



本市12333热线走进社区为市民答疑解惑

# 社保经办 最受市民关注 异地就医

□本报记者 闵丹/文 于佳/摄

“我的社保卡丢了，该怎么补办？多久能办下来呢？”昨天上午，北京市人力资源和社会保障局电话咨询服务中心12333热线走进社区，在马连道举办了“走近社保卡”为主题的咨询日活动，为市民提供面对面的政策咨询和现场答疑，其中，社保经办和异地就医问题最受市民关注。当天，12333热线还特别为不能到现场的市民开通了专家热线，接听市民的咨询电话，同时利用北京市“12333政务微博”开通12333专栏，由12333电话咨询专业工作人员在线解答市民关心的热点难点问题。

## 职工换工作 偶尔断缴社保影响不大

社保业务复杂且专业，市民的疑问很多，非常需要专业的解答。因此，这次专家的答疑活动大受欢迎。据介绍，当天的咨询现场，不仅有12333的资深热线接听员，还有来自北京市人力社保局相关业务处室负责人一起解答咨询。现场咨询的市民将咨询台围得水泄不通，争着提出自己的各种疑问。记者发现，12333热线的咨询人员对各项业务都非常熟悉，尽管每个人问的问题都很个体化，但都难不住他们。“我是河北人，现在住在北京的儿子家，在这边看病，医保怎么报销啊？”、“我以前因为换工作，社保中断了几个月，应该怎么补上这几个月呢？”、“我妈妈的社保卡丢了，现在还在补办中，但这几天就要去住院，怎么报销医疗费呢？”很多人的问题已经脱离了“走近社保卡”主题，但咨询人员依旧能给他们提供准确的回答。

记者注意到，异地医保报销、社保断缴补缴、持卡就医这几个问题是市民疑问最多的。对于不少在职职工而言，在



“跳槽”时最担心的就是社保断缴的问题，在从专家口中得知偶尔断缴，在不影响累计缴费年限的情况下并不影响今后社保待遇的领取后就踏实了很多。从事IT职业的刘先生介绍，因为自己以前在公司工作，本来打算自己创业，现在又有一家比较不错的公司找到他，他打算入职，但是考虑到社保的问题，刚好听说今天现场有专家解答就过来咨询。听了专家解答，他表示很放心了，也了解到如果以后创业也可以先按灵活就业人员参加社保，觉得很放心，也很踏实。

## 有社保问题 可随时拨打12333咨询

“今天现场解答了，如果您今后还有问题，可随时拨打12333热线进行咨询。”据电话咨询中心负责人介绍，为了更好地为公众服务，12333热线从2013年起向社会提供7×24小时全天候服务模式。负责人提醒说，每天的9:00至11:00以及下午的1:00到4:00是热线拨打高峰期，这个时候打进电话可能要排队等候较长的时间。咨询中心也会在这个时段安排比较多的咨询人员上岗。“除去这两个高峰时段，

其他的时段咨询的人比较少，尤其是晚上10点以后，就是低谷期了。建议市民错开热线高峰期拨打电话，这样接通率会高很多。”针对有的职工觉得12333热线太“热”的咨询难题，相关负责人也进行了现场支招。

据介绍，市民拨打12333电话，可以享受电话人工服务、社保个人信息自助查询、劳动能力鉴定结论查询、传真等全方位服务。目前，12333热线咨询员人数已经达到140人，日均服务能力达到8000余件，来电接通率超过80%。从市民来电咨询的内容来看，社会保险类的咨询来电最多，占咨询总量的70%。另外，劳动关系、工资福利、就业和人事考试等方面的问题也是大家关注较多的。对于大家关心的社保断缴补缴的问题，记者通过咨询人员了解到，由于个人原因断缴的不能补缴，由于单位原因断缴的，需由原单位提出申请，提供材料，并缴纳滞纳金方可补缴。而不少职工关注的异地就医问题，咨询人员介绍，目前全国的异地就医系统还未联通，但不管是外地退休职工来北京还是北京退休职工去外地都可以到参保地的社保机构办理异地就医，之后进行手工报销。



