

上海民生手册

来自《直通960》的声音



海滨
编著



直通960

中国出版集团 东方出版中心

上海民生手册

海滨
编著

来自《直通660》的声音

图书在版编目(CIP)数据

上海民生手册——来自《直通 990》的声音
/ 海滨编著. —上海: 东方出版中心, 2013. 8
ISBN 978-7-5473-0595-9

I. ①上… II. ①海… III. ①上海人民广播电台—广播节目—制作—手册 IV. ①G229.275.1-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 139142 号

上海民生手册——来自《直通 990》的声音

出版发行: 东方出版中心
地 址: 上海市仙霞路 345 号
电 话: 021-62417400
邮政编码: 200336
经 销: 全国新华书店
印 刷: 昆山亭林印刷有限责任公司
开 本: 700×1000 毫米 1/16
字 数: 100 千
印 张: 9
插 页: 2
印 数: 0,001—4,050
版 次: 2013 年 8 月第 1 版第 1 次印刷
ISBN 978-7-5473-0595-9
定 价: 15.00 元

版权所有, 侵权必究

东方出版中心邮购部 电话: 52069798

序 言

这是一个伟大的时代，“中国梦”是最响亮的宣言，也是亿万人正在努力实现的目标；

这是一个变革的时代，开放与多元、创新与激情，让每一种可能都有机会成为现实；

这是一个喧嚣的时代，高速发展的社会带来各种利益纠结与冲突、思想分化与碰撞；

这也是一个焦虑的时代，新的事物层出不穷，新的选择眼花缭乱，而“旧的”我们该如何应对与发展？譬如广播，这个百年媒体，看着活色生鲜的新媒体，内心总有一种不安。焦虑，不是坏事，它是一种警醒，也是一种催化，催生老树开新花，催生变化与革新，关键是看焦虑者是否能认清方向、把握机会。

《直通 990》是上海人民广播电台 2011 年 5 月开播的一档民生热线节目。热线这种形式在广播的运用已有百年历史，但就是这档形式传统得不能再传统的节目却带来了持续增长的高收听率、带来了听众的追捧与热爱、带来了政府高层的肯定与称赞，并成为上海乃至全国广播界津津乐道的话题，成为一种“现象”。《直通 990》成功的秘诀是什么？成功的路径在哪里？这本书将为我们揭开节目背后的故事。

在本书中，广播新闻中心与一门式研发中心的《直通 990》联合

团队尝试用老百姓身边发生的寻常事情来讲述民计、民生的一些政策，从多个不同的角度和侧面来分析解剖案例，使读者对于政策的理解更趋直观、通俗。让读者明白自己确实能够享受到哪些政策，哪些政策在最需要帮助的时候可以伸出援助之手。

就如同节目呈现的那样，老百姓关心的问题，自身遇到的问题，怎么解决？找到方法和途径是一个主要点。失业了怎么办？这本书虽不能直接帮你介绍工作，但却能给你一个途径，该去什么地方，到哪些部门，找哪些人，得到哪些帮助。一个人一生中到底需要多少证件？国内的交通出行、国外旅游，都需要办哪些证件？这本书同样可以告诉你……所以你能把它当成一本工具书备用，又可以当成一本和自己相关的故事书，也可以看成是一本简版的民生政策大百科。

一本书是不可能穷尽所有与市民相关的政策信息的，编者将最常见的问题梳理成 11 个板块，如权益和保障、缴金和退休、生育和奖励、收养和教育、困难和帮扶、看病和报销、房屋和继承等。每个板块都摒弃了直接宣讲政策和道理的传统说教方式，将一些晦涩难懂的政策，融入到实际生活和工作中，用一到两个不等的真实案例，来讲述大道理。故事性、可读性强，理解起来简单、形象。

民生问题，是当今社会最关注的问题，民生政策，又是涉及面最广、条文最复杂的政策，如何将两者有机嫁接，有效解决市民遇到的难题？《直通 990》搭建了一个高效便捷的桥梁，一端是市民迫切的渴求，一端是政府部门耐心专业的解答，这种个性化、贴近实际的服务让政策不再冰冷、让问题不再死结。社会资源的多方嫁接、政府部门的深入参与、后台支撑的专业与细致、节目内容的贴近与实在，是《直通 990》节目成功的要素。

