

24 小时工作场所战疫热线项目

结项报告

广州市映诺公益服务促进会

二〇二〇年八月

目录

一、项目背景	1
二、项目时间	1
三、项目设计	1
1、项目目标	1
2、项目实施概况	2
四、项目结果评估	5
五、总结与反思	6
六、财务	7

一、项目背景

来势汹涌的新冠疫情严重打乱了每个人正常的生活步调，小区封闭，学校停课，政府停摆，但对于工作场所而言考验更为严格——更容易爆发聚集性感染，另外因为停工带来非常多的经济问题。考验的不仅仅是集体应对紧急情况突发能力，更是检验着平日所建立的应急长效机制的响应速度和效能。疫情冲击之下，全球经济面临停摆，为了更好地实现全面复工复产，政府强调“在精准防控疫情的同时积极有序推进复工复产，稳住和支持市场主体增强经济回升动力”，与此同时，民政部和卫健委反复强调进一步做好疫情防控工作的重要性和紧迫性。作为生来为积极推动社会议题解决、回应社会重大需求、助推多方开展协作的社会组织，此时铺开具有针对性和系统性的疫情防控行动参与，是其担当和职责所在。

24 小时工作场所防疫热线项目，是映诺社区发展机构在工作场所防控新冠疫情议题下的一个解决方案，旨在链接专业而系统的防疫培训及工具包，提供 24 小时热线咨询服务，积极协助工作场所应对疫情及类似公共事件应急机制建立，从而提升工作场所的公共卫生和长久福祉。

项目于 2020 年 2 月-2020 年 8 月在广东省开展，立足于工作场所可持续发展战略，着眼于工作场所健康与安全的实际需求，专注于助推工作场所建立疫情防控的社会议题，让新冠疫情止步于工作场所，提升工作场所防控疫情应急能力及为长效机制建立，奠定能力基础。

二、项目时间

2020 年 2 月至 2020 年 8 月

三、项目设计

1、项目目标

1.1 目标对象

全国的工作场所中的雇员和雇主，包括不同规模的工厂、工地、室内与室外的员工及管理人员。

1.2 具体目标

- 搭建一条提供工作场所防控疫情建制支持、劳动关系问题咨询、舒缓紧张心理倾诉渠道的 24 小时热线；
- 开发一套适用于工作场所的防控指南，派发给工作场所中的员工，开展线上及线下的培训，在工作场所中科普防疫健康知识；
- 在现有的热线工具下，总结热线系统经验，分享给不同的组织及个人使用，协助其搭建专属热线。

