

每天 8000 人次左右拨打 杭州人关心哪些社保医保问题？ 杭州 12333 实现一地呼入全市咨询

记者 魏奋 通讯员 林满君

“您好，是 12333 吗？有位退休老人来买药，把病历本丢在我们这里了，请麻烦联系一下他好吗？”

杭州市 12333 劳动保障咨询专线工号 061 号的咨询员，马上通过劳动保障信息系统，查询到了老人退休前的单位，又通过单位联系到了老人。

老人到这时还没发现自己的病历本丢了呢！连说谢谢，跑到药店取回了病历本。

市民利益无小事，事关民生的劳动保障问题，大家尤其关心。

杭州 12333，通过一根电话线和市民直接相连。咨询员们每天的工作，就是分分秒秒、切切实实地为市民办实事、解决问题。

咨询服务覆盖大杭州

“构建以 12333 为主体的劳动保障咨询服务平台，建立社情民意诉求表达机制，实现基本公共服务均等化”——这是杭州市劳动和社会保障局落实市委、市政府提出的建设服务型机关的重要举措。

杭州市 12333 劳动保障咨询服务专线，自 2005 年 12 月 15 日正式运行以来，服务范围和功能不断得到发展、创新和提升，目前已经成为市劳动保障部门对外服务和宣传的重要窗口。

2010 年，杭州市 12333 实现飞跃，不仅完成了自身系统扩容升级，而且完成了对萧山、余杭区及五县（市）远程坐席的建设。

从 2011 年 1 月 1 日开始，萧山、余杭区及五县（市）12333 咨询服务联动开通，实现了大杭州咨询服务全覆盖。

6 个月的时间里，萧山区、余杭区及五县（市）的 12333 专线，共接听来电 5 万多个。

目前，全市 12333 人工坐席已扩充到

95 个，其中市本级为 80 个，区、县（市）为 15 个。为杭州市民提供全天候、多方位、大容量、实时统一的咨询服务。

“有劳动保障问题找 12333”，如今已成为杭州老百姓耳熟能详的共识和需求。

5 年多来，这条热线为 780 多万人次提供了劳动保障咨询服务。目前，杭州每天有 8000 人次左右拨打 12333。每天高峰时段（上午 9 点至 11 点、下午 2 点至 4 点），打进热线的电话“密不透风”，一放下就响起来，间隔时间不到 1 秒。

年休假能不能跨年使用？ 单位收了 1 万元保证金合法吗？

杭州人都在关心哪些社保、医保问题，12333 梳理了市民最近咨询较多的热点问答，摘登如下——

年休假能跨年使用吗？

张先生咨询：年休假是否可以跨年使用？如果可以跨年使用，单位是否还需要支付加班费？

12333 答复：根据《职工带薪年休假条例》第五条规定，单位根据生产、工作的具体情况，并考虑职工本人意愿，统筹安排职工年休假。年休假在 1 个年度内可以集中安排，也可以分段安排，一般不跨年度安排。

单位因生产、工作特点确有必要跨年度安排职工年休假的，可以跨 1 个年度安排。单位确因工作需要不能安排职工休年休假的，经职工本人同意，可以不安排职工休年休假。对职工应休未休的年休假天数，单位应当按照该职工日工资收入的 300% 支付年休假工资报酬。

我能要求单位发经济补偿金吗？

陈先生咨询：我签了个合同说要在 4 个月内完成一项施工任务，现在差不多 4 个月施工也完成了。听说，如果单位不和我续签合同，我还可以要求一笔经济补偿金？

12333 答复：根据《劳动合同法实施条例》第二十二条规定：以完成一定工作

任务为期限的劳动合同，因任务完成而终止的，用人单位应当依照劳动合同法第四十七条的规定向劳动者支付经济补偿。

单位能向员工收保证金吗？

朱先生咨询：我们公司在我们进单位的时候向我们收取了一万元的“保证金”，这合法吗？可以要回来吗？

12333 答复：不合法。根据《劳动合同法》第九条的规定，用人单位招用劳动者，不得要求劳动者提供担保或者以其他名义向劳动者收取财物。单位向你们收一万元“保证金”是违法的，你们可以向劳动保障监察机构投诉要求退还。

产假的详细规定是什么？

吴女士咨询：我怀孕了，想了解一下关于产假的的规定，越详细越好。

12333 答复：正常分娩的，产假不少于 90 天（含产前假 15 天）；7 个月以上早产或者超期分娩的，按正常分娩对待；分娩时遇有难产实施剖宫产手术的，产假增加 15 天；分娩时遇有难产实施助产手术的，产假增加 7 天；

生育多胞胎的，每多生育一个婴儿产后假增加 15 天；妊娠期不满 3 个月流产（含自然流产、人工流产）的，产后假 20 天至 30 天；妊娠 3 个月以上、7 个月以下流产、引产的，产后假 50 天；女职工产假期间工资照发，不影响其享有的福利待遇。

12333 有哪些功能？

咨询查询

社保、医保等劳动保障方面有任何问题，都可以拨打 12333 电话询问。

上班时间，咨询员会实时调取电脑数据库里的社会保障政策条文，来为大家解答。数据库装有近万条国内和地方的社保政策条文，共 700 多万字。只要输入关键词，几秒钟就能把文件调出来。

下班时间，则可以通过拨打 12333 留言、发传真到 12333、发邮件到 hz12333@hz.gov.cn 邮箱以及登录杭州市劳动保障网站“12333 专栏”等方式，进行咨询。一般当天会给予答复，疑难问题会在 3 个工作日内回复。

