

许鹏

北京市职工互助保障服务中心公益部部长

为每一名咨询者提供贴心服务

□本报记者 杨琳琳 文/摄

“我们接到从12351职工服务热线转接来的派单后，会根据对方提供的联系电话和咨询事项及时给予职工耐心细致的回复。”北京市职工互助保障服务中心公益部部长许鹏这样说。许鹏是互助保障的一名老兵了，2010年就来到这里工作。虽然她先后工作的部门不同，但工作岗位始终没有离开过一线，在为职工服务时，她总是耐心、细心又热心。

许鹏说，她所在的公益部主要负责两方面工作：一是《在职职工医疗互助保障计划》，简称“二次报销”；另一个是《非工伤意外伤害及家财损失综合互助保障计划》，简称“非工伤”。为了第一时间让有问题咨询的职工得到帮助，公益部除了转接12351热线的派单电话以外，还专门设立了一部热线，直接接听来自职工的各类咨询。

“如今，我们接到的电话越来越少了。而每年因互助保障受助的职工却越来越多了，这说明越来越多的职工了解了我们，认可了我们，因此相关的问题也就少了。”许鹏笑着说。她给记者列出了几组数字，2015年公益部解答12351派单和热线4741起；2016年解答12351派单和热线4458起；2017年解答12351派单和热线3660起；2018年解答12351派单和热线3166起；2019年1-4月解答12351派单和热线1350起。

除了数字的变化之外，许鹏还有

一个发现，就是职工会员问的问题越来越专业。就拿“二次报销”来说，例如，某职工“自付一”部分达到了二次报销的数额，那么他的工会会员信息与医疗数据对接之后，按照保障待遇的条款核算后，直接将互助金打入她的工会会员互助服务卡中，同时，该职工还会收到定制的短信提醒。“几年前，好多职工在收到这笔互助金之后，不知道这是什么钱，还以为是诈骗短信，我们接到的多是质问和指责。而现在，越来越多的职工知道并享受到此项公益保障待遇，截至目前，累计享受到‘二次报销’的会员1385万人次、18.38亿元，当然咨询问题的时候也不再是质疑和指责，多数是要详细了解政策、核对打款金额以及致谢和感激。”许鹏说。

今年初，通州区一名工会干部打来电话咨询，说是单位有一名男职工带着妻子和孩子开车外出，由于是酒后驾车，最终发生了车祸，男职工和他的孩子当场死亡，这名工会干部问该职工能不能申报“非工伤”？许鹏听了之后，说：“我们对该职工的意外深感痛心，但很遗憾该名男职工由于酒驾违反了交通法规，所以不能申报意外身故，因为酒驾属于‘非工伤’的除外责任。不过，‘非工伤’的保障待遇不仅包含职工意外身故还包含职工子女意外身故，该职工的孩子在



此次事故中意外死亡，符合‘非工伤’中的子女意外身故的申报条件，你们帮助职工提供职工的身份证件、工会卡复印件，孩子与父母的关系证明复印件、交通事故认定书复印件、死亡证明复印件和户口注销证明的复印件，并通过工会逐渐上报给我们就可以，按照相关条款，该职工的子女可一次性得到互助金2万元。”

经过详细解答，对方清楚地了解了相关要求，事后通过工会组织逐级上报，协助职工的家属办理了申报工作。保障中心在接收到申报后，第一时间进行了审核，并在规定的时间内及时给予了互助金。事后，职工家属还专门打来电话表示感谢。“生活中往往会发生各种意外。当灾难发生时，我们能够做的就是团结起来，相互扶

持一把，帮助职工渡过难关。”在许鹏眼里，他们所做的工作是一件播撒温暖与爱心的工作，为职工扶危济贫、提供帮扶，是一件很有意义的事。这就是为什么许鹏一直热爱这份工作的原因。

