

大陆 深度

中国县城社保工作人员口述：社保到底是怎么计算的，很多人都搞不清楚

“我其实非常困惑，社保作为一种非常普遍的面向公众的政策，它应该被当成一个常识，但从来没有任何人来普及过这件事。”



2015年9月2日，中国武汉，老人在城市公园打麻将。摄：Zhang Peng/LightRocket via Getty Images

特约撰稿人 林亚美 | 2023-07-05

23岁的小王坐在县城政务大厅的办事窗口里，正在为一个老人办理社保年检。她的背后一块蓝色的背景板，上面写着“人力资源市场暨社会保障服务中心”，下面挂了两个奖章，一个是共青团中央颁发的青年文明号，一个是人社部优质服务窗口。来办事的人恐怕想不到，面前的这个工作人员，只是一个实习生。

这是小王在大学本科毕业一年后获得的第一份工作，是与她的所学专业完全无关的、一个来自县城社保中心的实习生岗位。她后来听说，这个岗位在全国很多地方都有，也是为了给未就业的大学生提供一个工作机会。

这份工作开始于2022年4月，那时她刚刚经历第一次考研失败，在今年的研究生考试中，她考上了自己心仪的学校，于是辞职离开了这个岗位。但过去一年的工作还是留下了很多体验，她作为一个不谙世事的大学生，第一次触摸到了这个国家社会保障体系的大概轮廓，在这样一个与人天天打交道的岗位上，她有了机会去观察中国县域最广大的普通人的生活情况。

中国的社会保障系统主要包括养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险和住房公积金，合成“五险一金”。中国许多省份的经济发展水平大不相同，社保缴纳规则也不一样。在她所生活的县城，大家对社保的理解是“狭隘”的，无论是社保系统工作人员，还是居民职工，当人们提起社保的时候，其实指的多是养老保险。在她工作的这一年里，中国城乡居民和城镇职工参保基本养老保险的人数达到了10.5亿人（截止2022年末）。在当地，大家对养老保险通俗的理解是：在退休年纪之前，缴纳了至少十五年的养老保险，退休之后就可以领到退休金。对于普通人来讲，养老保险意味着一份安心，一份老了以后可以指望的经济来源。

在整个庞大的社会保障系统中，小王只是一个边缘的、小小的螺丝钉，但当一个从未有过社会经验的年轻人走进了政务系统，矛盾、冲突、观察、思考也同时出现，以下是她的口述：

1 来到社保中心

我在一个微信公众号上看到了社保中心的招聘信息，里面提到的东西很简单：招一个实习生，工资一个月2000块钱，再加800块钱餐补。

我从来没有想过我会有这样一份工作。

2022年4月，我第一次考研失败，那时候我已经在家里待了将近一年。考研期间，我一个人住在县城老家，几乎一周出一次门，总是想着我要是考不上怎么办。上大学的时候，家里各种亲戚长辈给的生活费和

压岁钱攒了一些，不是很多，够我自己在老家生活一段时间。我妈知道我有一些存款，就没有再给过我生活费，那段日子，我是压力非常大的。

当我提出想再考一年的时候。其实家里没有人支持我，我妈心里想的是，“你一直备考，要是把自己变成了一个在家里不愿意出门的人怎么办”，而老家另外一个长辈则是直接骂了我一顿，“你要是再不去找工作，我就把你赶出去”。

我就想到了一个折中的办法：去找一份轻松一点的工作，既能减轻蹲在家里的压力，又能在下班之后复习备考。

我们县城在湖南省北部，常住人口超过70万。这里最发达的是娱乐和服务产业，最近一两年，县城里还多了一个巨型商城，几乎所有的网红店和你想吃的东西在县里都能找到。在这种情况下，我看到的招聘信息都是跟服务员有关的，例如火锅店招服务员，从早上到晚上，一个月休息一天，工资还只有两千元左右。也有一些前台文秘之类的工作，招聘信息上写的是四五千元的月工资，但你去了就知道，根本没有这么多。



2023年3月18日，中国广东省佛山市，求职者在招聘会上寻找就业机会。摄：VCG/VCG via Getty Images

我在一个微信公众号上看到了社保中心的招聘信息，里面提到的东西很简单：招一个实习生，工资一个月2000块钱，再加800块钱餐补，上班时间是标准的早九晚五。我觉得还挺合适的。上班之后我才知道，除了工资，单位也会发一些购物卡。

面试非常简单，面试官让我带上了本科的毕业证和学位证，接着给了我一张个人信息表。我就这样入职了。在这之前，我只在大学时去过炸鸡店兼职打工，这算得上我第一份正式工作。

