口述实录

12333 咨询热线开通 10 年多，咨询员从日班上到晚班、通宵班——

1.3亿个电话为百姓讲解政策化解疑问

口述人：姚曙民，56 岁，上海市人力资源和社会保障咨询服务中心 12333 咨询热线第 6 组组长，12333 咨询热线“元老”级职工。

我原先在一家企业工作，2000 年企业破产，成了协保人员。2001 年，市人力资源和社会保障局，那时候还叫劳动保障局，要成立电话咨询中心，我就来应聘咨询员。当时的中心领导问我，这个岗位一般都是女同志做，你能行吗？我说，试试看吧。

2001 年 3 月 19 日，我来咨询中心报到。经过 3 个月的紧张培训，到 6 月 1 日，咨询热线开始试运行，当时热线的电话号码是 83666。到 2001 的 12 月 26 日，咨询电话正式运行了。这个日子我记得特别清楚。到 2003 年，根据当时的劳动和社会保障部的要求，电话号码改成全国统一的 12333。

姚曙民在接听咨询电话

每出台政策即迎来电高峰

热线刚开始运行时，电话不多。我记得那时候一天一个咨询员接听电话量在 40–60 个左右。咨询最多的是工作年限问题。当时很多人下岗，要“买断”工龄，工龄是大家普遍关心的事。“84 合同工”，这个词你听说过吗？1984 年上海有了第一批合同制职工，“84 合同工”指的就是这批人。还有农村户籍合同制职工，企业关停并转，这些合同制职工首先受到冲击。要跟单位“拗断”了，他们最关心自己的工龄。我自己曾经下岗，他们的感受我能理解。他们打电话来咨询，我总是尽心尽力回答，把政府的政策传递给他们。

以后每出台一个政策，在 12333 热线这里都会形成一个咨询高峰。2002 年出台生育保险政策，2004 年出台工伤保险政策，2011 年出台社会保险法，“综保”纳入“城保”……在我这里见证了劳动保障制度日益完善的过程。

一晚接220个查账电话

2004 年上海开始实行外省市劳动者综合保险政策，农民工也有了保险。政策出台后，咨询电话量一下子上升了，可以用“井喷”形容，电话都被打爆了。很多人打电话来问“综保卡里有多少钱”。

电话量实在太多了，咨询员人手不够，2004 年、2005 年，咨询中心一直在招咨询员。常日班不能满足咨询需求，咨询中心开始增加早班、晚班和通宵班。我是咨询中心第一个上通宵班的，记得是 2004 年过好年之后。很多农民工晚上打电话来咨询。有的时候一个电话号码连续打来几十个咨询电话，估计是单位下班，工友们排队打电话查询“综保卡”账户的。最夸张的一次，一个同事一晚上接了 220 个查询“综保卡”账户的电话。

从问政策到问“为什么”

现在来咨询的内容五花八门。年初增加养老金，这个时候养老金就是咨询热点。元旦、春节前咨询加班费怎么算，过了节咨询拿不到加班费怎么办；天热，咨询高温费；到年底前投诉企业欠薪，平常咨询工伤、病假工资……像最近上海开始寄发《二〇一一年度上海市养老保险个人权益记录单（城镇职工）》和《二〇一一年度小城镇社会保险对账单》，很多自由职业者就来电话问，缴了那么多钱，个人账户上怎么就这么点。

过去劳动者打电话进来，咨询政策的多。现在，了解政策的渠道多了，他们可以通过网络、电视、报纸了解，现在劳动者打电话来问“为什么”的多了。比如说，政府有个为自谋职业、自主创业的大龄失业人员补贴社保费的政策。就有人打电话来问，张三情况和他一样，为什么张三能补贴 4 年，他只能补贴 3 年。其实，这个补贴政策本来期限是 3 年，2009 年顺延了一年，有人符合条件就顺延，有人不符合，就不能享受了。这都要跟对方解释。

