



社保服务沉下去 解民忧悦民心

——记西城社保中心转移接续科副科长李万强

□本报记者 张晶 通讯员 陈绿 谢广淑

【线索征集邮箱: ldwbgh@126.com】

“李科长，您好啊！”已经办完退休手续的灵活就业人员胡大姐，偶尔来到西城社保中心时，还会和转移接续科副科长李万强打招呼，简单的一句问候里藏着一个暖心的故事。

勤恳工作态度赢得群众夸赞

民生关乎民心，社保更是重中之重，社保是民心的保障。

在西城区人力资源公共服务中心参保的胡大姐在即将办理退休前，把曾在吉林市参保的社保记录转移到了北京。可当胡大姐办理退休手续时，却发现从吉林市转来的保险记录没有记载1992年10月至1995年6月的缴费记录，但其本人档案中的养老保险手册里却有该时段的缴费记录。

她到西城社保中心对转移信息表明细提出此疑惑时，李万强认真地帮她查看了转移记录，并和纸质的转移表进行了详细比对，确认吉林转来的信息表中确实没有那个时间段的缴费记录。李万强一边安慰胡大姐，一边和吉林市社保经办机构取得了联系，恳请对方能否依据相关政策，再提供一次该时间段内的社保缴费记录明细单，好为胡大姐重新办理转移手续。

在吉林市社保没有确切回复的情况下，李万强迅速查明了情况，原来吉林市是从1995年7月才建账，建账前部分年限属于定额缴费，缴费记录在省内地都认定为视同缴费，而北京于1992年10月建账，从外埠转入北京的，有实际缴费的需提供缴费基数。经过长达一周的沟通和协调，外埠经办机构仍然拒绝提供缴费基数和定额缴费额。期间，李万强又多次就该问题向上级行政部门寻求解决方案，但终因当时没有明确的文件依据而无法操作。

胡大姐目睹了李万强为她尽心处理的整个过程。当李万强最终因两市不同政策原因实在无法操作，并为没有帮胡大姐解决问



题而深表歉意时，胡大姐却对他敬业的工作态度、执着寻求各种解决方案的工作精神充满了感激。她激动地说：“说良心话，在我社保转入北京时，就已经想到了最坏的结果。问题虽然没解决，但我一样真心地谢谢你！我更看重的是你的工作态度，更欣赏你那种敬业的精神，我要给你送一面锦旗。”

“不用，不用。这是我的工作，我们中心我们科的人平时都是这么做的。这次很遗憾花了那么多周折，也没帮您解决问题。您能理解我们的难处，我就非常感激了。”李万强真诚地说，并几次谢绝了胡大姐的好意。

“问题虽没解决，但锦旗必

须送！你为我这事真的尽力了，送面锦旗，也算是表达我一份感谢的心意！”胡大姐执意坚持，最终把那面写着“心怀民众好公仆，德堪家园好干部”的锦旗直接送到了西城社保中心转移接续科。

过硬业务素养帮群众解难题

不管胡大姐有没有送这面专门褒奖“态度”的锦旗，在西城社保中心工作了近10年的李万强，一直都是大家公认的“老黄牛”。不管面对参保群众什么样的诉求，他都仔仔细细记下，认真真解决。他深知，相比那些简单的“不能”“不行”“不知

道”“办不了”的明确拒绝，恳切的言辞、热忱的态度、体贴的服务、敬业的精神，更易于接受，更能打动人，更能让群众理解和信服。

在处理社会保险转移的过程中，会碰到各种各样的情况，牵涉太多的“陈年往事”，如果不懂社保政策的延续和发展，就无法办理。针对这样的工作环境和特点，李万强从来都是严格要求自己，一丝不苟，勤于学习，总是要求自己尽量了解掌握国家及全市的各项社保政策。近10年来，无论是社保稽核，还是社保转移，李万强对每一项政策都熟记于心，赢得了广大参保单位和参保群众的称赞。

“这是怎么回事，我才交了12年的保险？我参加工作都20多年了啊！”当一个快退休的职工前来查询自己的参保记录，在发现自己才交了12年的社保时，急得大叫了起来。

“您先别急，我帮您看看到底是怎么回事。”李万强安慰该职工道。

“哪能不急啊！都马上办退休了，这社保居然还没缴够15年，我明明都工作20多年了。”职工的情绪很激动。

“您这缴费记录上确实是只有12年。你回去好好查一下您的档案，看档案中是不是有视同缴费的情况，好吗？”李万强在看完他的缴费记录后，马上意识到该职工档案里可能有视同缴费，于是提醒道。

当那位职工查完档案，发现真有十几年的视同缴费时，高兴地找到李万强感谢：“你懂得真多！幸亏你提醒，这下总算是放心了。你们西城社保的同志很负责，我那十多年没白干。”

坚持学习让他成为“排头兵”