我得到这份工作还有一个契机。这个岗位要招应届生和实习生，要求应聘者从未有过社保缴纳记录。我后来听说，在其他城市也有类似的岗位，是为了给没有就业的大学生一个就业机会。

2 无人知晓的社保细节

在小县城，人们对社保唯一关心的事情是：我到退休年纪之后能拿多少退休工资？我几乎每天都要被问到这个问题，但真的没有答案。

实习生的作用就跟一块砖一样，哪里缺人就顶上去。我起初是在一个办公室里处理数据，没过几天，有一个窗口的工作人员即将离职，我就去跟着她去学习窗口业务了，准备随时顶替。

事实上，实习生是不能独立处理窗口业务的，坐在窗口的必须是拥有编制的正式员工，但我后来听说，许多有编制的员工会嫌弃窗口的工资低、事儿多，所以在咱们这儿，坐窗口的都是外包员工和实习生，而在我的窗口对面的办事员，常年是一个和我一样的实习生。

我们社保业务一共有四个窗口，我在四个窗口都工作过。工作内容主要是办理退休、负责年检、收发资料、回答关于社保信息的咨询问题，也处理一些例如独生子女津贴之类的补贴发放。

在大城市里，社保也许有很多复杂的意味。例如你的社保缴纳数额和你的工资挂钩，例如在一些城市里，社保政策跟买房资格一类的事情息息相关。但在咱们这个中部省份的小县城，社保只意味着一种安心，人们对社保唯一关心的事情是：我到退休年纪之后能拿多少退休工资？我几乎每天都要被问到这个问题，但真的没有答案，没有人知道再过几十年到退休的时候，你的钱会变成多少，或者社保政策有什么新的变化。

在我找工作的时候，我发现县城里几乎所有的工作都是不会给你买社保的，当我开始在这里工作之后，我又发现，县城里大多数人是以灵活就业的方式购买社保的。在县城，社保是一个你需要自己去操心的事

情。

前几个月，我的一个亲戚退休了，过去十五年里，她都按照最低基数缴纳社保，也就是每年交8000块钱，算起来一共是12万元左右。到她退休的时候，她拿到的退休工资是每月1100元左右。在县城，这个数字就是普遍水平了。1100元不算高，对于那些相对富裕，不太缺钱的家庭来讲，一千多元其实干不了什么事情，而对于那些比较贫穷、真的指望这笔钱来养老的人来说，这点钱又远远不够。

体制内公务员的工资和退休金我不太清楚。来我窗口的人，我见过退休金最高的也就是两三千左右了。几乎没有人满意自己的退休工资，一些人交了三四十年的养老保险，最后对到手的金额也不满意。很多人抱怨，“怎么这么少”。到后来我就学会了安慰人，“你这还算多的，其他人比你更少”，他们听到这句话脸色就没那么难看了。

有些人来窗口查自己的账户，我们为了快速区分对方是社保账户还是农保账户，会问“你每个月拿多少钱”，TA们很不好意思地笑一下，“就100多这样的”。那种笑里带着一点尴尬，我能感觉到，人们对自己拿到的钱少不是毫无知觉的。

保险覆盖面非常广。哪怕是一些没有工作的人，也会对买社保（养老保险）这件事很上心。相比生育保险和失业保险一类的，县城里的人们对养老保险更熟悉。但与这种熟悉形成强烈反差的是，大多数人都不是真的了解我国的社保政策是怎么一回事。





2021年8月25日，中国北京，居民在一家高档购物中心附近聊天。摄：Qilai Shen/Bloomberg via Getty Images

我其实非常困惑，为什么在生活中，我们能获取的常识和信息如此之少，社保作为一种非常普遍的面向公众的政策，它应该被当成一个常识。

我在工作之前，对社保一无所知，更不知道五险一金是什么，这些词从来没出现在我的生活里。我是从这份工作开始慢慢了解社保常识的，弄懂的第一个政策点就让我大吃一惊：一个人买完社保之后，只有40%是进入你的个人账户的，60%进入社会公共资金池，这部分要交由社会来统筹。但我去问那些来买社保的人，几乎很少有人知道这一点。我后来就时常跟身边的人讲这一点，我觉得人要知道自己交过的钱流向了哪里，同时这也意味着，在其他的公共资源分配上，你有权利去知道更多信息。

我其实非常困惑，为什么在生活中，我们能获取的常识和信息如此之少，社保作为一种非常普遍的面向公众的政策，它应该被当成一个常识——像“1+1=2”“吃香蕉要剥香蕉皮”那样的常识被普及，可惜从来没有任何人来做过这件事，社保到底是怎么计算的，很多人都搞不清楚。

