

广东省人力资源和社会保障厅办公室

粤人社办〔2017〕96号

关于印发全面实施全民参保登记 工作指引的通知

各地级以上市人力资源和社会保障（社会保障）局：

为加快落实《转发人力资源社会保障部办公厅关于全面实施全民参保登记工作的通知》（粤人社函〔2017〕1049号）要求，我们制订了《全面实施全民参保登记工作指引》，现印发给你们，请结合本地工作实际参照执行。各地开展工作过程中遇到问题，请及时通过“广东全民参保登记工作”群（QQ群号：540842161）反馈。

广东省人力资源和社会保障厅办公室

2017年5月9日

（联系人及电话：曹畅 020-38818134）

全面实施全民参保登记工作指引

根据《人力资源社会保障部关于实施“全民参保登记计划”的通知》（人社部发〔2014〕40号）、《人力资源社会保障部办公厅关于印发〈全民参保登记经办规程（试行）〉的通知》（人社厅发〔2015〕44号）、《人力资源社会保障部办公厅关于全面实施全民参保登记工作的通知》（人社厅发〔2017〕28号）等文件要求，结合我省《关于开展全省全民参保登记计划工作的通知》（粤人社函〔2015〕2041号）、《转发人力资源社会保障部办公厅关于全面实施全民参保登记工作的通知》（粤人社函〔2017〕1049号）等文件安排，我省已全面实施全民参保登记工作，各地应于9月底前基本完成目标人群登记入库，现就有关工作提出以下指引。

一、明确登记对象

我省全民参保登记的对象，包括我省户籍人员、在我省参保的非广东户籍人员（含港澳台居民、华侨、外国人，下同），有条件的地区可以对其他常住人员、无户口人员进行登记。各地要以社会保障号码为登记对象的唯一标识，明确登记对象名单。

（一）登记对象名单。我省户籍人员名单以省公安厅提供的户籍数据为准，各市户籍人员登记名单可通过全民参保登记信息管理系统（以下简称“全民参保登记系统”）下载。在我省参保的

非广东户籍人员名单以清洗比对后的社会保险业务数据、社会保障卡持卡人数据为准，由各市负责确定后用以登记。其他人员名单以社会保险业务数据、劳动就业登记数据为基础，参考公安、民政等部门的相关数据，由各市负责确定核准后用以登记。

（二）登记对象标识。我省全民参保登记的对象以社会保障号码为唯一标识，社会保障号码相同的人员数据应核准后进行合并或修改。业务系统中仅记录 15 位公民身份号码的户籍人员，应按照国家标准 GB 11643-1999《公民身份号码》升为 18 位后进行登记。业务系统中未登记社会保障号码的港澳台居民、华侨、外国人，应按照《关于调整港澳台居民在我省参加社会保险时个人编码规则的通知》（粤人社发〔2014〕234 号）、《关于进一步做好在国内就业的华侨参加社会保险有关工作的通知》（人社厅发〔2009〕118 号）、《在中国境内就业的外国人参加社会保险暂行办法》（人力资源社会保障部第 16 号令）编制社会保障号码后进行登记。业务系统中未记录有效证件号码的人员，应调查核实获取社会保障号码后进行登记，其中无户口人员的社会保障号码按省厅集中式人社一体化信息系统无户口人员的社会保障号码编制有关意见（即将印发）处理。

二、数据清理登记

我省全民参保登记库基础数据主要通过数据清理进行登记，分为户籍人员数据清理、非户籍人员数据清理两个阶段。各地将登记对象的全民参保登记库信息指标项（以下简称“指标项”）必

填项填写完整后，汇总数据包上传至全民参保登记系统，由省社保局负责导入全民参保登记库。

（一）户籍人员数据清理。户籍人员数据清理工作已在全省试点期间基本完成，各地完成错漏数据补充更正后即可登记入库。各地要按照《关于加快推进广东省全民参保登记信息管理系统建设有关工作的通知》（粤社保办〔2017〕34号）的要求，完成本地户籍人员数据缺漏项的补充修正工作，同时补充试点期间未采集的“就业状态”、“无单位类型”、“未参保原因”、“工伤保险伤残津贴状态”、“工伤保险供养亲属抚恤金状态”等指标项。