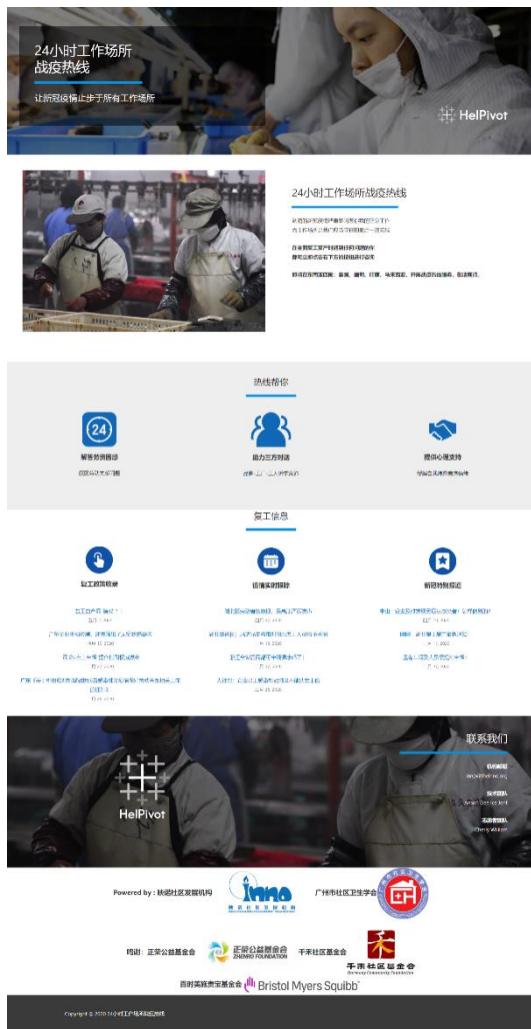
2、项目实施概况

2.1 线上热线平台改进，添加展示和应答功能（2020年2月-2020年3月）

在现有的热线平台上，添加新冠肺炎疫情的防疫知识，各地政府对于新冠的防疫政策，复工复产的信息，以供来访者直接了解，减轻接线人员的工作压力。

对现有的接线系统进行优化修改，添加账户的应答功能、账号分级和分功能、记录整理、个案生成等，丰富使用功能。

更改热线平台界面，添加即时信心信息，帮助来访者快速获取疫情下复工复产的相关信息。



2.2 线上接线，及时展现疫情下的工作场所（2020年2月-2020年8月）

从热线设立到现在，共接收到 100 多个咨询热线，其中 80%为线上接入，20%为线下电话接入。接入中员工主要咨询的问题集中在：疫情期间放假的工资计算、在密集性空间中的防疫知识、复工时各地的通行规定、无故解雇后的投诉。管理层的咨询，主要集中在：各地的复工政策、放假期间的工资计算、述说因疫情导致的经济困难、密集性工作场所的防疫措施。

热线发现在 6 月及之后，国内疫情虽然趋向平缓，但反而更多的员工反应问题，原因包括因国外疫情严重及中美贸易因素外贸订单减少，企业变相裁员或放假，收入减少等。其中至少有 5 间工厂的工人向热线反映，工厂没有订单被迫放假，工资只是出当地最低标准，更有的是因为企业调整，工厂打算关闭但没有补偿等。

项目接受到相关信息后，通过热线流程分类，把可以即刻解决的问题即时解决，涉及需要反应的问题登记后，向相关合作方反映，帮助大部分的反映者解决问题。总结疫情下工作场所的现状，以文章的形式展现给社会大众知晓疫情下工作场所的防疫情况，让更多的人了解并关注工作场所的防疫工作。

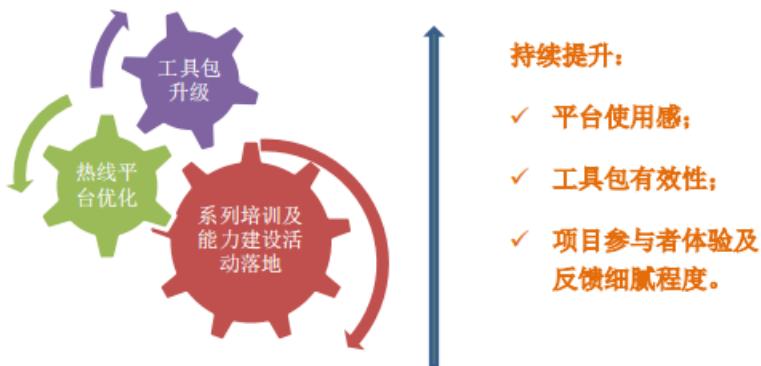


9

员工通过热线，向热线接线人员述说在疫情期间的种种困扰，有因为疫情导致不能正常回到工作所在地而担心被解雇；有因为疫情导致工作丢失；也有因为疫情导致家庭关系紧张；在家中受到暴力对待，影响在工作场所的效率等等。热线人员通过专业的心理疏导，帮助员工理清问题源头，寻找解决的办法，并让员工尝试化解现在所遇到的问题. 当热线接线人员遇到较为严重或超出自身能力范围的问题时，即启动内部转介机制，把热线直接转介给后台专业的团队负责，由专业团队做更进一步的服务，帮助员工解决法律、心理等专业性问题。

