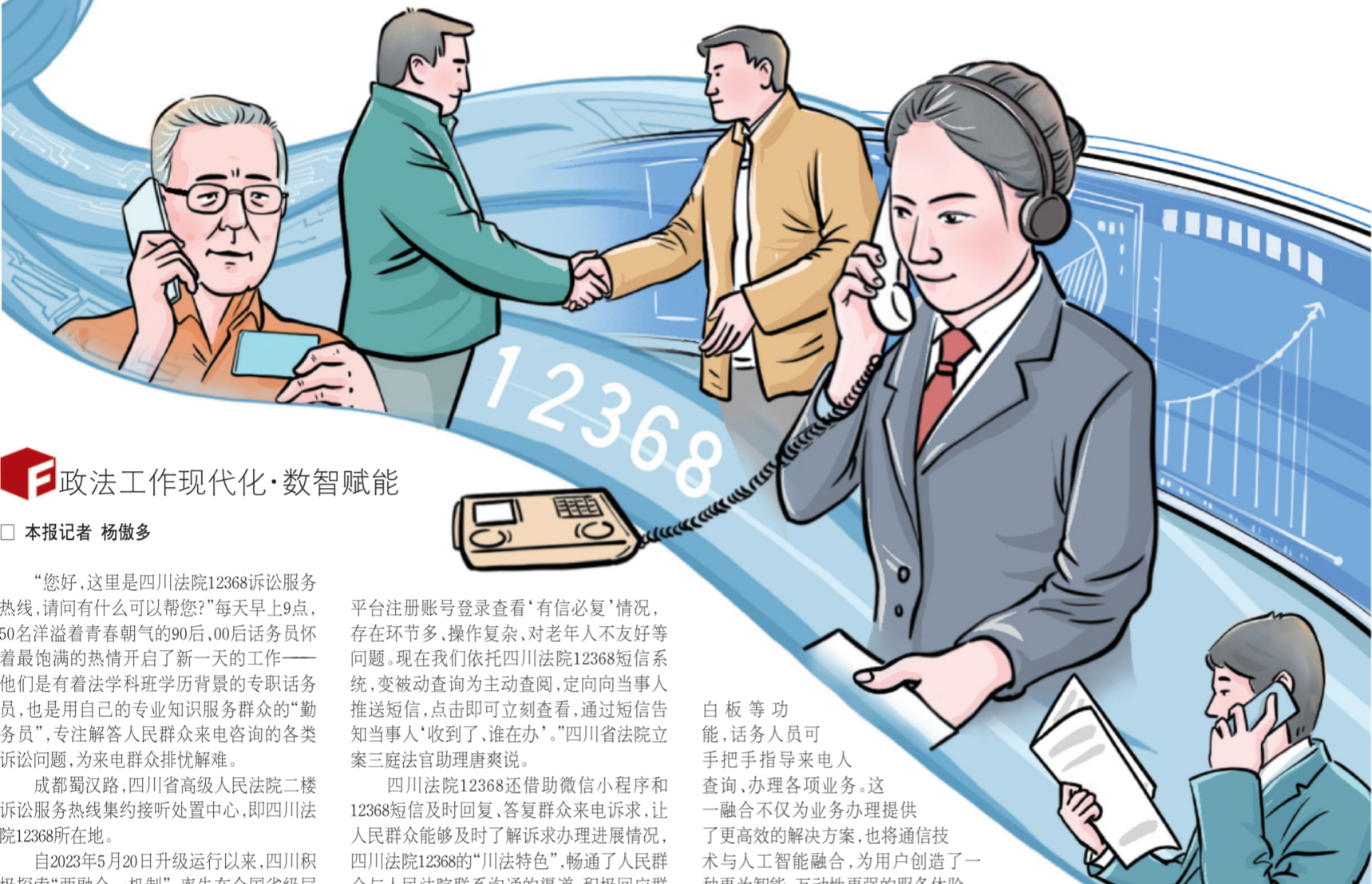




集中接听 集约管理 集聚资源 集合服务

四川法院12368“一号通办”暖人心



政法工作现代化·数智赋能

□ 本报记者 杨多

“您好，这里是四川法院12368诉讼服务热线，请问有什么可以帮您？”每天早上9点，50名洋溢着青春朝气的90后、00后话务员怀着最饱满的热情开启了新一天的工作——他们是有着法学科班学历背景的专职话务员，也是用自己的专业知识服务群众的“勤务员”，专注解答人民群众来电咨询的各类诉讼问题，为来电群众排忧解难。