本地户籍人员必填指标项包括“行政区划代码”、“姓名”、“性别”、“社会保障号码”、“出生日期”、“户口所在地”、“常住所在地地址”、“户口所在地行政区划代码”、“户口所在街道（乡镇）名称”、“户口所在街道（乡镇）编号”、“户口所在社区（村）名称”、“户口所在社区（村）编号”、“生存状态”、“就业状态”、“无单位类型”、“参保状态”、“经办人”、“经办时间”、“复核人”、“复核时间”。

其中，已参加任意险种的本地户籍人员“参保状态”填写“1. 本省户籍参保人员”，必填指标项还包括“单位编号”、“单位名称”、“单位类型”以及参保险种参保（待遇）状态、参保日期、参保地。未参加任何险种的本地户籍人员“参保状态”暂时填写“2. 本省户籍未参保人员”，必填指标项还包括“未参保原因”。

（二）非户籍人员数据清理。非户籍人员数据清理工作由各

地负责，将本地各险种业务数据库按照指标项清理后登记入库。各地要将各险种业务数据库进行清理，对相同社会保障号码的人员进行比对核实，属于同一人的数据应进行合并，不属于同一人的进行查证修改或列入调查核实登记的对象。

已参加任意险种的非本地户籍人员“参保状态”暂时填写“3.非本省户籍参保人员”，必填指标项包括“行政区划代码”、“单位编号”、“单位名称”、“单位类型”、“姓名”、“性别”、“社会保障号码”、“出生日期”、“生存状态”、“就业状态”、“无单位类型”、“参保状态”、“经办人”、“经办时间”、“复核人”、“复核时间”以及参保险种参保（待遇）状态、参保日期、参保地。

（三）部分指标项填写规则。

1.就业状态。根据本地劳动就业登记数据比对，属于正在单位就业的人员填写“1.已单位就业”。另外，职工基本养老、职工基本医疗、工伤、失业、生育保险一项以上险种参保状态为“1.参保缴费”的，也应填写“1.已单位就业”。其他人员填写“2.无单位”。

2.无单位类型。就业状态为“1.已单位就业”时，本项为非必填项。截至本年度8月31日不满6周岁的人员填写“1.学龄前”。根据教育部门的学籍数据比对，属于正在学校就读的人员、个人身份指标项为“学生”的人员、参加城乡居民医疗保险的在校生成以及截至本年度8月31日年满6至15周岁的人员，填写“2.在校学生”。参加灵活就业有关险种的人员以及个人身份指标项为“自

由职业者”的人员，填写“4.灵活就业”。根据人事信息登记数据比对，属于离退休的人员、已领取养老保险待遇的人员、个人身份指标项为“退（离）休人员”的人员以及年满 55 周岁的女性和年满 60 周岁的男性登记人员，填写“5.已办理离退休手续或已领取养老待遇”。其他人员填写“3.未就业”。

3.未参保原因。各险种参保状态均为“3.终止缴费”的人员填写“11.缴费终止”。就业状态指标项为“1.已单位就业”且未参加任何险种的人员填写“20.单位未予参保”。无单位类型为“2.在校学生”且未参加任何险种的人员填写“21.全日制在校生”。根据兵役部门、民政部门提供的征兵信息、兵役补助信息比对，属于正在参军的人员以及个人身份指标项为“现役军人”的人员，填写“30.参军”。根据公安部门提供的出入境信息比对，属于出国留学、定居、就业的人员填写“32.出国”。根据司法部门提供的审判信息，属于正在服刑的人员填写“33.判刑”。其他未参加任何险种的人员填写“10.个人未参保”。