过去接一个电话平均两三分钟，现在电话明显长了，要 5 分钟左右，要解释很多东西。现在接 100 个电话比过去接 200 个电话吃力。为什么，过去主要是回答政策，告诉对方政策是什么就行了，现在要做很多解释工作。

现在每天来电六七万个

现在 12333 实行 365 天 24 小时中英文服务，包括自动服务在内，每天的来电量有六七万个，累计来电量超过 1.3 亿个。很多人反映 12333 难打通，中心 220 个咨询坐席应接不暇。去年开始，咨询中心完善了留言功能。拨通电话后，如果咨询员全忙，市民只要留下电话号码，咨询员将尽快回拨电话，回答问题。从去年开始，还推出了“12333 智询通”智能服务系统，市民可以在线咨询。现在“12333 智询通”已覆盖了养老保险、生育保险、劳动关系、劳动报酬、职工福利等 10 大类政策信息。

12333 不光有咨询功能，还接受投诉举报。去年年底，有个在快递公司打工的农民工回家过年前，给 12333 打了个电话，反映老板扣着他工资不发，想以此“吊牢”他，让他过完年再到这家快递公司打工。我们马上把这件事反馈给劳动监察部门，劳动监察部门找到那个老板，被扣的工钱迅速发给了农民工。这个农民工在上火车前还专门给我们打了电话，感谢我们。能帮上忙，大家都很开心。

本报记者 **鲁哲** 采访整理

【同题问答】

Q：10 年来这个城市、国家发生了巨大变化，谈谈发生在自己身上的一个具体变化，怎样评价这个变化。

A：我最大的变化就是从一个企业员工到下岗，到重新上岗，成为政府平台的政策宣讲员。我很欣慰，我的工作在百姓和政府之间架起沟通的桥梁。

Q：您在过去 10 年的工作成绩，事业发展欣慰时，是否有一点遗憾。

A：要说有什么遗憾的话，就是 12333 电话实在太忙，很多市民的咨询电话没办法接通，市民可能会觉得有点不满意。

Q：新的 10 年即将开始，您或家人的一个心愿？

A：我还有 5 年就退休了。在我的下一个“五年计划”里，我还是要尽我所能，接好每个电话，这样老百姓满意了，我的收入也会更高点，双赢。

曾是股票市场和花卉市场，如今建成最大地下剧院

文化广场绿荫环抱 成了真正的“文化胜地”

▶二〇〇五年旧文化广场爆破瞬间

▼新建成的文化广场美丽优雅

本文图片均 陈闵 摄

时过境迁 10年民生新地标

每当夜幕降临，坐落于市中心的文化广场灯影幽雅，位于地面之下的剧场舞台上，来自海内外的艺术家们正在用歌舞呈现艺术的创意结晶；阳光灿烂时，草木掩映的文化广场袒露生机勃勃的绿色胸怀，吸引市民闲步徜徉。

如今已成为上海文化地标的这座大型剧院所在地，记录着申城近百年的历史变迁。早在上世纪二十年代，位于陕西路、复兴路的这块法租界，建起了法商赛跑会，后又改名为逸园跑狗场。解放后，市政府把改建后的建筑命名为文化广场，成为上海文化政治活动的重要场所。改革开放之后，这里曾是股票交易市场，也是全市最大的花卉市场。

记载着市民深厚记忆的文化广场重新改建，牵动了无数人的心。从 5 年前旧址爆破拆迁，到 2011 年建成，文化广场又开始在上海市民的文化生活中散发能量。建成后的文化广场占地 4.7 万平方米，绿化面积达到 2.6 万平方米；剧场建筑面积为 6.5 万平方米，其中 5.7 万平方米建在地下，座位 2010 只，舞台具有制冰、喷水、旋转、升降等先进功能，是目前世界上最大、最深、座位最多的地下剧场。投入使用一年来，文化广场已上演了多场中外艺术节目，市民们在这“文化胜地”里尽情享受精彩的艺术。 本报记者 **杨建国**