成都蜀汉路，四川省高级人民法院二楼诉讼服务热线集约接听处置中心，即四川法院12368所在地。

自2023年5月20日升级运行以来，四川积极探索“两融合一机制”，率先在全国省级层面建成“集中接听、集约管理、集聚资源、集合服务”的全新的四川法院12368，打造“川法特色、全省权威、全国领先”司法名片，做到热线接通率近100%，平均等待时间在30秒以内，平均通话时长在3分钟以内，让大多数问题止步于话务端。

来电必接有信必复 积极回应群众诉求

“这是我们成都市武侯区人民法院一名法官设计的LOGO(形象标识)，主要由两种元素组成，一个是代表四川地方特色的大熊猫，一个是代表法院审判元素的法槌。请看，这只憨态可掬的大熊猫，正手握法槌，接听着12368热线，履行着‘您有所呼，我有所应’的初心和使命。”

四川法院12368入门显示屏上，数字法官正在介绍四川法院12368的LOGO，右手边的形象墙，“来电必接、有信必复、一号通办”的标语则彰显着四川法院坚持“公正与效率”的主题和为民服务宗旨。

四川法院12368话务区占地500多平方米，拥有一个驻场管理团队和一个60人的话务团队。话务团队设置了四个工作小组，分别是热线接听组、工单审核组、回访疏导组和网络咨询组。

据介绍，热线接听组主要负责接听、回拨省内外所有来电，即接即办；网络咨询组主要负责回复天府智诉以及四川法院12368微信小程序上的群众留言，不能及时解答的都会生成交办工单；工单审核组负责审核工单内容，然后精准交办至承办单位，并负责跟进督促工单办理情况；回访疏导组(跟踪问效组)主要负责群众满意度评价的回访，核实不满意的的具体情况。对于不满意的差评工单，及时跟踪问效，做好解释说明工作。如果认定差评理由成立或者办理情况不明，予以退回重办。

话务区靠右侧的角落里，“质检岗”吸引了《法治日报》记者的注意。在这里，四川省高院立案三庭书记员陈渝迪每天要对三分之二的电话员轮流抽检，每天对1%的电话进行质检。

在一次质检中，陈渝迪发现话务员对申诉类案件的审判监督程序不熟悉，便及时指导话务员通过询问案件类型，告知当事人应提供给上一级法院的材料种类，从而实现了“问题止步于话务端”。

今年6月21日，来电人王某称其银行账户包括社保卡被冻结了，生活遇到了困难。话务员查询后详细告知其名下执行案件信息，耐心向其释明救济途径，可以向法院提交生活困难的证明，申请最低生活保障，同时贴心宽慰来电人，只要来电人反映情况属实，法院审核通过后一定会预留正常生活费用。王某十分感动，称非常感谢话务员的指引，打了这个电话感觉很温暖。

“以往当事人需要在人民法院在线服

平台注册账号登录查看‘有信必复’情况，存在环节多、操作复杂、对老年人不友好等问题。现在我们依托四川法院12368短信系统，变被动查询为主动查阅，定向向当事人推送短信，点击即可立刻查看，通过短信告知当事人‘收到了，谁在办’。”四川省法院立案三庭法官助理唐爽说。

四川法院12368还借助微信小程序和12368短信及时回复，答复群众来电诉求，让人民群众能够及时了解诉求办理进展情况，四川法院12368的“川法特色”，畅通了人民群众与人民法院联系沟通的渠道，积极回应群众司法需求。

记者了解到，自升级运行以来，截至2024年7月5日，总接听量达到了89.5万通，人工日均话务量已升至4000余通。2023年底，四川法院12368热线接听量上升到全国第五位，群众的诉讼服务体验感、获得感、满意度均得到了显著提升。