4.工伤保险伤残津贴状态。一至四级伤残按月领取伤残待遇的人员根据待遇发放状态填写。五至十级伤残、未评定伤残等级一次性领取伤残待遇的人员填写“3.终止发放”。

5.工伤保险供养亲属抚恤金状态。按月发放供养亲属抚恤金的工亡人员根据待遇发放状态填写。

6.经办人、经办时间、复核人、复核时间。通过数据清理登记入库的人员，经办人、复核人填写“信息比对”，经办时间、复

核时间填写生成比对结果数据的时间。

三、调查核实登记

我省调查核实登记的对象为：符合参保条件、但未参加各项社会保险、且无法通过数据清理登记入库的我省户籍人员。各地要制定工作方案，加大宣传力度，强化经办人员培训，认真组织基层服务平台经办队伍开展调查核实登记。各地需调查核实登记人员名单，可通过全民参保登记系统“需调查登记人员查询”功能查询。

（一）制定调查登记工作方案。各地要结合本地需调查核实登记人员的数量、分布等具体情况，制定适合本地的调查登记工作方案。要积极争取当地党委政府的重视，在资金、宣传和基层服务平台上给予大力支持。要充分利用街道（乡镇）基层劳动就业和社会保障服务平台，将工作任务分解到镇街一级。要充分发挥城乡居民养老、医疗保险经办网络延伸至社区（村）的优势，调动基层服务平台经办队伍。有条件的地区，可以采用政府购买社会服务的模式开展调查登记工作。

（二）加大登记工作宣传力度。各地要根据人口结构特点，有针对性地制定宣传方案，配合全省专项宣传工作，形成宣传合力。针对城镇居民，要充分利用报纸、广播、电视、公交广告、社区公示栏等传统媒体和互联网站、微信、微博等新媒体进行宣传；针对农村居民，要充分利用张贴海报标语、悬挂条幅等宣传方式，结合各类集会、下乡进村活动进行宣传。要在工作开展前

使全民参保登记工作能够家喻户晓，消除群众顾虑，形成调查核实登记的良好氛围。

（三）组织登记经办人员培训。各地要在调查登记工作开展前，组织登记经办人员参加调查核实登记工作培训。培训内容应包括：全民参保登记工作的目的意义、社会保险政策；调查工作流程、范围、内容；全民参保登记系统（含手机客户端）使用方法；资料归档方法；安全保密事项；调查礼仪、沟通技巧等，以及调查中可能遇到的常见问题解决办法。要确保培训效果，让每一个登记经办人员掌握相应内容和操作技巧，提高调查登记质量。

（四）全面开展调查核实登记。各地要按照统一的调查流程开展工作，确保工作的规范性。我省全民参保登记工作调查流程包括调查准备、确认名册、发布公告、核实登记、录入审核、资料归档 6 个步骤。

1.调查准备。由市级统一印制“全民参保登记入户调查证”（见附件 1）、《致广大居民的一封信》（见附件 2）、《参与全民参保登记的通知》（见附件 3）等资料，按照调查员和需调查登记人员数量进行分发。具体经办登记部门要加强与辖区派出所、小区物业等有关单位和部门的协调沟通，争取得到理解和帮助，使调查员能够顺利安全调查登记。

2.确认名册。由县（市、区）级负责从全民参保登记系统中查询本辖区需调查登记人员名单，将调查责任划分到各街道（乡

镇)。街道(乡镇)级经办人员按照社区(村)的规模和人数将名单划分,明确调查员职责,保证任务落实到人,避免相互推诿。调查员要根据调查对象职业性质、居住分布情况,制定周密具体的工作方案,合理分配调查时间,确定每天访问的住户数量、调查访问路线等,并做好预约。

利用手机客户端登记信息的调查员,要从全民参保登记系统中,以社区(村)为单位打印《全民参保登记个人基础信息汇总表》(样表见附件4),用于核对调查对象基础信息。

利用纸质全民参保登记表登记信息的,还要按照每天访问计划,从全民参保登记系统中打印调查对象的《全民参保登记表》(样表见附件5),用于调查核实登记。

3.发布公告。由市级在核实登记工作开展前一周左右统一发布公告。公告的主要内容应包括:全民参保登记工作的目的意义、调查登记政策依据、调查登记对象、调查登记内容、调查登记时间、调查登记方法、调查员证件标识、监督举报电话等,模板参考附件6,各地可根据实际情况进行修改。