根据相关数据，公益部平均每年解答12351热线派单4000条，其中“二次报销”类问题2600条。“虽然我们彼此看不见对方，但我们的爱不会因此减少，希望通过我们的声音给广大职工带来更多温暖，并能帮助他们解决困难和问题。”如今，北京市职工互助保障服务中心已经与市总12351热线形成了无缝连接，及时给职工提供便捷服务。“我们都是职工的娘家人，服务好职工是我们共同的目标。”许鹏说。

冯枭

北京市总工会法律服务中心律师

用优质法律服务温暖每一位求助者

□本报记者 李婧

“单位找理由扣我工资，算不算违法？他们又不是政府怎么能罚款？”“律师，我老婆出轨了，现在跟我闹离婚，我不同意，她说要去法院起诉。难道法院能强制离婚？”“小舅子要把他儿子的户口落在我家。以后拆迁，这孩子会分拆迁费吗？”……5月27日，在市总工会法律服务中心的前台坐席上，回答群众咨询的冯枭律师在短短一个小时回答了四个来自12351职工服务热线的法律咨询来电。他表示，平均每天要回答近20条这样的咨询。

12351职工服务热线中，有不少问题涉及到法律，坐席人员接通来电后，会把相关来电通过派单的形式，转到市总工会法律服务中心前台进行解答。记者采访这天，四个律师坐席都满员，平均一天能接到二十多个咨询电话，涉及到生活的各个方面，有咨询落户是否涉及拆迁补偿的，有咨询婚姻家庭的，还有咨询劳资纠纷的。冯枭从业多年，从2013年开始过来当班解答12351热线咨询。他告诉记者作为工会的合作伙伴，他所在的常鸿律师事务所指派律师过来“当班”，所内的律师轮流。“一般周一上午咨询热点比较集中，因为周末积攒了一些问题，而

且周末家庭矛盾也容易爆发。有关职工的案件特别是涉及到工资问题的也比较多。”冯枭介绍。

记者在现场看到，12351有两种咨询途径，一种打过来的咨询电话，另一种是通过12351的APP从手机端进行咨询的问题。冯枭根据留下的电话给咨询者回电解答问题，然后把答复写在系统中，这条咨询就会显示“结案”。“当事人咨询后，如果觉得还需要代书法律文书，也可以到法律服务中心这里来。我们都可以免费提供帮助。”冯枭说，如果当事人咨询的是劳动争议方面的问题，而且符合工会法律援助的要求，工会的公益律师就会出面提供免费的法律服务。

职工李女士是冯枭代理的一起案件的当事人。今年48岁的李女士从2015年开始就和单位发生了矛盾。单位解除劳动合同，李女士不服起诉，法院判决劳动合同继续履行，单位依然不给安排工作岗位坚持不让李女士上班。2017年，她拨打了12351，在咨询之后，她又申请了法律援助。冯律师回忆，原本每个月6000多元工资、从事管理岗位的李女士失业在家，生活陷入困境，来申请援助的时候情绪



很激动。他作为李女士的代理律师，为李女士争取待岗期间的工资等权益，目前仲裁机构支持了李女士大部分的诉求，案件进入诉讼阶段尚未审结。

霍金鹏律师是冯枭的同事，也在为12351热线提供法律咨询服务。他说，去年厨师朱先生与单位发生了矛盾，通过12351平台咨询，获得了帮助，之后又申请司法援助，通过工会的指派，霍金鹏律师接手了朱先生起诉单位的案件。“朱先生是一家路桥养护公司的员工，岗位是厨师。路桥养护公司在冬天没有活儿干，于是安

排员工休息三个月，这三个月没发工资。朱先生不服休假没工资的安排，起诉单位。”霍律师介绍，法律规定用人单位没有安排劳动者工作的，理应按照不低于本市最低工资标准的70%支付劳动者基本生活费。霍律师在诉讼阶段为朱先生据理力争，最终法院不仅支持了劳动者朱先生要生活费的诉求，还支持了朱先生离职后获得经济补偿金的诉求。

据介绍，截至2019年4月，市总工会法律服务中心的律师答复12351热线咨询共计4万余条。