很多人对于买养老保险这件事非常焦虑。比如我妈，她时常念叨着她要去买保险，不然老了没人给她养老。我也见过在我们当地有一种情况：家里有两位老人的，两人会商量着拿出积蓄给其中一个人买养老保险，两人共享一份退休金来解决养老问题。

但急于买养老保险的同时，大家的困惑也是存在的，购买养老保险需要投入的钱对很多县城家庭来讲不是小数目，这么多钱投进去，将来到底我能拿到多少钱，大家心里也没底。

在购买社保的时候，不会有人提醒你，一旦买了就只能一直买下去，不会有回头路了。去年，我经常面对同一种人，他们跑到窗口来告诉我，自己的社保交了几年，现在不想交了，理由有很多：生病了，失业了，或者没有发生什么变故，但手里的钱不想用来交社保了。TA们会问我交过的钱能不能退，但这是不可能的。

很多人会妥协继续咬着牙交下去，因为交了几年了，不想交过的钱打水漂。这种感觉像，你只要交过了社保，你就被这东西绑定了，再也别想全身而退。当我开始意识到这一点之后，我再也无法坐视不理了。我有些时候忍不住在工作中也会偷偷提醒TA们，要自己想清楚，如果那个人只是刚交了一两年，损失并不算太大，但如果接着五六年继续交下去，没人知道五六年之后会发生什么事情，包括钱会不会贬值？领到的退休金会不会更少？这些都是要考虑的问题。

信息不透明的另外一个问题是带来非常多谣言。有一次，一个老年人来给我递资料，说她有失地证，可以领一笔钱。由于我只是一个实习生，对政策并不熟悉，我就先收下了她的资料，打算再转交给我的同事或领导。结果那两天，接二连三有人来询问失地证领补贴的事情，我觉得不对劲，叫来了同事，我的同事比较有经验，就问他们是从哪里看到的信息，一个老人说，是抖音上说的，村里的人刷到了这个视频，全村的人都想来领钱。但事实上，根本就没有这个政策。

3 没有道理的事情

有时候，一些地方小领导也会自己定一下规则，这些规则有些也许是有道理，有些没有，但通过我们这种办事人员传达下来，很少有能反抗或商量的余地。

在整个庞大的体系中，有非常多层级的决策者。比如来自中央的决策，你能在网上查到红头文件的那种，中央政策上的东西是毫无办法的，如果你不认同，真的就只能像网友说的那样，“[缴250元退籍费滚出中国](#)”。就算是来自省级的决策，地方上只能照单全收。

去年六月，整个湖南省的办事系统升级，领导说6月1日到15日升级，16号能继续办业务。有个人从北京回湖南来办理退休，他正好是3号左右来的，到了政务大厅发现办不了，但因为往返一趟挺麻烦的，他就找了个酒店住下来，想等到16号再来办。

16号那天他来了，但是系统依然没有开放，也没有任何通知我们什么时候能办。那个人特别失望，他要是发脾气，我可能心里还好受一点，但他没有，他非常有礼貌问我，“我这一趟来又是机票又是酒店的，你能不能告诉我大概还需要多长时间”，但我真的不知道，他就走了。结果他离开之后三四天，系统突然又开放了。

在我的工作中，我几乎想不起来有什么通融过的经历。尤其是这种，你压根不知道是谁决定了系统到底开不开放的时刻。有时候，一些地方小领导也会自己定一下规则，这些规则有些也许是有道理，有些没有，但通过我们这种办事人员传达下来，很少有能反抗或商量的余地。

比如去年，我们地方的领导为了他自己的业绩好看，想让更多人开通社保卡，他就决定以后退休工资只能打到社保卡里，不能再用自己的银行卡。

这其实毫无道理，但我也只能照做。

在这件事中，我作为一个普通的工作人员，承受了两方面的压力。一方面来自领导，虽然我只是实习生，也不太在乎我的工作，但还是很难拒绝领导的工作，那段时间我每天都要加班。我手动停发所有人的工资，等他们按照要求办好了所有的卡，我再在系统里确认名单，把这个人的权限改为继续发工资。



2023年1月16日，富阳乡村的老人坐在路边观看传统戏曲表演。摄：Sheldon Cooper/SOPA Images/LightRocket via Getty Images

另一方面，那些被停发了退休工资的人，会来窗口问我。他们什么都不知道，只知道自己突然收不到工资了。很多老人会一早搭车从农村来问，去重新办一张社保卡对他们来讲也不是那么方便的事情。面对他们的时候，我非常愧疚。