公告要通过当地电视、广播、报纸等媒体刊播,各县(市)也可以在当地电视、广播同步刊播。街道(乡镇)、社区(村)应将公告在宣传栏内进行张贴,粘贴的公告中还需标明本街道(乡镇)、社区(村)的联系方式。

4.核实登记。调查员要在公告公布的时段内,合理安排调查时间顺序,做到“三不漏”:查不漏户、户不漏人、人不漏项。要

注意衣着端庄，带齐物品；说好开场白，拉近彼此距离；申明保密，消除居民戒心；调查结束离开前，注意核对信息是否填写完整；遇到特殊情况和问题，注意回答技巧，妥善处理。还要保证自身安全，遇到不配合或言行过激的居民及时离开，最好能够争取到派出所片警的配合。调查登记注意事项见附件7。

5.录入审核。利用纸质全民参保登记表登记信息的调查员，每周至少一次，用逐个录入或批量录入的功能，将调查登记的信息录入到全民参保登记系统。没有网络或技术条件的地区，也可以将整理好的纸质登记表，每周至少一次，归集到街道（乡镇）级统一录入。利用手机客户端登记信息的，无需再次录入信息。

由县级登记审核人员负责登记信息的审核工作，审核可采用检查登记表、电话抽查等方式进行，及时查缺补漏，确保入户的真实性和数据的准确性，对数据信息不准确等问题要及时退回重新调查核实。

由市级对工作进度和质量进行监督检查，做到事前督促、事中检查、事后抽查，对工作进度慢的要及时调度，对调查方法有误的要予以纠正。

6.资料归档。要做好调查核实登记工作资料规整工作。完成录入核实后，街道（乡镇）级负责将所有纸质表格，以社区（村）为单位，按以下顺序整理，交县级社保经办机构档案管理：（1）《全民参保登记个人基础信息汇总表》；（2）按汇总表名单顺序排列的《全民参保登记表》。

全民参保登记工作资料涉及相关居民的隐私，各级工作人员必须对资料做好保密工作，不得外泄。

四、数据管理和应用

全民参保登记库数据是支撑我省人社工作分析决策水平的宝贵资源。各地完成数据清理、调查核实登记工作后，还要加强数据的安全保密，保障数据动态更新，增加数据与业务工作联动，将数据应用到人社工作的各个领域。

（一）安全保密。各地要将保密意识、安全意识贯穿于全民参保登记工作的始终。要坚决遵守有关规定，不得委托其他单位或者个人单独负责全民参保登记有关数据维护工作，需要其他单位或者个人协助维护的要签订的协议中要有保密条款。要注意不得向其他单位和个人提供全民参保登记库全库交换或者提供超出规定查询范围的信息，政府部门间信息共享的，要厘清保密责任。要明确相关工作人员对在工作中获知的登记记录承担保密责任，不得违法向他人泄露。

（二）动态更新。各地要做好全民参保登记系统数据接口程序的维护和管理工 作，确保本地各险种业务系统中新增、修改、终止的参保信息按时同步到全民参保登记库。要将与其他部门建立定期交换、比对机制获得的全民参保登记信息，上传至全民参保登记系统。要在本地各险种业务系统新建、改造过程中，同步考虑全民参保数据接口建设，避免二次开发。

