

办理结果：解决采纳

公开属性：主动公开·全文

上海市总工会文件

沪工总宣〔2026〕136号

对市十六届人大四次会议 第1132号代表建议的答复

徐美东代表：

您在上海市第十六届人民代表大会第四次会议上提出的《关于系统构建上海市新就业形态劳动者心理健康支持体系的建议》收悉。衷心感谢您对新就业形态劳动者心理健康保障工作的高度关注、深入调研与精准建言。市总工会作为主办单位，会同市财政局、市市场监管局、市卫生健康委、上海市邮政管理局、市交通委、市人力资源社会保障局、市委社会工作部等多个部门开展专题研究、协同推进、逐项落实，结合本市新就业形态劳动者群体实际、现有工作基础与各单位会办意见，形成系统化办理方案。现将有关情况全面答复如下：

一、办理背景与总体情况

当前，本市以网约车司机、外卖配送员、快递员等为代表的新就业形态劳动者规模已超 300 万人，成为保障城市运转、服务居民生活、促进消费升级、推动数字经济发展的关键力量。受劳动关系认定模糊、算法高强度驱动、收入波动性大、职业发展空间有限、社会认同感偏弱等多重因素叠加影响，该群体心理健康风险显著高于传统就业群体。权威调研显示，本市外卖骑手群体中 46.0% 存在焦虑症状，18.4% 存在抑郁症状，心理健康问题已到不容忽视的程度。

党中央、国务院高度重视新就业形态劳动者权益保障，2025 年全国人大常委会将“加强灵活就业和新就业形态劳动者权益保障”列为年度重点督办事项；本市《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的实施意见》（沪人社规〔2022〕1 号）明确要求“重视劳动身心健康，及时开展心理疏导”。但现行心理健康服务体系主要依托传统单位建制运行，对流动性强、组织形态松散的新就业形态劳动者存在明显服务盲区与触达断点，政策要求与落地服务之间存在差距。

您提出的系统构建心理健康支持体系的建议，紧扣民生需求、贴合城市治理实际、契合政策导向，既回应了 300 万劳动者的急难愁盼，也为超大城市新就业形态劳动者服务治理提供了清晰路径。市总工会会同各部门全面吸纳建议内容，将其转化为

可操作、可落地、可评估的工作举措，加快补齐服务短板、完善保障体系。

二、本市新就业形态劳动者心理健康保障工作基础与现有成效

在国家政策指引与市委、市政府统一部署下，本市已初步形成多部门协同、阵地化支撑、项目化推进、专业化服务的工作格局，为构建全覆盖心理健康支持体系奠定了坚实基础。

（一）跨部门协同治理机制初步建立

市委社会工作部以“人民城市全城友好”为牵引，完善市、区两级“两新”工委机制，将交通、邮政、商务、文旅等部门纳入成员单位，推动16个区全部建立“两新”工委；指导建立市互联网、道路运输、网约配送、快递等4个行业党委，探索“管行业管党建、管行业管服务”有效路径。市人社局联合市场监管、交通、邮政等部门建立综合监管协同机制，形成条块结合、上下联动、齐抓共管的治理格局。

（二）基层服务阵地网络基本成型

1. 市人社局大力推进“15分钟就业服务圈”建设，2024—2025年连续列入市政府实项目，截至2025年底，全市已建成社区就业服务站点506个，具备就业需求排摸、岗位筹集、能力提升、援助帮扶等六项功能，为嵌入心理健康服务提供阵地依托。

2. 市委社会工作部优化提升 348 个暖新驿站、101 个工会司机之家，推动心理咨询、法律援助、争议调解、技能提升等资源直达新就业群体集聚的末端站点。

3. 市邮政管理局深化“暖蜂行动”，打造首批 22 个暖蜂爱心之家并推进第二批申报认定，推动总部在沪快递企业接入“人民城市全城友好”服务地图，实现阵地可找、服务可达、关怀可及。

（三）专业心理健康服务有序开展

1. 工会线上服务提质增效。市总工会 12351 职工服务热线 3 号键心理咨询服务全年无休，2025 年共接入来电 1747 通，较 2024 年的 931 通大幅增长 87.6%，日均接听 4.78 通，累计服务时长超 1000 小时，平均单次咨询 36.3 分钟；其中心理相关咨询 952 通，占比 54.5%，核心覆盖情绪关怀、个人发展、家庭婚恋三大类诉求。

2. 卫健系统服务网络全域覆盖。全市各区实现心理和睡眠门诊全覆盖，33 家综合性医疗机构开设精神心理科门诊，250 个社区设立心理健康咨询点；依托市、区两级精神卫生中心，建成“1+16”心理危机干预服务网络，开通全国心理热线 12356，2025 年接听来电 8.5 万余个。

