

# 智障少女安“家”记



春节期间，省会 12315 指挥中心受理的投诉中——

## 电信互联网投诉居首

□ 本报记者 张乔

2015 年春节假期，石家庄市工商局 12315 指挥中心共受理各类信息 257 个，与去年同期相比大幅减少，减比率约为 49.4%。各类案件中，涉及的商品和服务主要为家居用品、通信产品、电信服务、互联网服务等四项类别，投诉内容集中在售后“三包”、合同履行两大问题上，家电商品投诉则为零。

### 家居和通信产品售后问题多

今年春节，家居用品和通信产品在售后服务方面的投诉增多，主要涉及手表和手机两类。反映的问题主要是家居用品和通信产品的商家或售后服务商，不按约定时间进行维修；向消费者乱收维修费和所谓的换新差价费；不按照“三包”规定履行退货、换新义务。

### 电信、互联网服务投诉居首位

春节期间，电信服务和互联网服务方面的消费问题被诉最多。电信服务问题主要有：运营商在消费者不知情的情况下擅自为消费者增设移动梦网、手机上网套餐等收费业务，故意套取话费。运行后台错误启动消费者电话，致消费者发生不明欠费或超话费情况。运营商拒绝向消费者退还话费，或是少退话费，造成消费者经济损失。运营商拖延、拒绝履行维修义务，不能保障消费者固话正常使用。网上营业厅不按约定提供商品和服务，侵害消费者合法权

### 家电商品再现“零投诉”

今年春节期间，在 12315 指挥中心受理的投诉中，家电商品类为零，这是继 2014 年“十一”之后的又一次“零投诉”。这得益于 12315 指挥中心的维权监管和消费者维权意识的提高，有效避免了家电产品消费纠纷的发生。



## 微信抢红包 被骗九千多

今年的春节可谓红包满天飞，各大电商及社交软件纷纷给用户送出亿元红包，朋友圈里的新春祝福也都通过派发红包来增加节日气氛，收红包、发红包、接祝福本是一件高兴的事儿，可唐山市古冶区的齐女士却因抢红包被骗走了 9000 多元。春节期间，齐女士的微信朋友圈里经常有人派发红包，她参与了几次，都小有收获，之后，她开始对微信抢红包异常关注。今年大年初二晚上，齐女士又收到圈内一位好友发过来的红包，打开链接一看，是一张价值 500 元的某金店的代金券。齐女士大喜过望，按照链接要求扫描了微信二维码，并输入了身份证号、银行卡号、手机号等个人信息。有着多次成功

抢红包经验的齐女士并没有多想，静等 500 元大红包收入囊中，可几分钟后，一条银行发来的短信居然提示，她的银行卡被转走了 9300 元。感觉事情不妙，齐女士拨通了朋友的电话，这才知道朋友的微信号被盗，追悔莫及的她赶紧打电话报了警。警方对其手机进行了检测，发现二维码里有木马程序，不法分子在窃取了齐女士的个人信息后盗刷了她的银行卡。警方提醒，通过聊天软件给亲朋好友送祝福时，一定要警惕假红包，不要轻易点击不明链接，更不要在其中输入任何个人信息；不要将银行卡与微信等软件进行绑定；建议用户设置转账最高限额，万一被骗也能减轻损失。 韩 娜

## 贼“鸳鸯”专盗车轱辘

一对热恋中的男女朋友，把伙同他人盗窃汽车轱辘卖钱当作生活经济来源，采取女孩望风、男孩动手盗窃的办法，在秦皇岛市海港区、开发区连续作案多起，案值数千元。2月15日，涉嫌盗窃的男孩魏某和女孩马某被秦皇岛市开发区检察院依法批准逮捕。

近一段时间以来，秦皇岛开发区辖区内不断有市民报警称，在早上准备开车上班时，发现汽车轱辘不翼而飞。民警调查了解后发现，同期在秦皇岛海港区也发生了数起类似的车轱辘被盗窃案，从作案手法、作案时间上看，具有一定的相似性。通过串并案，民警更确认这些案件就是同一伙人所为。民警分析后认为，汽车轱辘比较重，犯罪嫌疑人必须通过一些交通工具才能将车轱辘运走。随后，民警调取了事发时间段附近的天网监控录

协商，办完了 18 种证明材料及批准手续。

“我愿意，我高兴！”

经过秦皇岛法院、民政等部门的齐心协力，秦皇岛市社会福利院特意为智障少女楠楠开了一次绿灯，于 2014 年 10 月初通知海港区法院：可以送楠楠入院了！福利院坐落在秦皇岛新政务区域，宽敞明亮。当有人问及楠楠是否愿意入住福利院时，楠楠一改平时的沉默寡言，大声说了一句：“我愿意，我高兴！”孩子的一句话，使在场的所有人都发出了会心的微笑。