## 北安劳模送职工“安全护身符”

□通讯员 吴学红

随着城市建设的不断扩大，北安时代电梯公司每年新开电梯安装、维保工程量不断增多，但由于目前电梯作业人员普遍存在着文化水平不高、年轻人员多、从业时间短、外施人员多，呈现出整体安装队伍技术水平不均衡和安全意识薄弱等问题。一旦发生安全事故会给个人、家庭和企业造成重大损失，这也是影响提升企业管理和发展的瓶颈。

北安时代电梯公司劳模、创新工作室带头人陶建伟结合实际生产需要，带领工作室成员，会

同安全生产等部门进行调研，用了两个多月时间编制了包含入场宣传教育篇、施工安全常识篇、特种作业防护篇三大类别的《电梯安装施工进场安全常识》手册。该手册是继《电梯安装验收规范图文通用手册》后，北安时代电梯公司推出的第二本口袋书，目前已经陆续发放到各分公司、项目部及各施工工地，被施工人员称为“安全护身符”。

图为电梯维保工地的工友正在一起阅读《手册》。

## 小学生体验地铁日常工作

□本报记者 盛丽

深蓝色的制服、别致的工作帽、色彩艳丽的丝巾……3月28日，16名来自丰台区师范学校附属小学（城南校区）的同学们，参与了“京港地铁安全训练营”活动，体验地铁职工平日工作内容。

引导乘客配合安检、协助乘客有序上下车、提示乘客安全搭乘自动扶梯……经过地铁工作人员专业的岗前培训后，同学们在公益西桥站内开始协助工作人员进行各项工作。“我学到很多地铁安全知识。”安全训练营的活动后，9岁的赵可依很兴奋，“我也会把今天在地铁中学到的知识，告诉更多的小伙伴。”

据了解，“京港地铁安全训

练营”主要面向5至15岁少年儿童及其家长，包括京港地铁安全课堂、地铁职业体验、主题活动。其中，“京港地铁安全课堂”将走进校园和社区，结合科学实验、儿童戏剧、亲子国学等方式，向孩子和家长讲解地铁安全、文明出行知识。而“地铁职业体验”包括“地铁安全小卫士”、“地铁指挥家”、“地铁医生”三部分，将带领同学们走进地铁站、地铁运营控制中心、地铁维修车辆段等地铁运营核心地带。

此外，活动中，京港地铁还发布了系列乘客教育宣传连环画《菜鸟铁事》，该套连环画改编自京港地铁精心策划制作的50集卡通片《菜鸟铁事》。

## 益家筑梦公益项目走进亲子课堂

□本报记者 马超 通讯员 张晶

“看！我有八朵花，还有漂亮的花盆和丝带。”近日，延庆区第一幼儿园中班的李欣然小朋友拿着自己的手工作品开心地向自己妈妈展示着。

原来，这是北京市“益家筑梦 携手成长”公益项目走进延庆区第一幼儿园，为孩子和家长带来了一堂精彩的趣味课堂活动。活动由延庆儒林街道妇联主办康安社区协办，目的是为更好地发展儿童工作，为父母和孩子搭建和谐相处的平台。

在历时1个半小时的活动中，项目组的“甘伯伯”以不同的形式为孩子们讲授了动物园的故

事、一棵大树的故事并与孩子和家长们进行了趣味猜猜猜和自己种花朵的互动。孩子们在增长知识的同时锻炼了动手能力，并与家长们找到了更多的共同话题。

今年，康安社区将继续深入亲子教育活动，在延续每年不低于10次的亲子教育进社区活动基础上，开展更加丰富的活动，并采取不同形式使幼儿得到丰富的教育。此次活动，康安社区依托益家筑梦公益项目使亲子教育得到突破性发展，接下来，社区将更多开展此类活动，将活动的受益儿童最大化。