执行线索快速反应 提高业务办理效率

今年4月1日，执行申请人陆女士的母亲向四川法院12368提供其案件被执行人具体线索，话务员甄别后认定属于需要立即出警的工单，立即派发执行110工单。执行法院在27分钟内迅速出警，赶赴执行现场并对被执行人采取拘留强制措施。被执行人当场履行全部欠款，来电人对执行结果非常满意。

为打通诉讼热线与执行实施快速通道，提升执行线索快速反应能力，四川法院12368增设全省三级法院执行110工单联络员。执行申请人和群众在发现执行线索后，可通过拨打四川法院12368反映执行线索，在接到执行线索报告后，四川法院12368立刻甄别和生成执行110工单，在最短时间内交办给执行110联络员，执行法院立即出警，正常情况下能够在40分钟内赶到执行现场。正在今年3月18日至4月23日运行的一个多月时间内，就接听全省执行110热线电话4643次，出警1265次，拘传被执行人822人，司法拘留350人，扣押财产311件，促使377名被执行人自动履行9711万元，促成262件案件执行完毕，447件案件达成执行和解。

做好诉讼服务热线，离不开优质的诉讼服务内容。四川法院12368利用运营商专网与法务云的高度集成，在全国率先实现内外网数据融通，完成信息共享和全面数据汇聚，集合四川全省212家法院各端口数据信息，实现与审判系统、执行系统、送达等58个系统平台对接，一号可查。实现数据与业务办理的高效协同，构建工单本地快速流转机制。同时，法务云运用先进的安全管控机制，在提高业务办理效率的同时，为法院数据的隐私性和安全性保驾护航。

记者了解到，四川法院12368分门别类梳理了来电诉求类型，收集整理法律条文、诉讼程序、通信录等问答信息3600余条，形成智能化标准化回复，答复样本4200多个，助力话务员服务更加精准高效。还结合四川本地多民族聚居的地域特点，为满足各民族群众和外籍人士的诉讼服务需求，设置了彝语、藏语、英语话务坐席，消除了语言沟通障碍。

四川省高院立案三庭副庭长谢黎明介绍说，四川法院12368项目构建5G+司法服务热线示范创新场景，引入5G前沿通信技术，创新“5G视频窗口”服务，是国内首个将5G新通信应用于政务服务热线的成功案例。云上“面对面”业务办理，通过屏幕共享和电子

白板等功能，话务人员可手把手指导来电人

查询，办理各项业务。这一融合不仅为业务办理提供了更高效的解决方案，也将通信技术与人工智能融合，为用户创造了一种更为智能、互动性更强的服务体验。

跟综问效闭环管理 办理结果公示监督

今年6月25日，周女士来电称多次未能成功联系法官，想要了解自己已被移送的案件的进展情况，话务员立即生成联系法官类工单交办至承办法官。从工单回复内容看，承办法官于两日内主动联系周女士沟通案件办理情况，周女士对办理结果亦十分满意，评价道：“感谢12368，此次客服准确及时传达诉求，同时感谢法官的回复和耐心的沟通。”

“我们的工单交办是点对点以最直接的方式精准投递到对应法院，无须中转，工单办理更便捷、更高效、更好使、更管用。”谢黎明说。

自2023年5月以来，四川法院12368交办工单42022件，办结工单41706件，工单办结率高达99.25%，真正实现了“电话打得通，工单办得快”，同时，重点解决“见法官难”“立案难”等群众信访投诉较多的问题，通过交办工单，督促法官必须联系当事人，架起法官与群众的“暖心桥”“连心线”。升级运行以来，四川法院12368交办立案监督类工单18499件，破解不立案、拖延立案等问题，落实立案登记制，实现有案必立、有诉必理。

四川法院12368还建立了应急处突机制，对于揭言类工单，采用“双督办”的工作模式，既采用信访条线督办模式，又使用现在的12368的工单督办模式，以“双管齐下”确保“三个不发生”，依法妥善处置揭言类工单112件。