杭州市劳动保障网站通过升级改版，各项网上查询和办事服务项目已逐步开通，网上办事服务平台的基础已基本形成，网站日访问量达到 10 万人次以上。

业务办理

目前主要办理两项业务——

一是打造透明型机关。按照实施“权力阳光工程”的要求，将劳动保障部门所涉及到的所有行政执法事项及办事程序通过 12333 电话、网站等向社会公布，接受各方面的监督。

如果在劳动保障局各部门办事时，遇到工作人员态度差，或者办事情况不满意，也可来电反映。

二是打造服务型机关。广大用人单位和劳动者通过咨询服务平台，可以直接获取劳动保障各方面的政策文件、办事表格等。

举报维权

针对近年来劳资纠纷、维权诉求日益增多的现状，12333 平台与劳动保障监察支队和机关效能投诉监察室，实行实时联动，开通绿色通道，畅通维权渠道，快捷便

出差时急诊住院医疗费怎么报销？

蒋先生咨询：我在杭州参保的，那出差时在外地发生的急诊住院医疗费怎么报销？

12333 答复：临时外出期间，因急症需在本市以外住院治疗的，可在当地医疗机构就医，但应在急诊住院后的 15 天内（遇节假日顺延）持急诊住院证明，到医保经办机构办理登记备案手续。

因特殊情况无法及时办理急诊登记手续的，可先拨打 87258615 告知，报销前再补办相关手续。所发生的医疗费先由个人全额垫付后，持本人市民卡、就诊病历、《杭州市基本医疗保险急诊登记表》、有效医疗费用收据原件、费用明细清单、出院小结等相关资料及医疗机构等级证明，到市医保经办机构按规定结算。

开参保证明需要哪些材料？

胡小姐咨询：我要开一张参保证明，需要提供哪些材料？

12333 答复：单位办理的，持单位介绍信，提供本单位参保人员身份证号码（按参保人员姓氏拼音字母先后排序），填写《办理社会保险参保证明申请表》，到参保所在地社保经办机构办理。

个人办理的，持本人身份证原件及复印件填写《办理社会保险参保证明申请表》，到参保所在地社保经办机构办理。

利地维护劳动者的合法权益。

单位拖欠克扣工资、不签订劳动合同、不缴纳社会保险等违法行为，可来电反映。

辅助决策

作为劳动保障部门联系市民的桥梁和纽带，12333 还承担着信息分析和情况反馈两项工作。

12333 每天都会从来电中，系统化地收集、整理、分析市民的意见、建议、反映的热点难点问题。为政策的制定和完善提供重要参考依据，使劳动保障部门的决策与服务更加符合市民利益。

每当一项劳动保障新政策出台，如不久前出台的农民工参加基本养老保险办法、城镇企业职工基本养老保险关系转移接续暂行办法等文件。12333 都会及时收集社情民意，整理咨询热点，反馈给决策部门。

杭州市 12333 服务指南——

服务时间：

周一至周五上午 8:30-12:00，下午 1:30-5:00

人工坐席：80 个

服务内容：政策咨询、办事指南、信息查询、投诉举报、民情速递

咨询方式：电话 12333、发邮件到 hz12333@hz.gov.cn 或登录杭州市劳动保障网站“12333 专栏”等。

（另外，还开通 24 小时自动语音服务功能，提供信息查询、听取录音、索取传真、进行留言等服务）

区、县（市）12333 服务指南——

萧山区

服务时间：

秋冬季 上午 8:30-11:30，下午 1:30-5:15

春夏季 上午 8:30-11:30，下午 2:00-5:45

目前人工坐席：5 个

服务内容：政策咨询、办事指南、信息查询、劳动保障监察投诉举报、民情速递

咨询方式：电话、电子邮件、网站（注：同上）

（开通 24 小时自动服务功能，提供信息查询、听取录音、索取传真、留言等服务）

余杭区

服务时间：

秋冬季 上午 8:30-11:30，下午 1:30-5:00

春夏季 上午 8:30-11:30，下午 2:00-5:30

目前人工坐席：3 个

服务内容：政策咨询、办事指南、信息查询、机关效能建设投诉举报、民情速递

咨询方式：电话 12333

富阳市

服务时间：

秋冬季 上午 8:00-11:00，下午 1:30-5:00

春夏季 上午 8:00-11:00，下午 2:00-5:30

目前人工坐席：2 个

服务内容：政策咨询、办事指南、劳动保障监察投诉举报。

咨询方式：电话 12333

临安市

服务时间：

秋冬季 上午 8:00-11:30，下午 1:30-5:00

春夏季 上午 8:00-11:30，下午 2:30-5:30

目前人工坐席：1 个

服务内容：政策咨询、办事指南、劳动保障监察投诉、民情速递

咨询方式：电话 12333

桐庐县

服务时间：

秋冬季 上午 8:00-11:30，下午 1:30-5:00

春夏季 上午 8:00-11:30，下午 2:00-5:30

目前人工坐席：1 个

服务内容：政策咨询、办事指南、民情速递、机关效能建设投诉举报

咨询方式：电话 12333

建德市

服务时间：

秋冬季 上午 8:00-11:30，下午 1:30-5:00

春夏季 上午 8:00-11:30，下午 2:00-5:30

目前人工坐席：1 个

服务内容：政策咨询、办事指南、信息查询、投诉举报

咨询方式：电话 12333

淳安县

服务时间：

秋冬季 上午 8:00-11:15，下午 1:30-4:45

春夏季 上午 8:00-11:15，下午 2:00-5:15

目前人工坐席：2 个

服务内容：政策咨询、办事指南、信息查询、投诉举报

咨询方式：电话 12333