味性，为职工带来耳目一新的文化体验，也生动展现了科技赋能传统文化的广阔前景。

（《浙江工人日报》记者吴晓静）

【特别关注】关键词:暖心救援;共产党党员;急救培训

## 佛山有支新业态劳动者院前急救服务队

75名外卖骑手、网约车司机随时“接单”，身边有急需及时伸援手

8月18日傍晚，佛山南海穗盐路三角咀出口上演一幕暖心救援：网约车司机朱和兴在等单时，收到志愿者平台发出的求助信息——“附近630米，有人急需帮助！”他毫不犹豫地按下导航，迅速赶往定位点。

到达现场后，朱和兴看到一位女子骑电动车摔倒在路边，痛苦地呻吟。“你哪里不舒服？”朱和兴快步上前，蹲下身仔细询问女子状况，得知对方可能是左腿骨折。在确认伤者无明显外伤、出血、头晕等症状后，他叮嘱女子不要移动，并马上做好现场防护。待救护车来后，朱和兴立即协助医护人员将伤者平稳转移上担架，送上救护车。看着救护车驶离，他才默默返回自己岗位。

朱和兴是佛山市新业态劳动者院前急救服务队队员。这支服务队于今年7月24日由佛山市新业态行业工会牵头成立。目前，服务队队员包括外卖骑手、网约车司机等新业态劳动者共计75人。队员们可以通过线上平台实时查看附近是否有需要急救的情况，及时伸出援手。

朱和兴是一名共产党员，也是一名退役军人。得知工会组织培训，他第一时间报名，并成功加入该服务队。不到一个月时间，他已经参与了三次急救。8月7日，在南海狮山为一名受伤老人止血；8月14日，在南海千灯湖地铁口附近帮助一名右脚趾骨折且带有五岁小孩的妇女；8月18日，在南海穗盐路帮助左腿骨折女子。

网约车司机曾宪炬也有四次参与急救经历。让他印象深刻的是8月10日在广佛路与佛山一环交界路口的一次急救。“当时我跑单经过，看见电动车和面包车相撞，跟乘客协商后我立马掉头赶回现场。”曾宪炬回忆，到现场发现有车手脚擦伤但无大碍后，他把人扶到一边休息，然后把车从路中间移到路旁，防止妨碍交通，等待交警和救护车处理事故。

两车相撞事故常在街头上演。8月11日中午，外卖骑手李枫节在送单途中遇到同行电动车跟其他电动车相撞，他用随身携带的急救包为伤者清理伤口，并帮助撞车的外卖小哥继续配送订单。“加入新业态劳动者院前急救服务队，参与急救活动，能帮助同行和有需要的人，我感到特别有意义！”李枫节说。

“救护车从接到120的调派信息距离到达现场的平均反应时间大概是14分钟，而新业态劳动者活跃在城市各个角落，可以在救护车到来之前快速到达现场施救，有效争取急救时间。”佛山市新业态行业工会有关负责人表示，在组建新业态劳动者院前急救服务队之前，经常有新业态劳动者反映在路上遇到需要帮助的市民，但因缺乏专业知识而心有余而力不足。

为提升新业态劳动者的急救能力，佛山市新业态行业工会联合佛山市急救中心开展了两期院前急救培训活动。外卖骑手、网约车司机等新业态劳动者踊跃参与，通过理论学习、实操演练与实地参观，全面掌握院前急救技能。培训课程合格者获得急救培训证书，并纳入新业态劳动者院前急救服务队。

如今，这支新业态劳动者院前急救服务队正以实际行动，为佛山这座城市增添温暖与安全。

（《南方工报》全媒体记者黄细英 通讯员霍嘉琪 诸晓柔）

【工评荟】关键词:沉浸式体验;弘扬工匠精神;中国品牌

## 做好工业旅游推广 照亮智造与匠心

这个暑假，“工厂游”成了旅游业的新热点。位于北京的小米汽车工厂，报名首日即涌入2.7万人的注册登记，报名人数入选率仅为0.08%。为了满足更多家长和孩子的需求，小米工厂8月全月每个周末加场，周末开放场次升级为8场，全月共开放69场参观场次，每个场次的名额依然要靠“秒杀”。