去年7月28日，四川法院12368接到了何先生母亲的电话，她认为庭审过程中法官明显偏袒被告，在与话务员沟通过程中情绪异常激动。话务员第一时间对她进行了情绪安抚和心理疏导，待其情绪平复后，还详细解释了司法救济途径。同时，话务员积极协助联系该案件法官，说明情况后，法官随后及时联系了何先生的母亲并表示将再次安排线下开庭审理此案。通过话务员耐心细致、认真负责的沟通，加上承办法官的高度重视，此事得以圆满解决。

“2023年度我们的总接量位居全国第五位。运行将近一年来，我们在全国的诉讼服务质效排名中已经由以往的第25名上升至第6名，群众的获得感体验和满意度都得到了显著提升。”四川省高院执行局局长周磊告诉记者。

在12368指挥中心，指挥大屏上面所展示的运行态势，从左向右，依次呈现了热线业务实时情况、全省各地法院相关数据、工单办理的相应指标、热线量统计情况显示，以6月份为例，热线呼入量78233件，漏话回拨14589件，日均话务量4885件，较未升级运行前上升了3500件。热线即时办结率95.93%，交办工单占比4.07%。

唐爽说，对于部分漏接的电话，他们会在下班之后进行统一的回拨，确保当天达到

100%的接通率。

记者了解到，大屏中来电走势、热词分析直观反映了全省法院诉服热线的特点和趋势。一般而言是话务高峰期，来电中案件查询、预约联系、诉讼咨询诉求位居前三；所有工单办理时间均低于最高人民法院要求的三个工作日的办理要求。

记者随机选取了一份已办结的工单，此份工单的来电人凌某某来电称一直联系不上其案件承办法官陈法官，要求法官回电电话解决退费诉求。热线话务员接到此通来电首先判断此工单为不能立刻处理的诉求，随即将当事人的情况、诉求等编辑成报告，提交给工单审核组进行审核。工单审核组审核通过之后随机生成交办工单，交办了成都中院工单联络员唐法官，目前该工单已办结，陈法官所在团队于工单交办当日即与来电人取得联系，答复来电人诉求并对其所在团队跟踪问效、闭环管理的12368工单管理机制。至此工单的收转办环节，对于该回复，来电人可通过天府智诉或12368微信小程序进行查看和满意度评价。

据了解，四川法院12368在传统工单“收、转、办”模式下，创新设置督办、回复、评价环节，构建了“收、转、办、督、评”六环相扣、跟踪问效、闭环管理的12368工单管理机制。对于差评工单和超期未处理工单，我们会要求相关法院和承办法官进行重新办理，直到满意为止，此为我们的‘督复评’环节。至此，即完成收转办、督复评的全流程闭环管理的工作模式。”谢黎明告诉记者，12368将法院内外网数据互通，实行全流程闭环，从而将话务质量和工单办理结果交由人民群众评价、人民群众监督。

“下一步，我们将健全群众诉求快速响应和社情民意研判研判机制，针对群众来电中高频出现的问题，持续提升完善自动应答系统，提升智慧法院的服务效率和服务水平。”谢黎明说。

目前四川法院12368已进入常态化运行，立体化构建了四川全省法院“厅网线巡”现代化话务体系，实现了四川法院诉讼服务全面提档升级。

周磊说，下一步，将立足工作职能，持续升级四川法院12368，发挥四川法院12368矛盾纠纷排查作用，按照“多中心合一”思路，推进四川法院12368与全省“一站式”矛盾纠纷多元化化解平台对接，及时预警、排查、跟踪、化解矛盾纠纷，助力源头治理。此外，推进四川法院12368与政务、纪检、检察、司法等热线无缝对接，实现电话“接得进来、转得出去”，不断提升热线诉讼服务能力水平，努力为推进四川法院审判工作现代化作出新的更大贡献。

漫画/高岳

□ 本报记者 孙天骄

近日，一女子在社交媒体发文称，自己从霸王茶姬门店离职后，店方在店内张贴了一张公告，公开了她的身份证号等个人信息。“女子离职后被公示”话题随即登上热搜。

该女子表示事后联系了门店，门店称只贴了1个小时，是为了贴给督导看，而女子则认为已经离职了为什么还要张贴，还公开了自己的身份证号。对方表示女子如果要闹去分公司，不要找门店。