（三）业务联动。各地要适时改造本地业务系统，在受理业

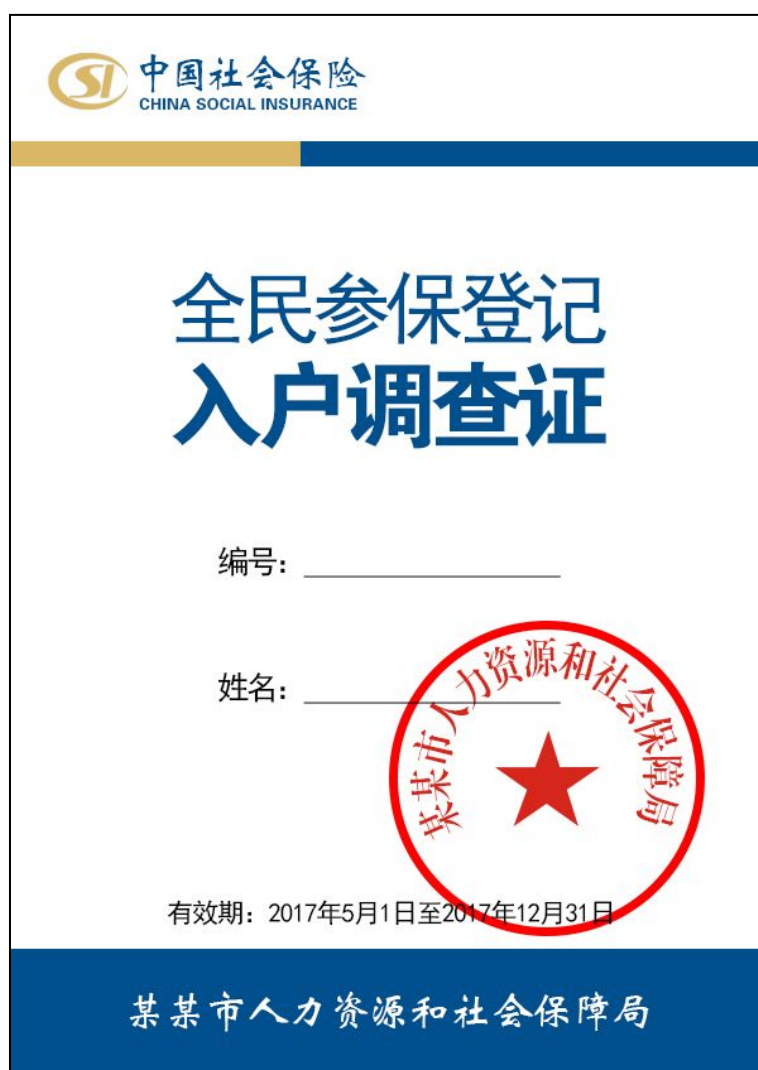
务、查询、咨询等环节，自动查询全民参保登记情况，采集手机号码等缺失的相关信息。要从全民参保登记库比对获取业务系统缺失的信息，补充到本地业务数据库。要利用全民参保登记库数据查询本地户籍人员异地参保、领取待遇等情况，减化办事环节，免去参保人办理异地参保证明等业务，同时有效减少重复参保、重复领取待遇等问题。

（四）分析应用。各地要充分利用全民参保登记库数据全面掌握本地各险种未参保人员分布情况，科学合理地制定扩面任务，利用系统记录的未参保人员基本信息和联系方式进行精准扩面。要利用数据资源精准分析各类参保人群信息，跟踪各险种的参保情况，掌握各险种参保人群流动走势，为各地制定精准扶贫政策、就业创业政策、社会经济形势分析和完善社会保险制度提供决策依据。

- 附件：
- 1.全民参保登记入户调查证
 - 2.致广大居民的一封信
 - 3.参与全民参保登记的通知
 - 4.全民参保登记个人基础信息汇总表
 - 5.全民参保登记表
 - 6.关于开展全民参保登记调查工作的公告（模板）
 - 7.调查登记注意事项

附件 1

全民参保登记入户调查证



中国社会保险
CHINA SOCIAL INSURANCE

全民参保登记 入户调查证

编号: _____

姓名: _____

有效期: 2017年5月1日至2017年12月31日

某市人力资源和社会保障局

调查证制作文件可通过广东全民参保登记工作群下载。

调查证须套印地市人社局印章；编号规则由各市制定；有效期可以按照本地工作安排进行调整，但不能晚于 2017 年 12 月 31 日；尺寸为 100 毫米×140 毫米。

附件 2

致广大居民的一封信

尊敬的居民：

您好！

国家建立社会保险制度，是为了保障公民在年老、疾病、工伤、失业、生育等情况下依法从国家和社会获得物质帮助的权利，让全体公民共享发展成果，促进社会和谐稳定。全民参保登记工作，是按照《社会保险法》等法律法规要求，以社会保险全覆盖为目标，对各类人员参加社会保险的基本情况进行记录、补充完善和规范管理，从而推进全民参保的一项重要基础性工作。全民参保登记工作事关广大居民的社会保险权益和福祉，请您积极配合，准确填报相关信息。