国内其他城市和工厂也有类似现象，特斯拉上海超级工厂、蔚来合肥工厂乃至山东的阿胶、杭州的美妆公司、江苏的炼钢炉等幕后生产重地，都变为“热门打卡地”。

这不仅是城市文旅的新赛道，更是一次重塑社会认知、弘扬工匠精神、照亮技术工人价值的重要契机。

以往，“工厂游”只在欧美、日韩等发达国家流行；法国车企雪铁龙在20世纪50年代就率先向公众开放生产车间，日本的白色恋人巧克力工厂已成为世界工业旅游的经典之作。

我国工业旅游起步较晚，以21世纪初开展创建“全国工业旅游示范点”为发端；到全域旅游发展理念的提出，工

业旅游发展进一步铺开；2017年12月，出台《国家工业旅游示范基地规范与评价》标准后，先后分3批评出122家国家工业旅游示范基地（含国家工业遗产旅游基地），各省也评出数量不等的省级示范基地。

随着“中国制造”驰名全球，成为全球门类最为齐全的工业制造大国，中国品牌也有了足够的底气和实力打开大门，不少知名食品企业建起透明工厂，展示食品生产加工全过程；多家新能源车企业纷纷开放预约参观，名额往往被“秒”空。

在社交平台上，不少网友把进厂参观作为周末近郊旅游的新玩法，分享厂内环境、午餐茶歇、伴手礼、出片地标等内容。小红书数据显示，近一年在旅游话题下，以“工厂”为关键词的搜索量同比增长一倍多。

制造业的精密与高效本就具有独特的观赏价值，如今的智能化工厂、高度自动化的流水线、灵巧高效的机械臂、来往穿梭的无人运输车，都极大地满足了公众尤其是亲子家庭的求知欲；

另一方面，出自企业营销的创新，让消费者亲眼见证“工厂的生产线比我家厨房还干净”，这本身就是一次极具说服力的品牌宣传。这两者结合，推动“工厂游”在近两年快速升温。

工业旅游的深层价值，远不止于品牌宣传或消费转化。它正成为连接公众与先进制造业的桥梁，尤其在重新定义“技术工人”形象方面，发挥着不可替代的作用。长期以来，“工人”一词在公众语境中常被简化为流水线上的重复劳动者，职业认同感与社会尊重度有待提升。然而，当青少年走进工厂，目睹一线工人的操作日常，特别是“灯塔工厂”工人与机器人协同完成毫米级精度装配，这种震撼的视觉与认知冲击，足以打破技术工人只是体力劳动者的刻板印象，建立对技术岗位的认同感便在潜移默化中建立。

更重要的是，工业旅游可以为弘扬新时代工匠精神提供鲜活载体。在不仅能看生产线，还能聆听老师傅讲述30年如一日打磨调味技艺的故事；在历史悠久的

的酒庄，非遗传承人现场演示古法酿造，让“精益求精、持之以恒”的工匠品格变得可触可感。这些真实的故事，比任何口号都更具感染力。它们告诉公众：工匠精神不仅存在于手工作坊，更闪耀在每一条精密运转的智能产线上，体现在每一次对工艺参数的极致追求中。

数据显示，全球工业旅游产值约占旅游总产值的10%至15%，而中国工业旅游目前的市场占比不足5%，还有巨大的发展潜力。而上海拥有290余处工业遗产，又有着31个全部制造业门类，是少有的制造业门类齐备城市，更拥有一批以科技创新推动产业创新、具有示范和引领地位的“灯塔工厂”，在这股“工厂游”的浪潮中，上海理应走在前列。

当前，上海已出台《关于支持和推进上海工业旅游发展的实施意见》，明确提出打造一批工业旅游标杆企业，推动“工业旅游+科技”“工业旅游+教育”融合。这为技术工人价值的传播提供了政策支撑。

建议在推进上海工业旅游发展的具体尝试中，进一步鼓励企业将技术骨干纳入讲解团队，讲述一线创新故事；支持开发沉浸式体验项目，如模拟设备调试、参与质量检测等，让游客在互动中感受技术之难、匠心之贵。

（《劳动报》王卫刚）