

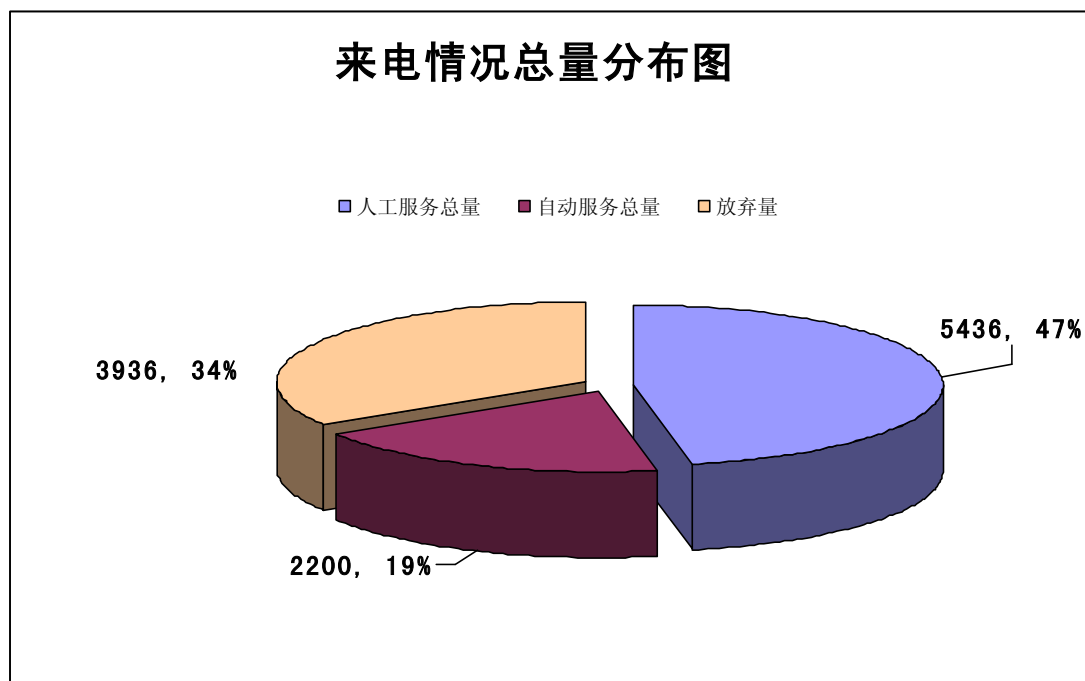
12333 话务工作月报

2017年第10期

攀枝花市人力资源和社会保障信息中心 2017年11月6日

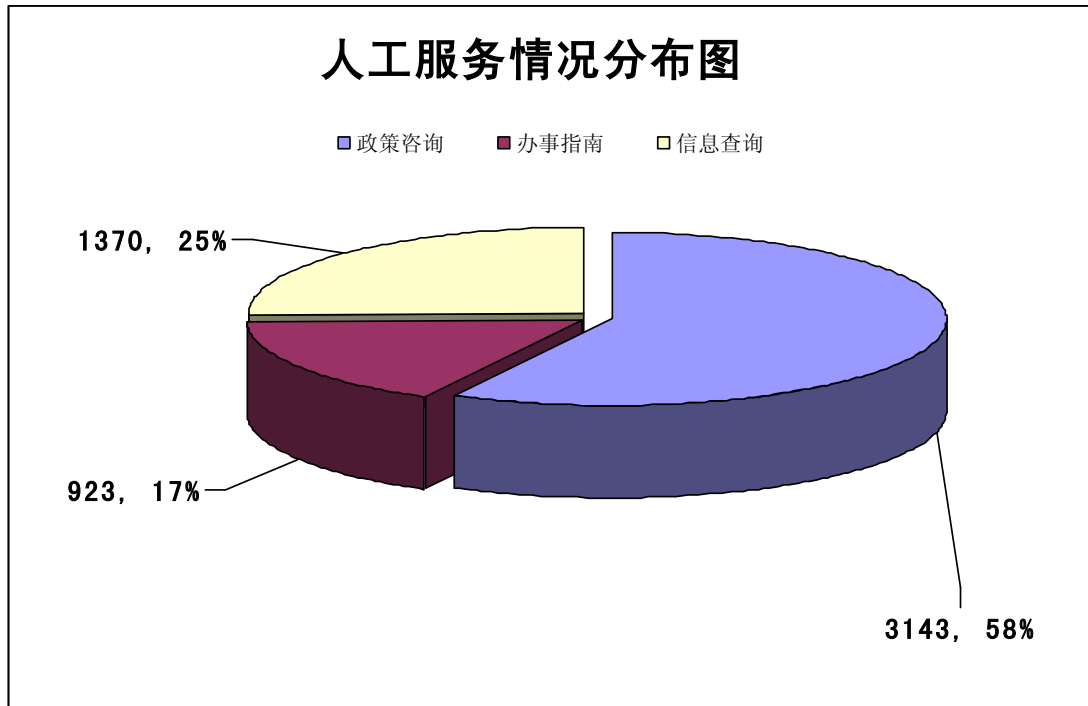
一、10月话务情况：

2017年10月实际工作日17日，来电总量为11572次，较上月下降24%。按来电形式划分：人工服务总量5436个，较上月下降18%，占来电总量的47%；自动服务总量2200个，较上月下降14%，占来电总量的19%；放弃量为3936个，较上月下降35%，占来电总量的34%。



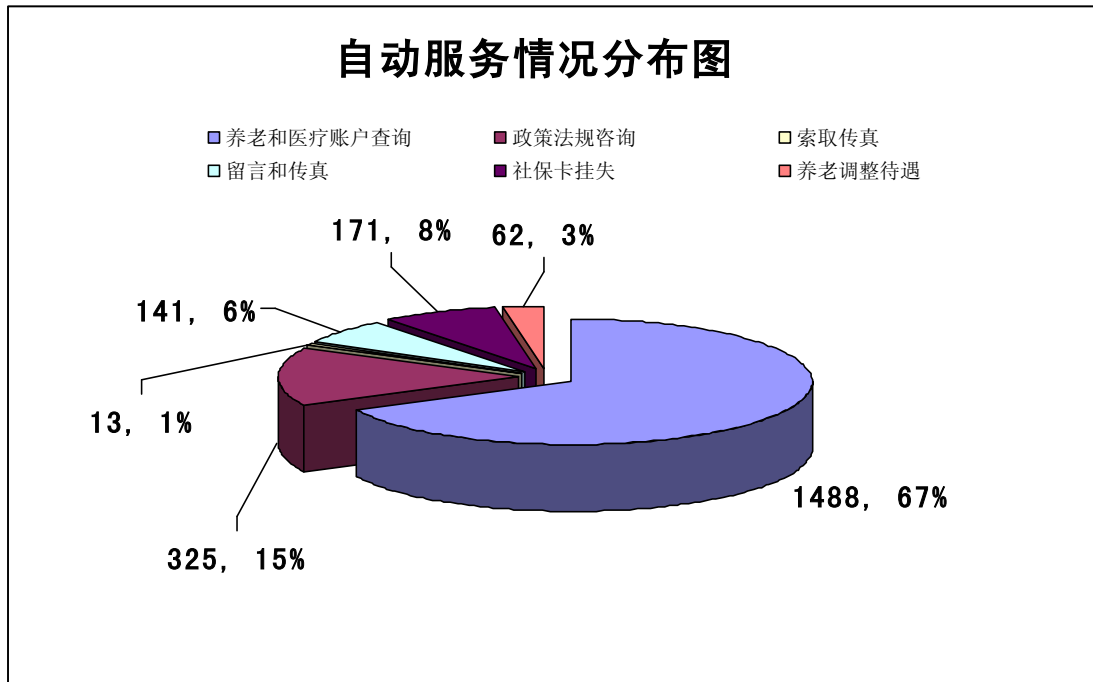
（一）人工服务情况：

人工服务量本月为5436个，按照业务类别划分：政策咨询3143个，占人工服务总量58%；办事指南923个，占人工服务总量17%；信息查询1370个，占人工服务总量25%。



（二）自动服务情况：

自动服务量本月为2200个，按业务类别划分如下：养老和医保账户查询1488次，占自动服务总量56%；政策法规咨询325个，占自动服务量22%；索取传真13个，占自动服务总量1%；留言和传真141个，占自动服务总量5%；社保卡挂失171个，占自动服务量10%；养老金待遇调整62个，占自动服务量6%。



二、工作动态分析

12333腾讯官方微博累计发布微博1527条，听众1035名。新浪官方微博累计发布微博65条，听众26名。12333官方微信微信号：攀枝花12333，总共累计发布523条，听众1788名，新增58名。

2017年10月31日攀枝花12333成立8周年，12333工作人员在竹湖园广场开展攀枝花12333宣传活动，在宣传活动中发放12333和社保卡宣传资料，现场解答政策咨询，得到广大群众一致好评。

三、热点问题

本月主要热点问题：

2017年调整增加退休人员基本养老金政策、2017年养老保险、医疗保险银行办理代扣代缴手续、缴费标准、缴费时间；

医疗保险异地结算办理手续；社保卡挂失、补办的相关手续及激活社保卡的流程。