

百万通职工热线的背后故事

爱国情 奋斗者
庆祝新中国成立七十周年



作为职工诉求全天候的倾听者，北京市总工会12351职工服务热线已经开通了十个年头。十年来的坚守，使得“有需要，打12351！”已经在首都职工群众中深入人心。12351也成了职工会员随时随地可以找到的“娘家人”。早在2009年开通伊始，12351就面向社会实行全年365天24小时、不间断的接听问询服务，承诺职工“事事有回应，件件有落实”。十年来，热线共接听职工诉求来电108万余件，职工受访反馈满意率达到99%，被职工亲切地称为“暖心热线”。那么，百万通暖心沟通的背后，是一群什么样的工会人在默默守护？这其中又发生过哪些令人感动的故事？本报记者近日走进12351的台前幕后，为您带来一串不为人知的故事——

林林
12351热线负责人

职工诉求无小事 热线服务永远在路上

□本报记者 张晶 文/摄

“12351职工服务热线开通至今整整10年了，累计受理职工来电突破108万件，从它开通的第一天我就来到这里了，一路走来，我深刻地感受到这条热线已经成为工会组织与广大职工联系的‘贴心线’、‘连心线’。”12351职工服务热线负责人、金牌接线员林林感慨地说道。

为了让职工能随时随地找到工会组织，12351热线实行“365天，7×24小时”全年无休的工作制，24名接线员歇人不歇岗，确保职工在拨打12351热线时“有求必应”。目前，热线日均受理职工来电300余件，其中服务活动类占比51%，法律维权类、组织建设类占比25%。

林林说，10年前，12351热线开通之初，日均受理量仅10余件，随着近年来各级工会开展的服务职工会员活动越来越多，12351热线的日常接听量也随之快速增加，特别是每逢两节、“三八”、“五一”等节日期间，电话量都会激增，“最多的一天，我们曾受理过6000余件职工来电，上一通电话刚挂断，下一通电话就打进来了。”为了保障各级工会开展的活动顺利开展，让广大职工会员能够第一时间了解工会普惠活动的情况，并最大限度参与，坐席人员不计个人得失，有的安排家人照顾孩子，有的主动推迟休假……

林林说，这些年，职工来电咨询的内容也发生了明显变化，最初占比较大的是法律维权类，现在则是以服务活动类为主，“这也侧面反映出我们工会的开展服务项目越来越接地气、得人心。”

10年中，围绕12351职工服务热线也发生了



很多感人的故事。让林林记忆犹新的是在2011年，12351热线接到某企业工会干部的求助，单位一名员工淋巴瘤病复发，需要进行骨髓更换手术，医院建议后备5个随时都能来献血的志愿者。接到求助后，市总领导紧急部署，当天中午启动12351短信平台，将寻求血源的救助短信向全市工会会员发送。不到4个小时的时间，热线成功发出25万条救助短信，很快得到会员电话反馈、咨询，并收集到8名符合条件的会员信息。之后的几天里，热线陆续又接到会员电话反馈、咨询92通，基本符合要求的会员人数增至30名，同时还有数百位工会会员用各种方式表达了关注和牵挂。

很多人会觉得，不就是接个电话么，这有什么难的，在12351热线干了10年的林林却由衷地说，这活儿真不好干。10年里，他的手机从来没有关过机，“一次，值夜班的坐席人员遇到了不知如何解答的问题，在夜里两点给我打电话，我在请示领导后，第一时间将问题的解决方案进行了反馈。”

在工作中，林林是12351热线的负责人，更是全体坐席人员的“贴心大哥”，坐席人员接听电话时遇到什么难题，受了什么委屈，林林都是他们的坚实后盾。“职工诉求无小事，我们的热线服务永远在路上。”林林说，108万件受理量已成为过去。未来，他会带领全体坐席人员继续努力奋斗，向着下一个十年的辉煌昂首阔步。

付梦启
12351热线坐席

愿用自己的“痛苦” 换职工的“舒心”

□本报记者 张晶

“您好，这里是12351职工服务热线，请问有什么可以帮到您！”12351职工服务热线客服人员付梦启做这份工作已经4年多了，这句问候语，她不知说了多少遍。4年间，她经历了喜怒哀乐，但不管内心的情绪是哪一种，只要接通职工来电，她都会展现出自己最热情、最温暖的一面。

“12351热线是为了让职工能随时随地找到工会，所以当他们来向‘娘家人’寻求帮助，我们一定要竭尽所能。”付梦启说，为了能及时、准确地回应职工的询问，早在入职时，他们就接受了为期三个月的培训，内容包括工会业务知识、劳动法律法规等，“培训非常严格，比如《劳动合同法》，是要求全文背诵的。可以说，我们每名12351热线客服人员脑子里都有一个知识库。虽然把那些枯燥的法律法规背下来是很痛苦的事，但我们愿意用自己的‘痛苦’去换职工的‘舒心’。”

论业务能力，12351坐席人员个个都堪称“彪悍”，论服务态度，他们个个又都无比温柔，且充满耐心。几个月前，付梦启接到这样一条来电，“喂，我刚接手做工会工作，请问工会的三级服务体系平台怎么登陆啊？”即便隔着电话，也能感觉到她十分焦急。“您别着急，按照我说的一步步操作，先看看您的电脑能识别出三级服务体系平台的密钥吗……”在付梦启的引导下，对方的难题最终得到了解决。对方打电话的时间刚好是中午，直到挂电话，她一看表才知道已经是下午两点多了。在12351热线服务大厅内，像这样“废寝忘食”服务职工的故事还有很多，付梦



启说，到12351热线上班的第一天，她就牢牢记住了：12351热线是北京工会维护职工合法权益、服务职工群众的重要窗口，只要接通电话，他们代表的就是北京工会，“热心、耐心、细心、真心”作为职工服务的工作信条和“一拨就通、有问必答、有求必应”的服务理念已经扎根心底。

付梦启还给记者讲了这样一个小故事，有一次，一位热心市民打电话来表示，自己拣到一个钱包，里面没有联系方式。后来，他看到其中有一张工会会员互助服务卡，就想试试能不能据此联系上失主。了解情况后，热线坐席人员通过工会会员实名制管理系统快速查询到了失主信息，并顺利联系到失主。得知钱包失而复得，该职工激动地连连道谢，并说道：“钱包丢了已经三天了，我自己都觉得肯定没希望再找回来了，要不是你们给我打来电话，我下午就准备去几家银行逐一挂失银行卡了，工会这回给我帮了大忙了！”付梦启说，截至目前，12351热线已经受理了200余件此类捡到工会会员互助服务卡找到失主的诉求，为职工挽回了经济损失，避免了补办证件的麻烦。

很多人好奇，日复一日地接听来电会不会感到无聊？对此，付梦启肯定地说，不会，每一通来电都不一样。圆满地解答了职工的问题，听到对方在电话中道谢时，她的心中都会充满成就感，同时也坚定了她要继续干好这份工作的信心。