

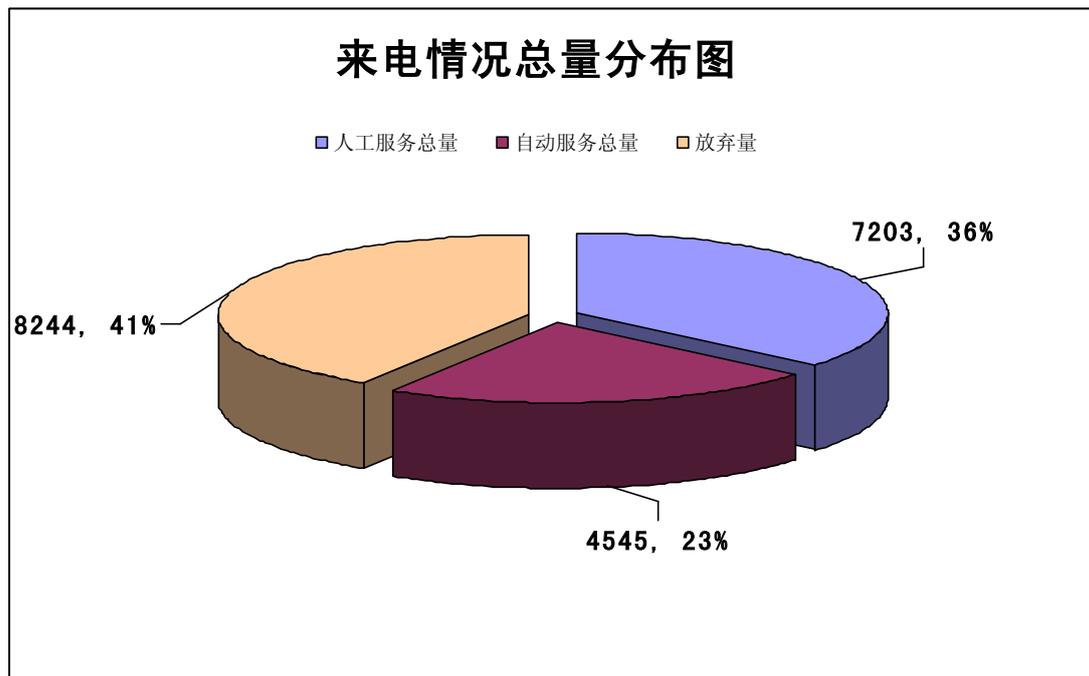
12333 话务工作月报

2017年第12期

攀枝花市人力资源和社会保障信息中心 2018年1月3日

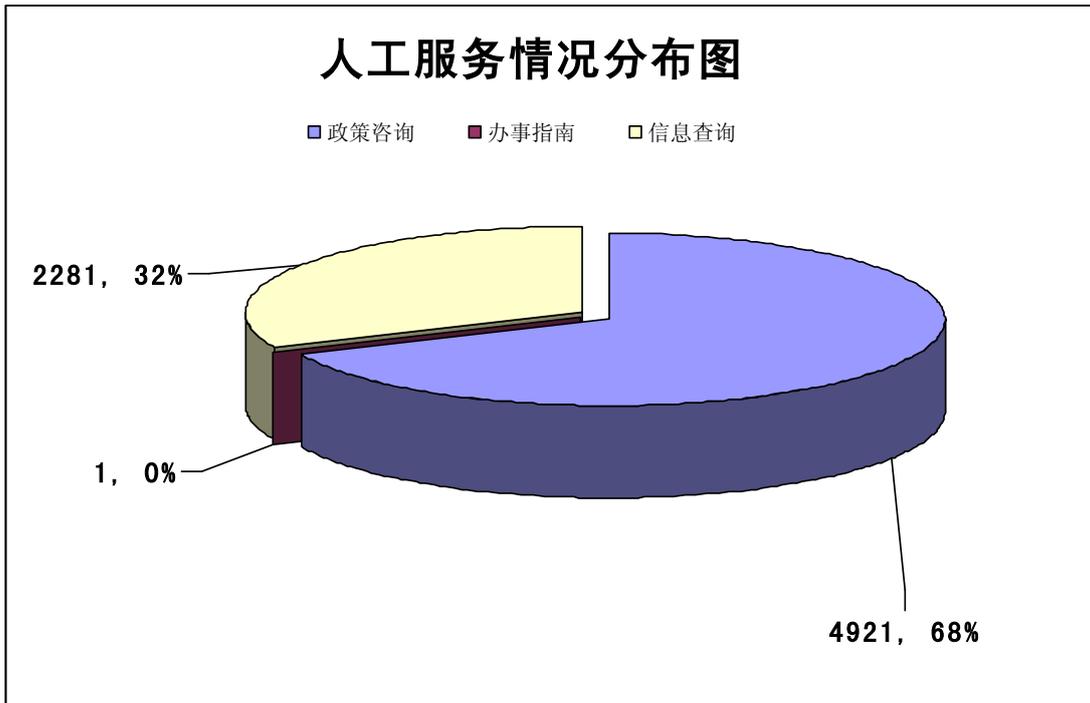
一、12月话务情况：

2017年12月实际工作日21日，来电总量为19992次，较上月上升34%。按来电形式划分：人工服务总量7203个，较上月下降1%，占来电总量的36%；自动服务总量4545个，较上月上升51%，占来电总量的23%；放弃量为8244个，较上月上升78%，占来电总量的41%。



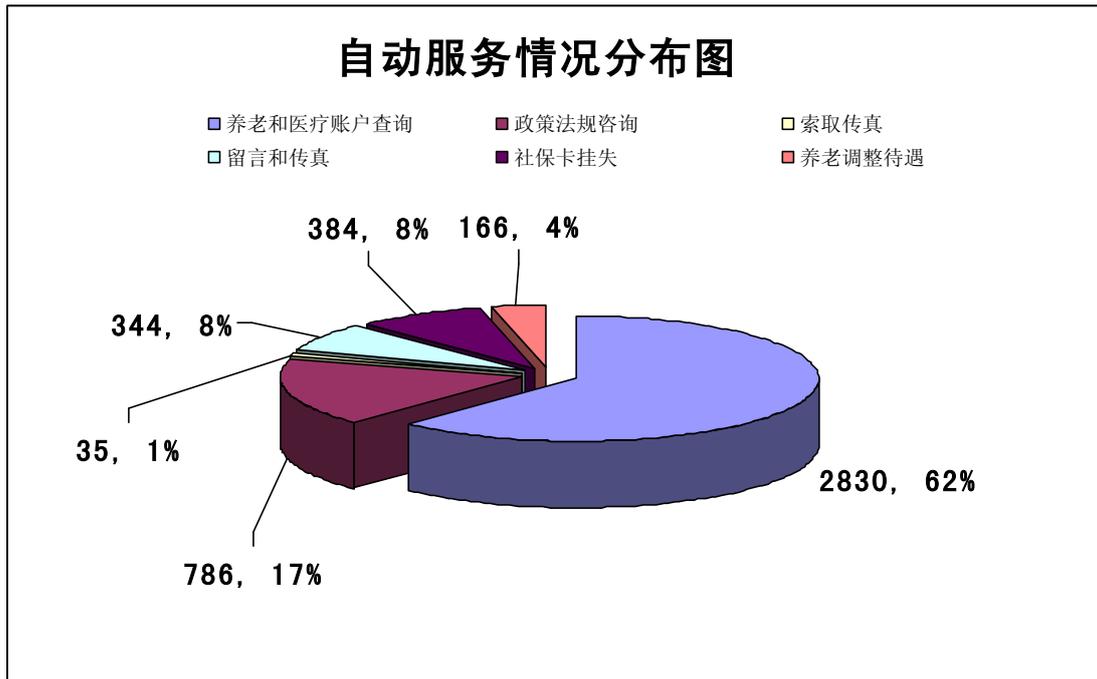
(一) 人工服务情况:

人工服务量本月为7203个，按照业务类别划分：政策咨询4921个，占人工服务总量68%；办事指南1个，占人工服务总量0.1%；信息查询2281个，占人工服务总量32%。



(二) 自动服务情况:

自动服务量本月为4545个，按业务类别划分如下：养老和医保账户查询2830次，占自动服务总量62%；政策法规咨询786个，占自动服务量17%；索取传真35个，占自动服务总量1%；留言和传真344个，占自动服务总量8%；社保卡挂失384个，占自动服务量8%；养老金待遇调整166个，占自动服务量4%。



二、工作动态分析

12333腾讯官方微博累计发布微博1548条，听众1042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547条，听众1888名，新增68名。

2017年全年来电总量161310次，平均每天来电总量为442次。人工服务总量73013次，占来电总量的45%；自动服务总量48027次，占来电总量的30%；放弃量40270次，占来电总量的25%。

三、热点问题

本月主要热点问题：

2017年养老保险、医疗保险缴费截止时间；2017年养老保险资格认证截止时间；2017年12月份养老金补发时间。