我没有问过领导，如果有人就是不去办社保卡，那他们的退休工资要怎么办呢？现实中，也没有任何一个人问出过这个问题，几乎所有人都接受了这件事，最多只是在窗口吐槽几句麻烦，就乖乖去办了新的社保卡，他们拿着社保卡回到窗口，我在系统里确认名单，他们就能继续收到自己的工资了。

只有两个人，他们没有这样做，隔几天我们收到了投诉，领导知道这件事之后，把这两个人的名单单独圈出来了，让我们不要停发这两个人的退休工资。

投诉也是一个刷新我认知的事情。

我脾气不好，再加上我只是一个实习生，我压根不会顾忌那么多，也有很多人是真的不讲道理，我就经常收到投诉，投诉我办事态度不好。这些投诉大多来自市长热线，然后通通都是转到我这里来，需要我本人回复，而我在看见投诉内容的时候，也能看见投诉人的信息，包括姓名、身份证号和电话号码。最可怕的是，我收到过这么多投诉，没有一条投诉真的让我受到了什么惩罚，领导甚至压根没跟我提过类似的事情。

据我所知，大多数投诉内容都是关于办事人员服务态度差的。大家很少投诉别的，比如某个政策不合理。我其实会觉得，情绪上的问题就是很难避免的，我每个月就拿那么点钱对不对，我要怎么才能做到情绪稳定？（但这一点我也反思过，是因为我不敢将工作中的烦躁情绪洒给领导，我只敢对着来办事的人这样做。）

还有的时候，你办事不顺利，多跑了几趟。有可能只是因为给你办事的工作人员不熟悉业务。但你甚至压根意识不到这一点。

还有的时候，你办事不顺利，多跑了几趟。有可能只是因为给你办事的工作人员不熟悉业务。但你甚至压根意识不到这一点。

坐在我对面工位的，是另外一个实习生。他比我迟来到单位，我有一天听他给人解释某个政策，意识到他完全是在随意乱解释。我忍不住提醒他，让他认真一点，如果有什么不懂的，一定要去问领导或者其他年长一点的同事，不然别人发现自己的事情被搞错了，会回来骂你的。

但他丝毫不在意，反而说“没事，我以前是当兵的，我不怕吵架”。我当时真的很生气，我的意思是这样明明会给别人带来非常大的麻烦，但他只想到自己。

工作中经常有一些变动。比如原本领取下岗职工补贴的人，如果当年无法返乡的话，是可以次年再来领取的，但是去年突然之间，我们就接到了通知，不能再次年领取了。有些人回来的时候，就发现领不了去年的钱了，我猜这件事可能是有一些商量空间的，我一般会把楼上某个办公室的领导电话给他们，让他们自己去问自己的情况还能不能领取。但我发现对面的实习生就总是把人都打发走了。

以前，居民是可以在退休之前一次性买齐十五年的社保的，但现在不能这样了，只能一年一年买下来。我们领导有一个亲戚，原本是准备买社保的，但我领导跟他说，不如等到退休年纪一次性买齐，他们当时的

想法是，等到退休的时候，交的钱越多，拿的钱也越多，但2016年的时候，突然全国性改革，那个人后来就没买成社保。

听同事说，前几年，每次到年底的时候，是会有企业主来请整个办公室的人吃饭的。但现在没有了。我猜测一方面的大家的日子都不好过，另一方面是那时也许还有一些可以商量的办事的空间，需要打点。

许多方面的补贴正在变少了。最近几年，抚恤金也变少了，在以前，交了同样年限同样基数买养老保险的钱的人，能拿到的抚恤金是比现在多得多的。这些事情都只能接受。

甚至还有停发的，比如去年七八月，有长达三个月的独生子女津贴未发放，那段时间，来咨询独生子女津贴的人一个接一个，其实这个补贴不高，一个月几十块钱，但是很多人会起很早从很远的地方转车来问。我其实也不知道发生了什么，同事的回应是可能系统出了问题，但我们内部都猜测，也许是财政紧张的原因。到了9月，这个津贴突然又继续发放了。这件事其实是更让他们心慌的，这意味着前面三个月的钱也不会再补上了，也不会再有任何解释。