同时，我以为更核心的要素是，《直通 990》是一档有温度的节

目,特别是编播人员与普通听众的情感共鸣。那些充满情感的政策解读、轻松幽默的故事讲述、换位思考的热心帮助,让说者动容、听者温暖,让问题化解、矛盾冰释,源源不断的正能量从一期期节目中涓涓涌出、汇成江河,推动社会的和谐与进步。这档节目已经不再是几个编播人员的创作,而是成十上百的专业人员、成千上万普通听众共同的作品。《直通 990》之所以能成为“广播空中社区”,离不开专业部门的鼎力支持,离不开许许多多听众的支持和参与。

《直通 990》的成功,也给我们广播人带来启示,在这个新媒体时代,“旧的”未必是坏的,重要的是要在看清自身弱点与长处的基础上,带着诚心、热心、耐心、专心去做节目,为听众服务,把广播做得更专业更好听。当然,我们也不会停步不前,未来的《直通 990》将插上新媒体的翅膀,将温暖人心的声音传递得更广更远。感谢这个伟大、变革、喧嚣和有点焦虑的时代,它让广播拥有更加宽广的未来,而我们将更加努力——“用心做广播,只为你倾听”!

孙向彤

上海广播电视台广播新闻中心主任

前言

与政府资源对接的广播创新

——来自广播节目《直通 990》的启示

一档广播节目在短时间内获得社会各个阶层的关注以至收听率大幅地提升,在今天新的媒体环境下显得尤为可贵。它给我们的启示是:传统媒体应学会将自己置于社会现实、政府关注、民众诉求、媒体变革的大环境下思考节目创新;面对社交媒体的崛起,传统媒体同样能打造出独特的虚拟社区以应对;良性嫁接社会资源将会更有效地发展自身……审视《直通 990》的成功实践,进而提炼可复制传播的经验是本书的核心要义。

今天的社会显现出管理理念、体制机制、法律政策、方法手段等多种互不适应的地方,解决社会管理领域存在的问题既十分迫切又需要长期努力。如何创建一个社会管理的新格局?在城市里,让政策实施可以“自助”,让居民互助成为可能,让社区可以在常态下按照规范实现自我管理,进而推动政府负责、社会协助、公众参与的社会管理新格局,最终降低政府运行成本和管理代价,广播节目《直通 990》称得上是对社会管理创新理念的成功尝试。它创新了群众的诉求表达机制,提高了政策的透明度和知晓率,用手中掌握的媒体舆论平台,打造了一个充满善意的社会空间。

上海电台大型公益类民生广播节目《直通 990》创办于 2011 年 5 月,秉持“走转改”的精神,讲实话、讲真话、讲老百姓心里的话,

从而得到听众的充分信任,挖掘出真正的基层声音。《直通 990》的脱颖而出确实值得关注。作为一档开播期不长,传媒与政府深度合作的广播节目,冷静思考其成功的现实背景及必然因素,总结出有价值可复制的经验,能使我们更清楚未来的前进方向。所以,笔者将以《直通 990》策划、责编、主持的身份对其进行深度剖析,从社会环境、政府诉求、媒体发展等方面诠释其成功的真正原因。

《直通 990》由上海广播电视台与上海市民政局联手创办,是一档关注社情民意的公益类广播民生节目。

节目定位是:联通各类政府资源、整合社会各方力量,面向全体市民、提供高效、便捷、跨界的非紧急类公共服务。为群众搭建一条政策咨询、排忧解难的互助通道,有效排解社会情绪,协助打造透明、阳光、亲民的政府形象。

在上海市民政局、上海市司法局的大力支持下,节目打造了每天 3 小时直播、24 小时在线的全天候为民服务平台。在“助人自助”的公益理念引导下,初步形成了空中社区“一人有难大家帮”的良好氛围。每天直播节目收到的短信、微博近 3 000 条。开播两年来,《直通 990》团队已经解决听众个人问题逾万件,收听率翻番,形成了广播非黄金时间近百万人收听的罕见局面。良好的收听效果增加了节目的美誉度,进而赢得了更多人的关注。听众赞誉其为“无所不能的直通 990”、“神通广大的直通 990”、“万宝书式的直通 990”。