本次登记工作，是对没有参加各项社会保险的本省户籍人员，由调查员佩戴统一的“全民参保登记入户调查证”上门登记，您也可以选择自行前往公告指定地点进行登记。登记内容包括需调查对象的个人基本信息、就业状态、现参保情况、未参保原因等，这些信息仅用于录入全民参保登记库，将进行严格保密。

如需更详细地了解具体情况，请登录本地人社局网站、关注“广东人社”微信公众号、拨打 12333 咨询电话或者到就近的社保经办机构进行了解。

感谢您的支持和参与，祝您身体健康、万事顺利！

广东省人力资源和社会保障厅

2017 年 5 月 1 日

附件 3

参与全民参保登记的通知

尊敬的居民：

您好！

应广东省全民参保登记调查工作要求，需对您参加各类社会保险情况进行登记。工作人员多次上门未能见到您本人，为了您的切身利益，请尽快与我们联系，完善您的个人参保信息。

_____街道（乡镇）_____社区（村）

电话：_____联系人：_____

地址：_____

_____（盖章）

_____年__月__日

附件 4

全民参保登记个人基础信息汇总表

广东省 县 镇（街道）： 社区（村）： 经办人： 联系手机：

序号	姓名	公民身份号码	就业状态		户口所在地	常住所在地 地址	联系电话	现参保情况					备注
			单位全称	无单位类型				养老	医疗	失业	工伤	生育	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													

复核人：

负责人：

填报时间： 年 月 日

附件 6

关于开展全民参保登记调查工作的公告(模板)

全民参保登记工作,是国家统一部署的,了解广大居民参加社会保险和享受社会保险待遇情况,促进社会保险法定人员全覆盖的基础性工作。为深入贯彻《人力资源社会保障部关于实施“全民参保登记计划”的通知》(人社部发〔2014〕40号)、《转发人力资源社会保障部办公厅关于全面实施全民参保登记工作的通知》(粤人社函〔2017〕1049号)精神,维护广大居民的根本利益,现在全市范围内开展全民参保登记调查工作。

调查登记时间: 2017年 月 日至2017年 月 日。

调查登记范围: 未参加社会保险的本市户籍人员。

调查登记内容: 个人基本信息,包括个人身份、常住地址、联系方式等。个人参保情况,包括就业状态、未参保原因、当前已参加的社会保险的险种、参保状态等。

调查登记方式: 工作人员将联系被调查人员到指定地点集中登记,或佩戴统一的“全民参保登记入户调查证”上门完成对被调查人员的登记。请调查对象真实、准确、完整提供参加社会保险情况。

监督举报电话:

_____街道(乡镇) _____社区(村)

电话: _____

地址: _____

市人力资源和社会保障局

2017年 月 日

调查登记注意事项

一、调查登记衣着要求

调查员入户登记时要衣着端庄，穿戴整洁，展现良好精神面貌。所有调查员一律佩戴内容填写完整的“全民参保登记入户调查证”，准备好《致广大居民的一封信》《参与全民参保登记的通知》《全民参保登记个人基础信息汇总表》《全民参保登记表》等相应的表格文件后开展调查登记。有条件的地区，可以准备少量社会保障工作相关的宣传品同步发放。

二、调查登记工作细节

(一) 入户前注意事项。先敲门，注意敲门声音要大小适中，住户开门前要保证衣帽整齐、彬彬有礼、落落大方。住户开门后，主动出示“全民参保登记入户调查证”，简明扼要地表明身份、说明来意，住户同意后，调查员在门前垫子上擦净（有条件的地区可以自带鞋套），方可进入房间，给主人留下一个干净整洁的印象，拉近彼此之间的距离，以便得到住户的理解和支持。

