

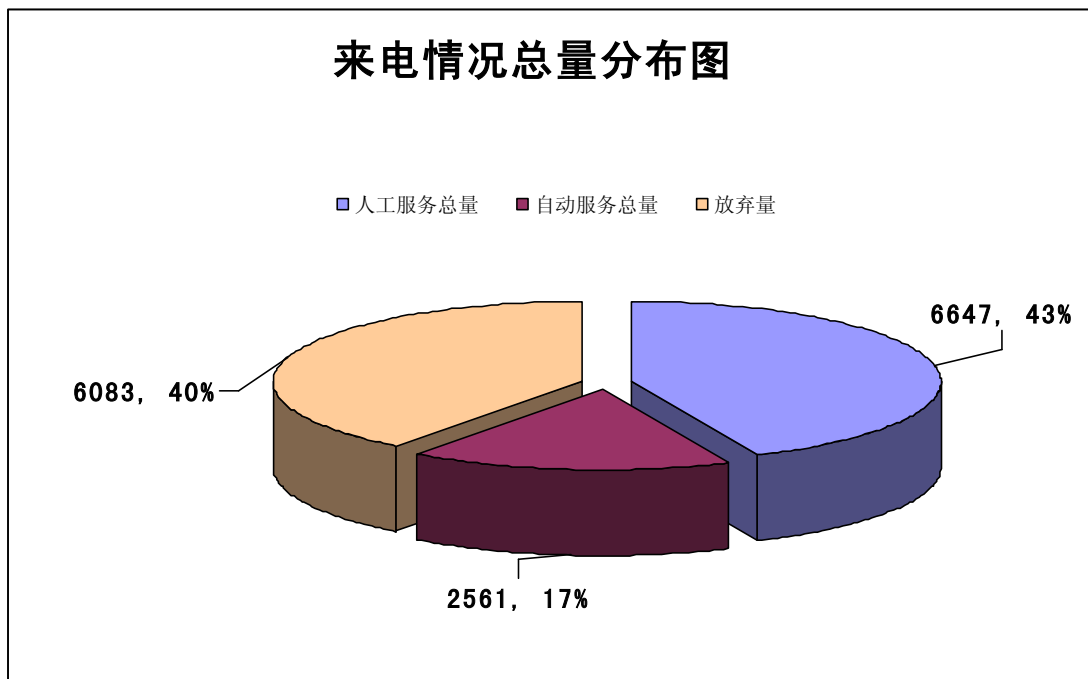
# 12333 话务工作月报

2017年第9期

攀枝花市人力资源和社会保障信息中心 2017年10月10日

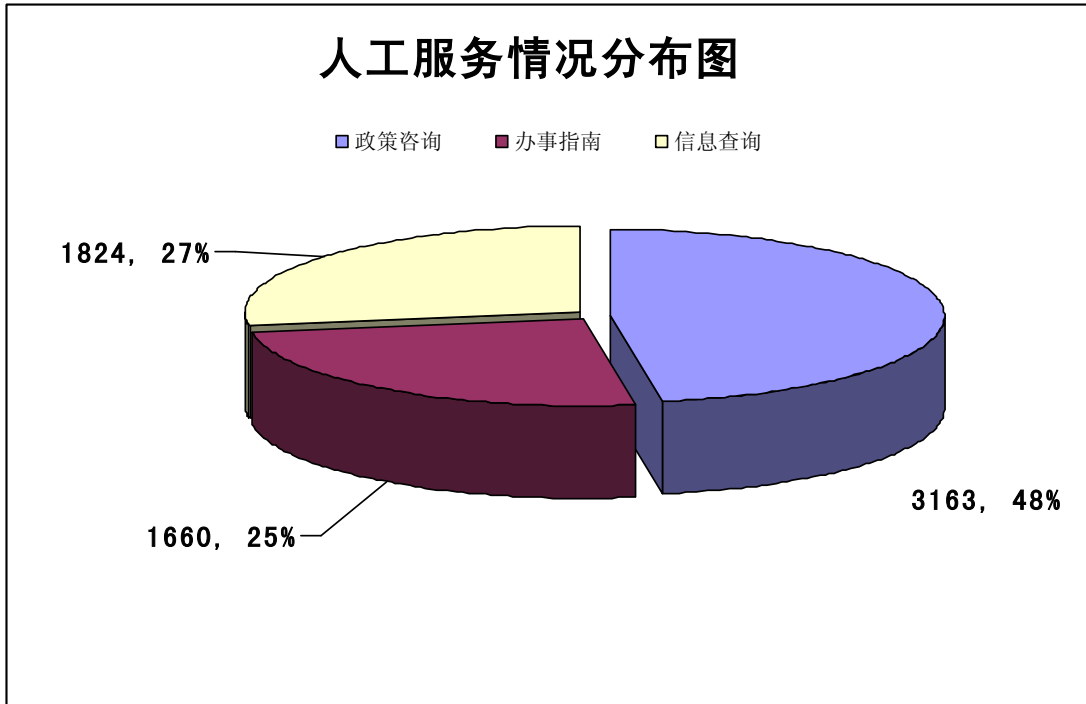
## 一、9月话务情况：

2017年9月实际工作日21日，来电总量为15291次，较上月上升2.4%。按来电形式划分：人工服务总量6647个，较上月上升7.7%，占来电总量的41%；自动服务总量2561个，较上月下降37%，占来电总量的28%；放弃量为6083个，较上月上升30%，占来电总量的31%。



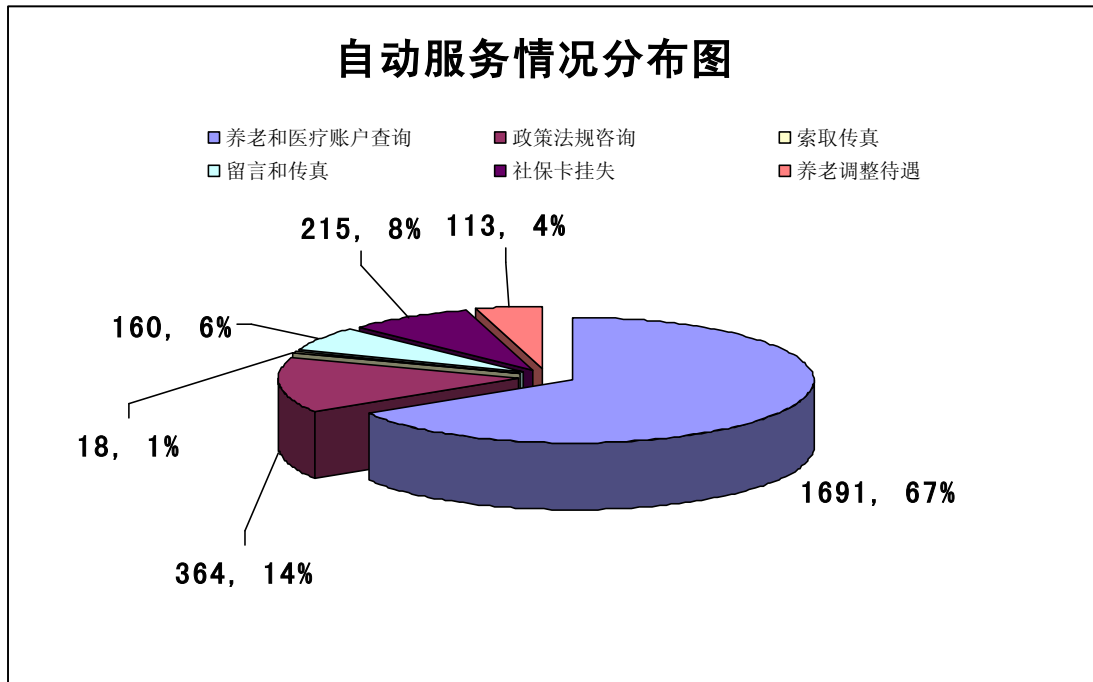
### (一) 人工服务情况:

人工服务量本月为6647个，按照业务类别划分：政策咨询3163个，占人工服务总量48%；办事指南1660个，占人工服务总量25%；信息查询1824个，占人工服务总量27%。



### (二) 自动服务情况:

自动服务量本月为2561个，按业务类别划分如下：养老和医保账户查询1691次，占自动服务总量56%；政策法规咨询364个，占自动服务量22%；索取传真18个，占自动服务总量1%；留言和传真160个，占自动服务总量5%；社保卡挂失215个，占自动服务量10%；养老金待遇调整113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1526条，听众1030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521条，听众1730名，新增51名。

## 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。