每天下午版两小时全面关注市民反映的涉及方方面面生活的问题,由市民政局上海社区服务中心 962200 明星话务员坐镇直播室,与主持人一同现场解答市民提问,从政务咨询到家长里短,可谓五花八门。次日上午版一小时则由街道基层管理者、司法局提供的律师,对前一天节目中的市民呼应及需求进行解析。通过对

2012 年 4 月,《直通 990》获得第七届中华慈善奖“最具影响力慈善项目”。同时,它也是上海市委宣传部首个“走转改”先进典型,国家广电总局向全国通报表扬的创新创优十佳广播节目。

一档日播三小时、年中无休的广播节目所打造的独特高效的支撑系统是怎样的?我们撇开惯性认知的编辑部、采访部,来解析《直通 990》的强大后台。

《直通 990》“无所不知”的主持给人留下深刻的印象,其精准的表述令人叹服。上海电台如何在短时间内打造出如此精通政策的主持人,这是大家所好奇的问题。事实上,除了一年来的磨炼以及主持人自身的努力之外,《直通 990》还有一个秘密武器——《直通 990》政务信息电子检索系统。这个专门为《直通 990》主持人开发的电子系统,通过关键字可以搜索到相关政策,有效地辅助了主持人对政策的把握和阐述。该系统目前内容全面丰富,涉及劳动、医保、民政、残联、老龄、工会、征兵、粮食、计划生育、信息委、房地产、公积金、教育、公安、税务等 15 条线。每一项问答都附有四项辅助功能,包括相关案例、相关组织、政策法规、智能在线解答。作为主持人的辅助系统,其所收录的政策表现方式主要以问答的形式来展现,直观而有效。

来自上海市社区服务热线“962200”平台,团队工作成员 7 名,每天 2 名承担下午两小时节目的直播嘉宾。该团队由部门副主管和业务骨干带头,定期交流心得、学习和了解最新民生政策和信息、分析研究在直播过程中遇到的疑难问题,并定期将直播过程中的常见问题、民生政策和信息整理成培训材料,对相关人员进行业务培训。除了政策上的答疑释惑以外,962200 平台上运行的“服务超市”也直接服务于听众,日常生活中经常遭遇的家电维修、物业维保等问题可以在节目中得到及时回应。事实上,962200 热线

已成为《直通 990》节目的延伸服务平台。

团队成员 4 人，每天一位轮流值班，在后台通过系统与电台参与直播的嘉宾内外互动，在每天下午两小时的直播期间提供实时信息支撑、疑难来电的场外确认，以及听众致电 962200 平台提供信息的及时反馈等工作。这一小组的存在让信息的准确性大为提高，“实时印证”使得节目的可信度大为增加。

由上海市司法局法律援助中心负责总协调，年中无休选派律师进驻节目，每天上午一小时与一门式政务研发中心的四名政务观察员一起，以律师视角解读市井百态、法律法规。其所倡导的契约精神、法律意识是今天社会极为欠缺的部分。大到城市管理、政策实施，小到邻里纠纷、情绪障碍，律师视角均能给出不一样的启发。这一系统让节目在法律层面站稳脚跟，不为情绪主导掌控，冷静寻求问题的解决之道。

街道基层管理者协调系统高效支撑：它所面对的是超过 200 个覆盖全市的街镇基层管理者，由政府相关部门协调每天进入直播室的嘉宾。开播至今，已经有超过 170 位街镇的党委书记、镇长、主任、副主任、副镇长、受理中心主任等走进《直通 990》，他们带来的是一线工作积累的实际操作经验和体会。这项工作的庞杂超乎想象，高效的协调能保证其有序进行。

疑难杂症解决小组系统独特而关键：目前有 6 名成员，这个小组设置在一门式政务研发中心。他们负责整理、归纳、分析、处理各类民生事件。这个小组内部交叉组合再分为：联络整理组、临时连线组、常规连线组、疑难处理组。该小组是行动小组，接到疑难杂症后先入档，随即电话联络当事人，详细记录所有相关问题，掌握其诉求点。然后分析案例，列出 2—3 个解决途径和涉及部门。与此同时联络相关部门，沟通政策解决之道。在处理过程