4 被改变的自己

我每天面对如此多的老年人，他们手上没有丝毫权力，又总是看起来非常无助，比如会有一些老人，你能非常明显感觉到，他总是用一种“求你”的态度在跟你说话，非常卑微。

像当初招聘上写的那样，我每天九点上班，下午五点下班，中午有一两个小时的休息时间。我发现人们总是喜欢一大早来办事，尤其是那些农村里的老人，他们要起很早来跟你反复确认这件事怎么办才会安心，而到下午快下班的时候，几乎就没人来了，原本还在排队的人也会自觉走掉，可能大家对这种行政机构的印象是绝对不会加班。

我以前对政府办事人员的印象就是TA们很神圣，我们之间是有距离的，我会害怕TA凶我，害怕TA拒绝我的请求。普通人去办事的时候压根不会想那么多，比如谁是决策者，工作人员告诉你这个东西是怎么回事，你听着就行了。这么多年，我知道自己作为普通人是更弱势的，出于这个原因，我非常讨厌手上有一点权力就趾高气昂的人。

在我刚开始工作的时候，完全保持着善意，尤其是我每天面对如此多的老年人，他们手上没有丝毫权力，又总是看起来非常无助，比如会有一些老人，你能非常明显感觉到，他总是用一种“求你”的态度在跟你说话，非常卑微，用很多敬词小心翼翼提出自己的需求，当事情办完之后，他会不停地说，“小姑娘，谢谢你

啊！”我其实内心是有点过意不去的，我只是一个工作人员，这就是我应该完成的工作，这些人凭什么要“求着我”呢？

我后来有一点觉察到，我们和来办事的人之间隔着一长条坚固的大理石台，我坐在里面，来办事的人站在外面。坐在里面的人是有一些权力的，里外的人都非常熟悉这种权力差异的存在，也自然会有矛盾产生。我记得有一个人来办事，跑了好几趟，每一趟都没有人跟他讲清楚这件事到底要怎么办，只是简单地给他丢下一句“你去找xxx部门”，潜台词是“这不归我管”，到第三趟的时候，他终于爆发了，站在大厅里，指着工作人员破口大骂，“你们这些吃国家饭的公务员，拿着那么高的工资坐在空调房里，不管我们死活”。



2023年4月11日，中国上海，外滩的人们走过一个大型的广告板。摄：VCG/VCG via Getty Images

在他的视角里，柜台后面的人都是公务员，是来自另外一个阶级的，我也知道这是大多数普通人的想象，包括我家人，会在亲戚面前到处说，我们家小孩在社保中心上班，哪怕我明明只是一个实习生。在我们这个柜台后，也有很多被划分出来的阶级，最底层的是我们这种实习生，只有工资和餐补；在我身后，那些坐在办公室里的外包的全职员工，据我所知工资也不高，年底有一些年终奖，没有人给他们购买完整的五险一金；而那些真正有编制的公务员坐在楼上的办公室里，TA们的工资比我们所有人都高，也有完整的五险一金。

我是什么时候发现我变了呢？

作为窗口工作人员，每天跟大量的人打交道，我们要直面太多情绪。每天也都有蛮不讲理的人，上次有个男的，一来就讲了很多好听话，我听完之后就明白了，他想插队。这当然不行，除非遇到年纪很大、身体不好的人，我一般都不允许插队的情况发生。我拒绝之后，那个男的马上拍桌子破口大骂，“你们不是为人民办事的吗？”

也有很多没什么错，但一直消耗我情绪的人。刚开始上班的时候，我的领导教我，一定要听懂那些人的需求。我当时还很奇怪，一句简单的话有什么听不懂的呢。后来我发现，并不是每个人都有能力解释清楚自己要什么。比如有一个人来到我的柜台，把他的社保卡扔给我，“给我查一下社保”，我反复问了好几遍他究竟要具体查什么东西，但他只是一直重复，“给我查一下社保”，这种情况我就非常恼火。

我同时还要负责接热线电话，我们工位上的电话，很像一台诺基亚，总之非常老旧，非常不好用，我们的工位也是完全开放式，大厅又非常吵，为了让电话那头的人听清楚，我就只能近乎“吼”地来回答那些问题。我的保温杯水永远是满的，嗓子真的很疼。但电话那头的人能感受到的只有“这个工作人员怎么一直在吼我？”

我是什么时候发现我变了呢？有一天，我的同事们叉着腰站在我后面，吐槽一个来办事的人“活该”，她们觉得是那个人自己很傻，搞不清办事流程。我在那一刻感觉到一种很爽的感觉。人真的很容易感受到自己有一点权力，有时候我也烦躁，一个人反复问些什么问题，我会在心里想，能不能别来烦我。

但没过多久，我就突然反应过来。我觉得很可悲，怎么自己突然就变成了这种庞大系统的一部分。我也很怕老了之后遇到我自己这种工作人员。