孩子送到福利院后，法院干警仍然放心不下，一遍一遍向楠楠奶奶问起孩子的性格特点、生活习惯，反复叮嘱福利院要好好照顾孩子，有什么问题及时和法院联系。

楠楠有了新家以后，奶奶激动地说：“真没有想到自家的一件小事，牵扯了这么多的人。孩子能有这么好的一个家，多亏了法院和福利院的领导。谢谢你们了！”

院院长刘光明作了汇报。刘光明提出，此案要稳妥处理，既要让两个家庭都解脱，又要安排好孩子今后的生活。一时间，这桩看似简单的案子成了海港区法院法官们的一大心病。

就在大家纠结于此案的时候，时任市中院院长的闫五一来此调研，他们当即把情况作了汇报。闫一院长听了情况介绍，果断表示：此案判决的关键是把智障女孩今后的生活安排好。大家你一言我一语，纷纷出招献策，最后的意见倾向于把孩子送到社会福利院，但社会福利院也有规定，超过 13 周岁的孩子不收，楠楠已经 14 周岁了。“有一线希望就要争取”，闫院长当即表态：“大家共同做工作，如有困难，我和中院都可以出面帮助解决。”有了市中院领导的支持，杜艳文的信心更足了。

经过与双方法定代理人、双方家庭多次协调，大家也都同意将孩子送到福利院生活。进福利院的程序非常繁杂，杜艳文又找街道、社区，又跑民政、福利院等部门，反复

之难可想而知。很快，这对夫妇的婚姻就走到了尽头。2009 年，他们在海港区民政局办理了离婚手续，女儿楠楠由男方抚养，实际上一直由其奶奶抚养。由于奶奶长期患有脑梗、高血压等多种疾病，且已超过 60 岁，体力和精力都明显不支，抚养这个生活不能自理的孙女越来越困难。没办法，她只好以楠楠的名义向海港区法院提起民事诉讼，提出要把孩子的抚养权变更到女方名下。

“要安排好孩子的生活！”

这起变更抚养关系的民事官司由长城法庭法官崔雯雯主审，当她了解到双方和各自家庭的实际情况后，考虑到如果孩子抚养的问题无法解决，不但会使两个贫困家庭的生活负担更加沉重，更不利于孩子的成长。鉴于此，她当即把情况向杜艳文庭长作了汇报。

杜艳文听后，也觉得这是一件令人头疼的事儿，就立即组织办案人员进行研究，并向海港区法

家散了 她像根草

1999 年，家住秦皇岛市的王某和高姓女子在家的撮合下登记结婚，组成了家庭。谁知王某属于狂躁型精神病人，高某属于智力障碍二级。一年后，他们生下一个女孩，取名楠楠。由于遗传的原因，楠楠很快暴露出智力残缺的倾向，经鉴定为智力障碍三级。

两个不正常的人生活在一起本来就很艰难，又有了一个孩子，日子

## 擅自开车遇车祸 没钱修车竟抢劫

年仅 16 岁的小郑瞒着父母擅自开车出去玩，哪成想半路遭遇车祸。担心受到父母批评，小郑伙同玩伴王某持刀抢劫凑钱修车。日前，因涉嫌抢劫罪，唐山市丰南区检察院对犯罪嫌疑人小郑、王某提起公诉。

小郑今年读初三，家里的 POLO 车令他心动已久。由于年龄尚小加之没有取得驾照，父母反复叮嘱他不要擅自开车。2014 年 10 月的一天，小郑的父母外出，将车钥匙放在家里，终于逮到机会的小郑如愿以偿地把车开了出去。紧张、兴奋的心情还没有平复，汽车就撞到大树上，虽然还能启动但车身受损，没钱修车的他想到叫上小伙伴王某去抢劫。

当晚，二人驾驶着受损的汽车持刀抢劫了三个路人，事发第二天一夜没有回家，家里的汽车也不见踪影，小郑的父亲到公安机关报警。其父提供的车牌信息与当时受害人报案提供的线索高度吻合。经查，小郑伙同王某作案三起，抢得财物价值人民币 1749 元。 李彬 吴杰



2月25日，羊年春节长假后的第一个工作日，石家庄铁路运输法院的法官们就迅速进入井然有序的工作状态。上午10时，随着法槌声响起，两个审判庭分别对两起财产保险合同纠纷案件进行了公开审理。自2013年10月1日起，该院正式受理石家庄市桥西区、长安区、新华区、裕华区发生的运输合同纠纷和保险合同纠纷民事一审案件，截至目前，共审理该类案件800余件，结案600余件，案件调撤率达到66%。很多案件当庭调解，调撤案件履行及时，切实维护了当事人合法权益，实现了案结事了。图为庭审现场。