中,如可能解决,行动小组即与当事人一起前往相关部门解决处理。遇所有路径皆无法解决案例,也致电详细告知当事人,并将导致无法解决的政策漏洞归纳入档。

跨媒体传播系统促成二次传播:《直通 990》与文汇报、新闻晚报、I 时代报、东方网形成紧密合作关系,相关单位可以在第一时间得到感兴趣的信源,并在采制报道的过程中得到《直通 990》团队的协助……这种立体传播强化了信息的二次传播力量,信息以及信源都是其中的受益者。在这一基础上,还有电视版《直通 990》——《民生这点事》于 2012 年“十一”长假 5 集联播,以及与@上海发布的全力合作等,这种基于同一内容源的跨媒体传播蕴藏着未来全媒体运作的一种雏形。

而一些由节目派生,非常设的辅助支持系统,诸如社工系统、志愿者支持系统、辅助决策支持系统、评估反馈支持系统等在此就不一一列举。

从考虑建立长效机制出发,节目组为现存所有系统都附着有第二存在价值。例如疑难杂症解决小组,其案例将为政府部门解决跨界死结问题提供思考途径;962200 社区服务平台通过节目扩大了影响,提升了品质,可以更好地为上海市民服务;法律援助中心通过节目扩大了宣传,让社会底层人员更好地了解法律免费援助服务;跨媒体传播系统让不同媒体找到了走进基层的通道,报道播发后的积极反馈令人振奋……

《直通 990》节目的合作样态是政府主导和社会参与相结合的社会管理创新尝试: 如何打造一个阳光、透明、高效、亲民的政府形象? 个体困惑怎样及时得到政府及社会的积极回应?

首先,政府对未来社会管理创新提出了明确方向: 党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法制保障。无论是北上广还是二

三线城市，无论是面对超规模城市运行还是超复杂人口来源，政府迫切需要了解自己提出的政策的现实性与可行性。《直通 990》的实践显示：在整个社会自治力量没有完全发育的情况下，主流的大众传播媒介有责任和义务，同时也有能力来搭建政府和公众之间沟通的平台，由此推动社会管理的创新，以及公共服务体制的创新。

其次是公众参与。互联网社交媒体产品如雨后春笋般出现，一方面“拉”走了传统媒体的部分受众，另一方面，它帮助传统媒体培育了乐于表达、善于表达的公众群体。媒体意识到已经不能单方面给受众提供内容——一个听众自己生产内容给听众的时代已经开始。以《直通 990》为例，每天将近 3 000 条的短信、微博和无法统计的大量来电涉及民政、人保、医保、教育、晋升、残联、公安等各类政务类咨询，还有五花八门的生活类信息和情绪化倾诉……这些信息如果只是公众单方面的提问参与，其平台是无法支撑的。这其中难得的黄金价值在于听众及时对听众的答复。

所以说，由互联网时代培养出来的独特的公众参与能力为《直通 990》的成功打好了基础。对上海这样一座人员结构非常复杂的超大型城市来讲，展示这样一种社会公众参与平台的意义在于，我们确实看到了一种积极、正面的情绪存在的可能性。普通市民通过参与广播节目，提供个体困惑解决方案，进而参与社会，推动城市发展，包括推动城市治理和社区治理。实际上这种广播对话提供了一种更充分的社会互动实践。

再次是政府部门对媒体态度转变的契机。政府从以往简单的“防火防盗防记者”的思维跳出，思考媒体除了监督、除了宣传还能做什么？这是一次积极的转变，作为这种尝试的代表，《直通 990》给出了一个基本的共识：当主流媒体和大众的需求结合起来之

后,它可以提供政府思考施政的方向。它改变和深化了政府对媒体的理解:其实媒体和政府是可以很好地合作的。政府部门和新闻媒体深度合作,本身就是非常重要的资源融合,这个融合过程展示了极大的示范覆盖效应。

《直通 990》从合作理念到节目定位,从内容选择到样态呈现,都有着即时的沟通和严格的设计,并保持着以数据为依据调整节目的指导思想。

跨界合作,沟通先行。上海市民政局与上海人民广播电台首先确认了双方共同接受的核心理念:联手打造空中一门式民生热线——《直通 990》,创新社会管理,协同跨界合作,回应市民呼声,全天 24 小时守候,寻求解决之道,为市民排忧解难。