3. 基层与行业特色服务多点开花。静安区开通“幸福树洞”心理支持热线，由持证心理咨询师轮值提供服务；浦东新区在街镇建立“心灵小屋”，定期开展心理服务；圆通快递开通

400-820-0393 心理支持热线，为快递小哥提供全天候咨询；饿了么（淘宝闪购）建立 9 个未爱小屋，开展亲子关系辅导与心理健康科普。

（四）平台用工规范与权益保障持续强化

1. 市人社局加强平台企业行政指导，2025 年对美团、饿了么等重点平台开展专题指导，宣讲新就业形态劳动者休息、劳动报酬权益保障等政策；稳步推进职业伤害保障试点，截至 2026 年 2 月底，已将 194 万余名新就业形态人员纳入保障范围，覆盖曹操出行、美团、饿了么、滴滴、顺丰同城等重点平台。

2. 市邮政管理局深入推进快递行业用工规范，全市超 500 家快递法人企业使用《快递从业人员劳动合同（示范文本）》，截至 2025 年底，推动企业为快递员缴纳社保、购买商业保险及工伤保险累计 662616 人次；全面推广“五随六帮”工作法，摸排解决小区进门难问题 478 处、解决 453 处，解决率 94.8%，从作业环境层面缓解心理压力。

（五）生活关爱与权益兜底同步落地

市邮政管理局联合相关部门推进住房保障，2025 年为快递员协调公租房、廉租房等保障房床位 1069 张，累计达 3000 多张，有效缓解租房压力；2025 年全市开展“冬送温暖、夏送清凉”等慰问活动 3282 次，组织法律和心理咨询服务 4588 人次，免费体检、健康义诊 41203 人次，把心理关怀与健康服务直接送到一线网点。

（六）资金保障机制逐步完善

市财政局配合市总工会印发《服务灵活就业和新就业形态劳动者工会会员项目经费使用管理办法》，服务经费由会员会费、工会经费、市区两级财政按比例承担，专项支持体检、健康讲座、义诊咨询、心理疏导等服务；同时保障“15分钟就业服务圈”建设资金，指导各区财政落实配套，支撑基层服务网络提质扩容。

三、全面采纳提案建议，下一步重点推进工作安排

系统构建新就业形态劳动者心理健康支持体系，是践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念的关键举措，直接关系到本市超300万新就业形态劳动者的身心健康、职业尊严与获得感、幸福感、安全感。

结合您的提案建议与各部门会办意见，市总工会将牵头会同相关部门，完善长效机制、提升服务质效，从源头预防和管控心理健康风险，系统构建具有上海特点的新就业形态劳动者心理健康支持体系，重点推进三大任务：

（一）建立市级统筹协调机制，强化顶层推动

建议由市政府牵头，整合人社、卫健、总工会、市场监管、交通、邮政、市委社工部等力量，明确职责分工、细化任务清单、强化督促落实，打破部门壁垒、整合优势资源，形成统一领导、分工负责、协同高效的工作格局，确保各项举措落地见效。

（二）推动平台企业落实源头治理责任，强化风险前端防控

1. 由行业主管部门，研究制定平台企业劳动者心理健康保护工作指引或推荐性地方标准，明确要求平台优化算法规则、设定合理工作时长上限、推行疲劳预警和强制休息机制；开展算法伦理审查，杜绝过度考核、极端派单带来的持续心理压力。

2. 督促平台承担基础心理服务义务，通过购买专业服务等方式，在平台 APP 上为新就业形态劳动者提供年度心理咨询额度服务。

（三）构建多层次可及的服务网络

1. 做密服务阵地：推动心理健康服务模块全面嵌入“15 分钟就业服务圈”站点、工会驿站、司机之家、暖蜂爱心之家等基层网络；在末端站点设立“心理关爱角”，配置宣传资料与自助测评工具；提供匿名树洞、情绪打卡等服务，保护劳动者隐私、降低求助门槛。

2. 做精专业服务：结合 12351 热线数据分析，针对情绪困扰占比 49.6%、个人发展咨询占比 35.8%、家庭婚恋咨询占比 14.6% 的特点，开发职场压力、职业倦怠、亲子关系、情绪管理等专项疏导方案，提升服务精准度与实效性。对工会干部、平台站点管理人员开展专项心理培训，提升早期风险识别、及时转介干预能力。

再次衷心感谢您对工会工作、对新就业形态劳动者权益保障事业的关心与支持，欢迎您继续监督、指导我们的工作，提出更多宝贵意见。

上海市总工会
2026年5月28日

联系人姓名：汪佳侃 联系电话：63211939—2076
联系地址：中山东一路14号 邮政编码：200002

抄送：市人大常委会代表工委，市政府办公厅。

上海市总工会办公室

2026年6月5日印发
