

共青团湖南省委 湖南省邮政管理局

湘团联〔2019〕2号

共青团湖南省委 湖南省邮政管理局 关于印发《湖南省“快递从业青年服务月” 活动实施方案》的通知

各市州团委、邮政管理局，各相关快递企业：

现将《湖南省“快递从业青年服务月”活动实施方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实，并将工作开展情况及时报送省未成年人保护委员会办公室、省邮政管理局党建办。

联系人及联系方式：

省未成年人保护委员会办公室

黄 鑫：0731—88776706、18390947378

邮 箱：hntswqyb@163.com

省邮政管理局党建办

王梅娥：0731—85989069、13367492689

罗光利：0731—85989018、13307363265

邮 箱：13328494@qq.com



湖南省“快递从业青年服务月”活动 实施方案

根据共青团中央维护青少年权益部和国家邮政局机关党委联合下发的《关于开展“快递从业青年服务月”活动的通知》精神，结合我省实际，共青团湖南省委、省邮政管理局决定在全省开展“快递从业青年服务月”活动，特制定活动方案如下。

一、指导思想

深入贯彻落实习近平总书记同共青团中央新一届领导班子成员集体谈话时发表的重要讲话精神，按照共青团中央、国家邮政局关于联合推进快递从业青年联系服务的工作部署，切实落实团十八大工作部署和国家邮政局“更加贴近民生七件实事”关于加强快递员（投递员）权益保护工作要求。

二、活动时间

2019年1月

三、活动对象

全省快递从业青年

四、活动内容

1. “在线递询”咨询服务。各市州团委要依托共青团12355青少年服务台实体阵地和网络平台，组织专业力量，为快递从业青年提供法律、心理等方面的咨询服务。咨询内容包括：劳动权

益、职场适应、心理健康、亲子关系、情感婚恋等。咨询渠道包括：一是电话咨询，全国共青团 12355 区域中心开通服务专门通道，组织专家、专业志愿者实时接听全国范围的快递从业青年咨询来电；各市州 12355 青少年服务台要接受区域内咨询来电，并提供线上线下咨询服务。二是网络咨询，团中央权益部将原“青少年维权在线”升级改造为“共青团 12355 权益服务”网络平台（二维码详见附件），面向全国开展快递从业青年网络咨询，后台值守专家进行专业回复。各市州团委、邮政管理部门要配合做好平台的宣传推广，提高活动的社会知晓度、“快递小哥”的参与度。

2. “精准递援”个案帮扶。各市州 12355 青少年服务台要及时发现、受理在线咨询中涉及到的快递从业青年侵权个案，健全个案响应工作机制，建立标准化服务体系，提供专业的援助服务及相关的法律服务，在属地团委、邮政管理局的指导下，协调相关部门和快递企业帮助妥善解决。对特殊困难快递从业青年，要结合精准扶贫工作，积极对接各类资源，切实帮助解决工作和生活中的实际困难。

3. “冬日递暖”慰问关爱。各市州团委要联合邮政管理部门、行业协会、快递企业，动员社会爱心人士、青年志愿者开展内容丰富、形式多样的慰问和关爱活动。向“快递小哥”发送公开慰问信、发放爱心物资、捐赠文体用品、送文化演出、开展健康体检、提供医疗义诊等；推动大型居民社区、公司单位网点、各类青少年综合服务平台设立爱心驿站，为“快递小哥”免费提供饮

水、雨具、充电、应急药品等服务；组织青年社会组织开设公益课堂，面向“快递小哥”开展普法维权、交通安全、枪支爆炸物品识别、禁毒知识等技能培训；组织青少年事务社工开展心理辅导、成长小组、城市融入等专业服务。

4. “团团递语”倾听心声。各市州团委要结合密切联系青年机制，深入快递从业青年群体开展倾听活动，各类青少年综合服务平台同步设计开展倾听类工作项目，把倾听诉求、舆情收集、政策宣讲、释疑解惑和思想引导有机融为一体。各市州团委要结合2019年“共青团与人大代表、政协委员面对面”活动，组织代表、委员深入“快递小哥”群体，通过倾听、调研形成建议或提案，在“两会”上集中呼吁、有效代言，并通过建议、提案的办理推动解决实际问题。各市州团委、邮政管理部门要利用各类团属媒体和邮政快递类媒体，发起相关话题讨论，听取公众意见建议，及时回应“快递小哥”的利益关切。

五、工作要求

1. **高度重视，加强组织部署。**加强对快递从业青年的主动关注、积极联系、有效覆盖既是党中央的明确政治要求，也是惠及千万“快递小哥”的民生工程。各市州团委、邮政管理部门要强化主责意识，加强工作对接，共同制定活动方案，做好动员部署，指导、推动、督促基层团组织和邮政管理部门抓好活动实施。各地可根据实际情况，部署基层普遍开展各具特色的活动。

2. **明确分工，注重协调联动。**各市州团委要发挥组织动员优势，指导12355青少年服务台，联动属地法律援助机构、心理机构、社工机构等，以公益法律、心理咨询师、社工师为主体，

组建核心服务团队，开展后台值守专家培训，细化工作流程、服务标准、处理机制，确保提供及时、专业、规范的服务。各市州邮政管理部门要发挥行业主管优势，协调品牌快递企业、行业协会提供工作支持、参与活动实施，并督促其从行业健康可持续发展的角度，高度重视并及时解决聘用员工在咨询中提及的合理诉求。各品牌快递企业要强化主体意识，广泛动员企业各级党组织、群团组织和青年职工积极参与活动，实现联系服务青年工作与企业发展目标同向、互促共进。

3. 需求导向，提高服务实效。各市州团委和邮政管理部门要结合快递业从业青年流动性强、分布散、劳动繁重、学历普遍不高等群体特征，了解其在身心健康、职业发展、社会融入等方面的实际困难和需求，优化活动各环节设计，在此基础上探索更多本地化、有实效的服务工作。要压实责任，落细落小，避免花架子、走过场，促使“快递小哥”有序有效维权，让他们有更多的获得感。

4. 广泛宣传，扩大社会影响。各市州团委和邮政管理部门要注重发掘活动开展中出现的工作亮点、感人事迹、正能量故事，充分运用传统媒体和新媒体手段，扩大宣传、形成声势，提高活动在“快递小哥”群体中的知晓度和参与面，在全社会营造理解、尊重、关爱“快递小哥”群体的良好氛围。要及时报送新闻素材、工作简讯，活动实施方案，确保工作实效。

附件：“共青团 12355 权益服务”网络平台二维码

附件

“共青团 12355 权益服务”网络平台二维码