2.3 “系统培训及能力建设活动落地”阶段实施和关键活动

在项目期内以“系统培训及能力建设活动落地”为动力齿轮刺激支持热线平台升级、持续改进培训质量的思路贯彻，结合评估及验证实施工作，如图所示：



该阶段会按照以下板块和活动循环推进，重点拆分系列培训及能力建设活动落地的关键活动：



2.3.1 面向工厂/企业一般员工（含重点目标受众外来务工者）的防疫系列科普培训线上开展活动（2020.04-2020.8）

- 1) 针对热线的问题收集，并向目标工厂/企业沟通并确认防疫培训的具体内容；
- 2) 通过线上与线下培训的形式，向企业的员工和管理人员培训与工作场所相关的疫情内培训，包括职业安全健康，工作场所反家暴，防疫手册宣讲，工作场所心理健康培训等，帮助员工了解疫情的防疫方式，防护用品的使用与储放。

2.3.2 面向工厂/企业防疫-职安能力建设活动落地的主体活动（2020.05-2020.10）

- 1) 向目标工厂/企业沟通、共同设计、确认能力建设活动落地的具体安排；
- 2) 实施培训活动，为员工及管理层提供工作场所内相关的防疫培训，及相关的职业安全健康培训，丰富大家的职场健康和防护的知识。每次培训活动后收集参与者反馈，以此作为培训效果评估和配套工具改进的基础和根据。

该活动自4月至8月期间，共为全国22间工厂提供培训，其中广州4间、深圳2间、东莞6间、珠海1间、清远1间、鹤山1间、上海3间、嘉兴2间、常州1间、江苏1间，直接覆盖10640人。为其提供防疫信息，了解防疫政策，增加防疫技能，阻止疫情在工作场所中的爆发。

为管理层和企业提供专属的工作场所防疫制度指引，了解工作场所流行病防治，特殊环境下工作场所精神健康卫生，协助企业构建内部防疫制度，培训管理层掌握工作场所公共健康知识，共同参与防控制度建设，使管理层可以自治工作场所。

2.4 面向员工/企业管理层/防疫建制专业手册开发与派发（2020.02-2020.04）

开发三本防疫指南手册，提供员工、管理层和企业内部建制使用。通过多次的培训，收集大家的使用反馈建议，调整原有的内容，更好的符合大家的使用习惯，丰富内容以适应不同时期的使用。免费派发给企业和员工使用。

工作场所肺炎防控指南 劳动密集型工作场所适用

工作场所肺炎防控指南 劳动密集型工作场所适用

工作场所肺炎防控指南
劳动密集型工作场所适用
(员工篇)

工作场所肺炎防控指南
劳动密集型工作场所适用 (广东)
(HR-防护&法律篇)

映诺社区发展机构

2.5 利用现有经验，分享给不同领域的热线使用 (2020.02-2020.12)

通过对现有平台的经验总结，分享给不同领域的机构和个人使用，已成功或将要孵化的热线有：彩虹小组热线（性少数人群关爱热线）、在穗非洲人关爱热线、老年人生命关怀热线、癌症病患互助热线、工作场所反家暴热线，合作的伙伴：广州市社区卫生学会、广东省社会政策研究会老龄事业专业委员会、广州利民精神康复社会工作资源中心等，为不同议题和不同性质的机构提供热线工具专属开发，并共同参与项目的运营，帮助更多不同议题的组织孵化成长。

未来将在现有的基础上继续开放热线平台给更多不同的机构，同时加入筹资的功能，帮助项目能更好地可持续发展下去。

四、项目结果评估

针对目标受众产出：

针对一线员工，已在 22 间工厂，为 10640 名外来务工者提供线上和线下的防疫培训，增强了对新冠疫情的认知，掌握应对技巧，提升应对能力；在线上的形式开展疫情下工作场所的特定支持培训，为 500 名员工提供疫情下，在工作场所中遇到特殊情况下的应对措施，提升意识，帮助员工在所在工作场所建立专属的防控制度，为更多的员工提供帮助。

通过热线平台接入，倾听员工的心声和需求，利用非司法申诉机制为员工与企业进行有效的沟通，达成双方满意的结果。另外，热线还承担心理疏导的功能，为企业员工提供倾听的渠道，减轻因为疫情导致的焦虑和抑郁的情况。