社会保险的转移接续，涉及到转入与转出两地基金的安全，李万强一直是社保基金忠实的安全守护者。他常说没有基金安

全，就没有千千万万参保群众的生活安全。特别是当他从社会保险稽核岗位调整到社会保险转移岗位的3年来，他精耕社保转移接续的相关政策法规，深耕平时业务操作中的各种疑难杂症，从一个维护百姓社保权益的贴心人，到联系两地社保机构，全方位服务参保职工的“中间人”，默默完成了工作角色的大转变，在社保转移这个小平台上取得了优异成绩。

截至8月底，2018年西城社保共办理养老保险转外省业务4200余笔，转出金额1.88亿元；办理养老保险外省转入业务近2900笔，转入金额1.57亿元；办理军人养老保险转入业务近290笔，转入金额3000多万元；办理医疗保险转入业务1800多笔，办理医疗保险转外省业务近3000笔。他负责的社会保险转移接续业务不断提速增效，达到了办理流程全面监测；养老转入业务当期一次办结率达到90%，二次催办办结率达到98%，业务效率同比提升14个百分点；转出业务当期办结率为98%，二次办结率100%。李万强用踏实严谨的工作态度，履行了一个平凡的社保人矢志不渝的追求。

工作之余，李万强还一直坚持学习，在工作中学习，在生活中学习，在学习中工作。他不仅自费学习了人力资源管理知识，考取了国家二级人力资源管理师，还顺利通过北京大学政府管理学院MPA论文答辩，获得公共管理硕士学位。2017年，又顺利考取北京交通大学经济管理学院博士，开启了为期四年的劳动经济方向的博士学习，他始终相信，在学习中成长起来的干部，才能真正经得起社会发展和人民群众的考验，才是社会需要的复合型人才。

“他特别好学，考证、读博，什么时候都觉得自己有学不完的东西，他的书法写得特别好，在很多方面，他都是我们的排头兵。”西城社保中心转移接续科的全体人员，一致高度评价李万强。

我骄傲 我是工会人

线索征集邮箱: ldwbgh@126.com

“我们前不久刚刚举办了辖区大龄单身职工联谊会，效果很不错，很受职工欢迎。我们的暑期托管班，也圆满结束，深受职工好评。我们开展工会工作，都是跟着职工的需求走。”丰台区卢沟桥街道总工会主席魏晓娟对记者说。

今年40岁的魏晓娟从事工会工作刚3年，不过，对各项工会工作，她已经非常熟络了。工会应该怎样为职工提供好的服务？魏晓娟想出了一个行之有效的办法：深入职工群体中做调研，收集职工都有哪些方面的需求。

在调研时，魏晓娟获得了这样一则情况：辖区职工倪女士和爱人都在丰台上班，但是他们的

“工会工作要跟着职工的需求走”

——记丰台区卢沟桥街道总工会主席魏晓娟

□本报记者 余翠平 文/摄



老家在平谷，暑假还没开始，他们就在为6岁的女儿暑假去哪里而费尽心思，一方面，他们不舍得把孩子放回平谷老家，另一方面，他们俩都要上班，又没有人能带孩子……

“了解到这样的情况不在少数，我们就向丰台区总工会做了申请，今年卢沟桥街道也开展了职工子女暑期托管班，接收了37名职工的孩子。这次工会出面，解决了职工的后顾之忧。”魏晓娟说。

据记者了解，街道的职工子女暑期托管班还精心设置了手工制作、葫芦丝、安全教育、阅读、亲子互动等丰富的内容，让孩子有了一个丰富多彩的暑假。

“在深入职工群体调查的时

候，我们发现职工有联谊会的需求，因为工作的缘故，很多职工都是单身状态，他们希望能扩大交友圈，于是我们就决定举办单身职工联谊会。先是通过微信群、微信公众号等多种方式发动辖区单身职工报名，再协调时间、定场地、设置联谊会趣味内容、组织职工报名、准备小礼品等等，忙得不可开交。”魏晓娟介绍，最终，单身职工联谊会于8月底举办，到场职工有100多人，大家欢聚一堂，在友好愉快的气氛里扩大了自己的交友圈，还帮不少职工找到了心仪对象。

“工会作为职工的娘家人，最重要的就是要为职工提供最贴心的服务，所以了解职工需要什么什么样的服务很重要，用需求做导

向，工会工作开展起来才能有的放矢，事半功倍。”魏晓娟说。

在去企业调研职工需求时，有不少职工说他们希望工会能提供礼仪方面的培训，毕竟礼仪规范对职场人来说太重要了，了解到职工的这个需求后，魏晓娟和街道的工会工作人员马上行动，准备在辖区组织礼仪培训。

“我的设想是，礼仪培训分群体来进行，覆盖机关干部、社区工作者、辖区职工等多个群体，每场100人，组织5场，定了这个目标，我们就要联系老师、协调场地了。这里面无数繁琐的细节，都需要仔细做好。跟着职工需求开展工会服务，虽然累，但是职工满意，我们也充满成就感。”魏晓娟感慨道。