舆论持续发酵，7月15日，霸王茶姬官方账号发文致歉，承认涉事门店处理方式极不妥当，对涉事门店负责人与区域管理负责人进行停职调查，并成立专项小组赴当地进行信息和情况核实。

员工离职后是否可以公示？公示边界在哪？如果由此对员工产生影响员工该怎么办？对此，《法治日报》记者近日采访了相关专家。

曝光个人信息 侵犯员工权益

“员工楚××，身份证号……多次违反公司规定，造成不良影响，经公司研究，给予开除拉黑处分，三年内不得从事霸王茶姬任何相关工作。”

带有自己身份证号，落款时间2024年5月25日，加盖了公章的5月公示让已离职的楚某难以接受。从她晒出的聊天记录中看，她是自愿离职，但公示上却显示“开除”。

而门店的解释在楚某看来也是“变来变去”。起初面对媒体采访，涉事门店工作人员的回应是，该员工与顾客发生争执遭投诉，公告是为安抚顾客，上面的身份证信息是假的，不是该名员工的，告示也从来没有贴出来过。

直到7月15日，霸王茶姬官方账号发文作出上述回应，并表示“要求门店立即联系该伙伴，进行道歉和慰问”。

仅是“道歉和慰问”的说法，并不足以服众。官方致歉文下，不少网友质疑这种公开方式造成信息泄露，构成违法。员工离职后企业能否公示、公示内容是否受限等也成了热议的话题。

2023年5月，广东省广州市中级人民法院发布广州法院贯彻实施民法典十大典型案例，其中一个案例就涉及用人单位侵犯员工隐私权。

2021年5月20日，陆某通知某商贸公司从即日起解除双方之间的劳动合同。某商贸公司次日收到该通知书后，于2021年5月25日在公司内部“日常事务沟通反馈群”的微信群中发送《关于对市场部陆某擅自脱岗的通报》，该通报包含陆某本人的手机号码、身份证号码、家庭住址，以及其妻子和母亲的手机号码等信息。同月26日，某商贸公司再次在微信群中发送《催告函》，该函同样包含了上述信息。

广州市白云区人民法院认为，某商贸公司在未征得陆某同意的情况下，未做有效遮蔽处理即在公司内部微信群中公开发布包含陆某个人隐私信息的函件，已超出合理范围，不具有合法性、正当性和必要性，侵犯了陆某的隐私权，应承担相应的侵权责任。

北京天驰君泰律师事务所合伙人郭政律师告诉记者，企业将员工的姓名及身份证号码公布，可能会构成对公民个人信息权益的侵犯。

“公民的姓名属于个人信息的范畴，使用、公布他人姓名应当遵循必要性原则。就算员工的存在违规、违纪行为，也属于企业内部管理事宜，并无向社会公众公开的必要。企业公开其姓名超出了必要性原则的要求。公民的身份证号码也是个人信息，且属于个人隐私信息的范畴，具有一定的隐私属性，无正当理由，未经本人同意公布其身份证号码，属于对公民个人信息权益的侵犯。”郭政说。

首都经济贸易大学教授范认为，如果公示内容与事实不符，可能造成该员工的名誉减损的情况，侵害其名誉权。

内容应当属实 公示不超边界

员工离职后，所在公司发布公示说明离职情况其实较为常见。记者调查发现，不少公司发布离职公示，旨在向合作对象、客户等说明某员工已离职，其行不再代表本公司。

在受访专家看来，员工离职公示，更多是起到“割席”的作用，说明该员工与公司已无关系，以避免该员工后续行为可能给公司带来的纠纷。基于此目的，公示内容一旦超过合理边界，就可能造成侵权。

范认为，从涉及的法律关系性质及其利益角度来看，在劳动关系管理之中，涉及的利益主要是私利益，企业对员工的惩戒、处分应该属于内部管理行为。因此，这种内部性决定了惩戒处分公示的范围：一是限于企业内部，由此限制的公示方式，如避免在网络、办公场所等地公开；二是以向被处分员工公示为原则，由此限制的公示的范围，尽量避免全企业范围(即使内网等)公开。