# 春节坚守岗位 加班费怎么算

□ 陶家平

春节长假期间，仍有不少企业员工坚守在工作岗位，特别是服务行业的员工。上班伊始，加班费自然成为上班族热议的话题，不少劳动者对加班费的概念还比较模糊，对如何计算加班费、如何维权也存在诸多误区。

### 红包能不能抵加班费

案例：小玲是某企业客服，由于是服务窗口，春节期间无法统一休息，只能轮流上班，交替休息。小玲被安排在初一至初三加班。加班期间，由于客服人员较少，小玲忙上忙下，非常辛苦。单位却只在长假后给每名值班员工发了一个 100 元的红包，并明明白白地表示，春节上班除了正常工资外再没有任何其他费用，发放的红包就是过年期间的加班费。那么，单位用红包充抵加班费是否合法？

点评：红包和加班费完全是两码事。春节发的红包是用人单位自愿对员工一年工作表现的肯定和褒奖，是一种福利，给多少给不给完全自愿，并无硬性标准；加班费则是用人单位对劳动者放弃法定假日休息的一种补偿，其由法律直接规定。《劳动法》第 44 条规定，对节假日加班的，用人单位应支付三倍工资；对休

息日加班的，应支付两倍工资。本案中，小玲被安排在初一至初三加班属于法定节假日加班，酒店必须支付三倍工资，不能用红包充抵。

### 补休能否代替加班费

案例：小丽是一家超市收银员，春节期间只在除夕休息了一天，其余时间都在上班。春节加班虽然让自己错过了举家团圆的机会，但能获得更高的报酬，这一点让小丽略感欣慰。令小丽感到意外的是，今年长假后超市并没有像往常一样发放加班工资。超市负责人表示，因受电商的冲击，超市业绩惨淡，无力支付加班工资，只安排春节期间加班的员工补休。小丽很气愤，但又觉得超市的这种做法好像也没什么不公平的。

点评：用人单位能否以补休代替加班费要区分是在法定节假日加班还是休息日加班。由于法定节假日是亲朋好友团聚的好日子，自然显得重要和珍贵。因此，《劳动法》规定在休息日加班的，用人单位可以调休，而在法定节假日，用人单位是不能以调休来代替加班费的。根据国务院办公厅《关于 2015 年春节放假安排的通知》规定，2015 年春节 7 天长假由法定节日和休息日两部分组成，其中初一至初三为法定节日，用人单位必须依法支付加班费，不能调休。大年三十、初四至初六为休息日，用人单位可以安排调休，而不支付加班费。

### 值班能不能要加班费

案例：小张是某电脑公司技术部职员。因春节长假安保需要，公司安排他大年初一值班

一天。上班第一天，小张到公司财务部申请加班费，却被告知值班不同于加班，只能领取值班津贴。小张认为自己放弃了和家人团聚的机会，大年初一到公司值班，单位就应该

按照劳动法的规定向其支付不低于三倍的工资。公司却认为值班只是因安保、消防等需要，且也是可以休息的，故不同意支付三倍工资。

点评：加班属于延长劳动时间，是一个法律概念，而值班是企业生产管理实践中形成的概念。加班是指法定工作时间外，用人单位安排劳动者继续从事原工作或者与单位生产经营密切相关的工作。值班则是用人单位因安全、消防、行政等需要，安排劳动者从事的与本职工作无关的工作。两者的区别主要看劳动者从事的工作是否属于本职工作，是否属于公司“生产经营”的需要。本案中，小张因单位安保需要被安排值班，不属于加班，故无权主张加班工资。

### 主动要求加班怎么算

案例：在某超市上班的小美，因为没有买到回家的车票，无法回家过年，遂在春节期间主动到单位加班。可小美纠结的是，长假后超

市向每一位加班员工发放了加班工资，唯独没给自己发放。小美找到超市经理，可超市经理告诉她，因为考虑到小美系外地员工，春节要回老家过年，所以就安排她加班，也就没有加班费了。小美感到非常疑惑：难道自己就白加班了吗？

点评：根据《劳动法》第 41 条和劳动部《工资支付暂行规定》第 13 条规定，用人单位支付加班工资的前提是“用人单位根据实际需要安排员工在法定标准工作时间以外工作”，即由用人单位安排员工工作的，用人单位才应支付加班工资。如果既没有用人单位的要求，也没有用人单位的批准，而仅仅是员工自愿到单位上班的，那么不属于加班，用人单位无需支付加班工资。本案中，小美明显属于后者，因此其主张加班费是没有法律依据的。