已完成针对项目配备的预期产出：

- 1) 1份优化后的工作场所防疫指南工具包，其中包括《员工防疫篇》、《疫情-劳动关系法律篇》、《企业防控建制篇》、工作场所应急情况反应指导；
- 2) 1份具备可复制性、易于推广的工具包使用教案及场景说明；面向工厂/企业一般员工（含重点目标受众外来务工者）的防疫系列科普培训铺开面向工厂/企业防疫-职安能力建设活动落地工具包内容及使用场景完善热线平台功能优化；
- 3) 1个专门接入目标工厂/企业的24小时工作场所疫情防控答疑热线端口，查询疫情相关信息与政策的公开平台，总共有100个接入热线，有37个个案需要跟踪处理，其余热线人员即时解答解决；37个个案中，需要与企业沟通的有15个，并全部得到解决；另外22个转介给专业的法律和心理团队解决，最终也得到妥善处理；
- 4) 在原有热线系统的基础上，为草根组织提供硬技术和软能力建设，重点贯穿“热线定制-流程设计-投放使用-体验追踪-优化热线”和“筹资建设-自我造血”的过程，帮助组织/项目多方位孵化，推动组织效能和可持续发展。

五、总结与反思

在项目的开展过程中，通过不同形式的接触了解到本次疫情的对工作场所的冲击与以往有着非常大的不同。在经历过非典、雪灾、地震和洪灾，政府及企业已经形成一套完整的抗震救灾后复产机制，但是当新冠疫情突然来临，高传染性打破了这些复产机制，政府也罕有地封城及推迟复工的时间。当企业面临：1.自身内部防控机制失效；2.上、下游企业停产；3.国内、外订单减少；4.员工到岗时间延迟；5.应急资金储备不足等，导致大量的企业面临停工甚者破产，许多在平日内的小事也因时间和空间问题被无限放大，企业内每一个人身心都承受极大压力，急需相关帮助和减压。

工作场所的防控制度失效，在非典过后对传染病的防控没有得到足够重视，防控制度只是流于形式，没有真正落到实处；对于传染性疾病的预防没有做到位，大量的密集性企业在复工初期出现防护用品紧缺，如口罩和防护服等；对员工的关怀同样做得不足，表现在复工初期，企业只一味要求员工尽快到岗，没有到达就是罚款，忽略员工实际情况，忽视法律法规要求；当员工的心理出现问题时，没有组织和承担应该有的责任，忽视疫情带来的冲击力度，产生抑郁甚至产生轻生的念头；因在家时间的增长，员工发生家暴的情况会比同期增加不少。种种不同的情况都会影响员工的情况，导致员工之间互相影响，工作效率低下，作为企业在法律和道德上可以站出来做更多的防护措施，帮助员工平稳度过，其实也是帮助自己共渡时艰。

传统民间志愿者救灾都是有周期性，大约最长时间为7天，但是3个月以上长时间的应急救灾服务，就让志愿者团队彻底失效，需要的是专业的服务人员顶上。大量的民间力量想加入战疫行动当中，但是投入成本过高、手法和工具专业性强、资源分配有限，限制了准入的门槛，如何帮助更多的机构或个人加入公益的行列，是项目的未来将要做的。

六、财务

序号	细项	预算	实际支出	总计
1	服务器租用费	1400 元	1400 元	
2	服务器和数据库维护费	1500 元	1500 元	
3	热线平台自动应答系统开发 设计费	8000 元	8000 元	
4	热线手机电话费	175 元	175 元	
5	热线网站页面设计费	500 元	500 元	
6	热线宣传海报设计费	500 元	500 元	
7	防疫指南设计费	600 元	600 元	
8	防疫指南印刷费	2000 元	2000 元	
9	接线志愿者补贴费	5000 元	5000 元	
10	兼职 IT 补贴费	4000 元	4000 元	
11	正职人员补贴	10125 元	10125 元	
合计		33800 元		

活动图片：