(二) 入户后注意事项。向住户宣讲全民参保登记工作的意义和要求，说明登记信息是对个人社保权益的维护，向住户发放《致广大居民的一封信》，表明全民参保入户登记工作的合法性，说服住户主动配合登记工作，提供有效身份证件。按照《全民参

保登记表》的内容完整地记录居民各项信息，并签字确认。

（三）调查登记礼貌用语。

1.进门语：您好，我是××社区（村）的工作人员，我的入户调查证编号是×××，在您百忙之中给您添麻烦了，感谢您抽出时间协助我们开展全民参保调查登记工作。

2.填表语：请问您贵姓？……谢谢您的配合！

3.放心语：全民参保登记调查登记工作有明确要求，您的具体资料信息将进行严格保密，请放心，谢谢您的理解与配合！

4.结束语：给您添麻烦了，谢谢您！

三、调查登记技巧

（一）合理安排调查时间。以方便住户为原则，结合本地人员及工作状况，合理安排调查登记时间。一般来说，调查登记时间最佳在法定休息日及工作日的休闲时间（中午或傍晚）进行。同时，根据不同年龄、不同从业人员的社会时间差异来调整调查时间，以保证调查成功率。

（二）合理安排调查顺序。采取先易后难的入户顺序。按照社区（村）工作人员对辖区内住户的了解，先选取较热心、较配合的居民进行入户登记，发挥带动效应，吸引其他居民关注全民参保登记调查工作，主动配合完善个人参保信息。针对户在人不在、长期外出人员，通过走访邻居、询问租客、查询电话、留《参与全民参保登记的通知》等方式通知居民参与登记。

（三）入户登记沟通技巧。与居民谈话要根据对方的年龄、

职业，准确称呼对方，语气要和气、大方，获得居民的好感，方便登记工作的开展。调查员与居民调查谈话时间要视情况掌握，宣传全民参保登记工作的基本政策，认真填写相关表格，办理完毕后即可离开。对一些居民谈及的题外话，要正确引导，不要参与讨论，时刻牢记自己是党和政府的“连心线”。

四、常见问题处理办法

（一）家里没人怎么办？

要结合住户的职业情况，选择非工作时段再次上门调查。有联系电话的，可以电话联系预约调查时间。也可以留《参与全民参保登记的通知》、请邻居通知等方式，请调查对象主动联系调查员。

（二）被误认为推销人员怎么办？

应主动出示“全民参保登记入户调查证”，说明身份，必要时可以展示刊登《关于开展全民参保登记调查工作的公告》的报纸等材料，宣讲全民参保登记工作的要求。有条件的地区，可以请辖区民警、热心住户协同参与调查，获取住户的信任。

（三）住户不让进门怎么办？

可以宣讲全民参保登记工作的意义和要求，说明登记信息是对个人社保权益的维护。住户仍有疑虑的，可以留下《全民参保登记表》请住户自行填写后联系调查员收取，也可以留《参与全民参保登记的通知》请住户到社区（村）办公地点参与登记。

（四）家里只有老人和小孩怎么办？

对于行为能力较强的老人和小孩，可以请其联系家属预约调查时间，或直接提供需填写的信息。对于行为能力一般的老人和小孩，可以留下《全民参保登记表》或《参与全民参保登记的通知》，请其他家属回家后联系调查员。

（五）见不到住户怎么办？

对于房屋出租的，可以向租户了解户主的联系方式，通过电话调查的方式获取登记信息，也可以请租户转交《与全民参保登记的通知》。对于房屋长期空置的，可以向邻居了解基本情况。对于确实无法联系的，可以登记未参保原因为“人户分离”。

（六）对方不配合怎么办？

遇到不配合或言行过激的居民要及时离开。要联系该户较为热心的成员，宣讲全民参保登记工作的意义和要求，请其配合调查。要先调查辖区内配合工作的居民，发挥带动效应。可以请辖区民警、热心住户协同参与调查，获取住户的信任。

（七）敏感问题的询问技巧。

对住户咨询的社会保险有关问题，有相应宣传资料的可以热心解答，没有资料的应引导其登入社保局网站或拨打社会保障热线电话 12333 进行咨询。对谈及的题外话，要正确引导，不要参与讨论。