“但由于企业作为生产组织，其具有组织体的秩序性的需要，因此，当员工的违法、违规行为破坏企业整个经营秩序时，且达到严重程度时，才在告知受处分员工之外，向其他员工公示的必要性，其中应当注意公示内容应该客观真实，不涉及员工个人的隐私，而且公示范围限于公司内部。”范说。

郭政介绍，法律并未对离职公示的内容作出具体规定，但劳动合同法实施条例第二十四条对离职证明的内容作出了规定：用人单位出具的解除、终止劳动合同的证明，应当写明劳动合同期限、解除或者终止劳动合同的日期、工作岗位、在本单位的工作年限。其中并未要求写明涉及员工能力、品行等情况的描述，作为参照，离职公示的内容可以涉及员工的工作岗位、入职及离职时间，公示内容应当属实。

“至于员工离职的原因，如果是对离职情况的客观描述，那么在公司内部公示是合理的。现行法律、行政法规并没有明确规定用人单位是否有权在离职证明或公示上对劳动者进行评价，也并未禁止公司在员工离职证明或公示上写负面评价。但是根据劳动法的规定，员工享有平等就业和自主择业的权利，公司在离职证明或公示中写负面评价，影响其后续求职，导致员工无法正常就业的，公司会面临承担相应赔偿责任的风险。值得注意的是，实践中，如果企业作出了侮辱性的主观负面评价，或者捏造并传播虚假信息，对员工工作不实的负面评价，达到了使该员工的一般性社会评价降低的程度，则构成侵害他人名誉权，员工可追究公司的侵权责任。”郭政说。

造成负面评价 可索要赔偿

记者查询公开资料发现，员工离职后因前公司做法、老板言论等引发的纠纷并非个例，甚至有不少诉诸法院。

例如，浙江一理发店老板为宣泄不满，将与之发生劳动争议的员工身份信息、家庭住址等发到朋友圈，并配文“这两个人希望同行慎用”，其中一名前任员工为此对其提起诉讼，该老板被法院判决在朋友圈发公开道歉声明，保留三天。

今年年初，江苏南京一企业设置“黑名单”，将离职员工姜某列入其中，并将“黑名单”事宜告知其后续求职的公司，离职员工将原公司告上法庭。后法院判决公司构成对姜某平等就业权的侵害，判令公司将姜某从公司“黑名单”中移出，并赔偿姜某3个月的误工损失22500元。

在郭政看来，认定企业对员工的负面评价是否构成侵犯名誉权时，应综合考虑相关言论发布的背景、表现形式和前后语境，行为是否具有侵权的主观恶意，给当事人造成损害的程度(一般性社会评价是否遭到贬损)以及行为人的行为与当事人名誉受损之间的因果关系等因素，具体予以判断。

郭政进一步分析，老板在朋友圈公布员工的个人信息，对其进行辱骂，或者在同行间传播其负面信息，不仅会构成对员工个人信息的侵犯，明显的侮辱、诽谤性言论及评价还会构成对员工名誉权的侵权。除此之外，如果因为这些负面信息的传播影响到了员工的后续就业，导致其无法正常就业的，还需要对员工遭受的经济损失进行赔偿。

如果因原公司的离职公示，给员工工作或生活造成负面影响，员工该如何维权？

范介绍，公司或者老板的刻意抹黑行为如果超出了劳动法保护的范畴，对于员工而言，可以通过追究相关人员的民事责任、行政责任，甚至刑事责任来维护自己权利。

“一是主张侵害名誉权赔偿，根据民法典规定，员工可以要求停止侵害、排除妨碍、消除危险、消除影响、恢复名誉、赔礼道歉以及赔偿损失；二是主张行政责任，根据治安管理处罚法的规定，公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人的，处五日以下拘留或者五百元以下罚款；情节严重的，处五日以上十日以下拘留，可以并处五百元以下罚款；三是主张刑事责任，如公司或老板情节严重的，可能构成侮辱罪、诽谤罪。”范说。