协议落实,确保稳定。该合作项目设立以上海广播电视台党委书记和上海市民政局局长为首的联合工作小组。下属各级部门领导亲自挂帅,迅速形成梳理问题汇总、疑难案例分析、分享流程设立、信息发布系统支持平台等支持系统。同时,疑难小组专家团队、社工团队、事务代理组织、志愿者团队的相继启动,都为节目的公信力起了强有力的支撑作用。

科学调整,不断完善。学会让数据指导节目修缮。随着短信微博数据的大量积累,可以随时发现百姓关注焦点,比如当发现劳动和医保是老百姓最关心的两大类问题时,就加大了这方面的政策普及和推广力度。统计发现纯属基础的问题占 86%,真正的疑难问题只有 2%,就果断加大了《直通 990》疑难杂症解决小组的曝光率,增加跨界政策的解读力度,对相关案例进行及时分类总结。

开放设计,无碍参与。《直通 990》一反广播常态,没有设计子栏目,而是打通下午两个小时全程互动直播、以貌似“无序”的状态来吸引听众,让听众需求有了可以“随时接入”的可亲近的无障碍

环境。同时，嘉宾的实时交流沟通、短信微博阅读与热线电话的穿插接入，形成了天然的区隔，避免了听众因产生疲劳而流失。听众的问题和答案可以随时对接，进一步刺激了听众参与热情。上午一小时则对前一天下午的节目内容分类梳理、对个别案例全景展现，通过街镇管理者、法律工作者的思考 and 解读，以及听众热线、短信微博互动等环环相扣，一个良性的循环就此建立起来，正是这种设计执行保证了节目的成功。

一年多的实践证明，上海广播电视台和上海市民政局、上海市司法局等政府部门以及一门式政务研发中心等社会组织成功搭建了一个社会公众参与的平台——《直通 990》空中社区。

这个社区不仅仅是个体困惑在寻求帮助，还有市民之间的助人自助，不仅包含了公众的情绪宣泄，还有公众直接对政策管理部门发表意见和建议。同时它还用自身的热情言行唤醒并鼓舞着社会正能量的释放，呼唤着民众的奉献精神。

《直通 990》是上海传媒创新创优的尝试，它贴近实际、贴近群众、贴近生活。它选择以政府的力量参与来打造节目权威公信力。它主动联系街道镇管理层、联络政府企业和社会组织，整合社会资源，搭建互助通道，解决群众生活中的各种难题；它搭建了科学、高效、卓有成效的后台系统；这些都是以往媒体创新举措中鲜有尝试的。更重要的是广播表达上的创新，说实话，说真情，贴近老百姓，实事求是，语言表达富有生活气息，是来自群众之中的，或者直接利用群众朴实真诚的语言，增加了节目的生动性与感染力。

《直通 990》不仅是一档广播节目，它同时也是上海市民政局与媒体深度合作的一种成功尝试。它是非政府公共组织参与社会管理的示范先行，践行了“助人自助”的公民自治社会管理宗旨：创新群众的诉求表达机制，提高政策的透明度和知晓率，让政策实施

可以实现自助,让居民互助成为可能,让社区可以在常态下按照规范实现自我管理,同时利用广播的媒体舆论平台,去创造一个善意的社会空间,去降低整个社会的沟通成本,最终达到促进社会整体和谐的长远目标。

结语

《直通 990》给予我们诸多启示:媒体应该更好地沟通与政府部门的关系,有效嫁接政府资源,形成自我独特的媒体优势;可以努力融合和引入政府跨部门、传播跨媒体的多元力量,在市民阶层与上层建筑之间打造媒体的影响力;要积极主动协调多部门关系,在保证各自利益诉求的前提下,向设定的共同目标迈进。

目 录

序言	1
前言：与政府资源对接的广播创新	1
 第一章 劳动保障权益你意识到了吗？	1
1. 劳动合同和劳动保障工作中和单位签订的合同条款 你都看清了吗？	1
2. 大龄人员就业距离退休不过几年，就业的尴尬年纪 我们还要工作	9
附：政策关注点及出处	
 第二章 你的养老有保障吗？	15
1. 养老险种及转换：农村和城镇，上海和外地，我们都在 关注的养老问题	15
2. 工龄认定及常见养老金问题：1992 年前的工作年限认 定后等同于缴金年限吗？	20
附：政策关注点及出处	
 第三章 令人发愁的工伤	26
1. 工伤认定工作范围内受到的事故伤害，不如这样	