

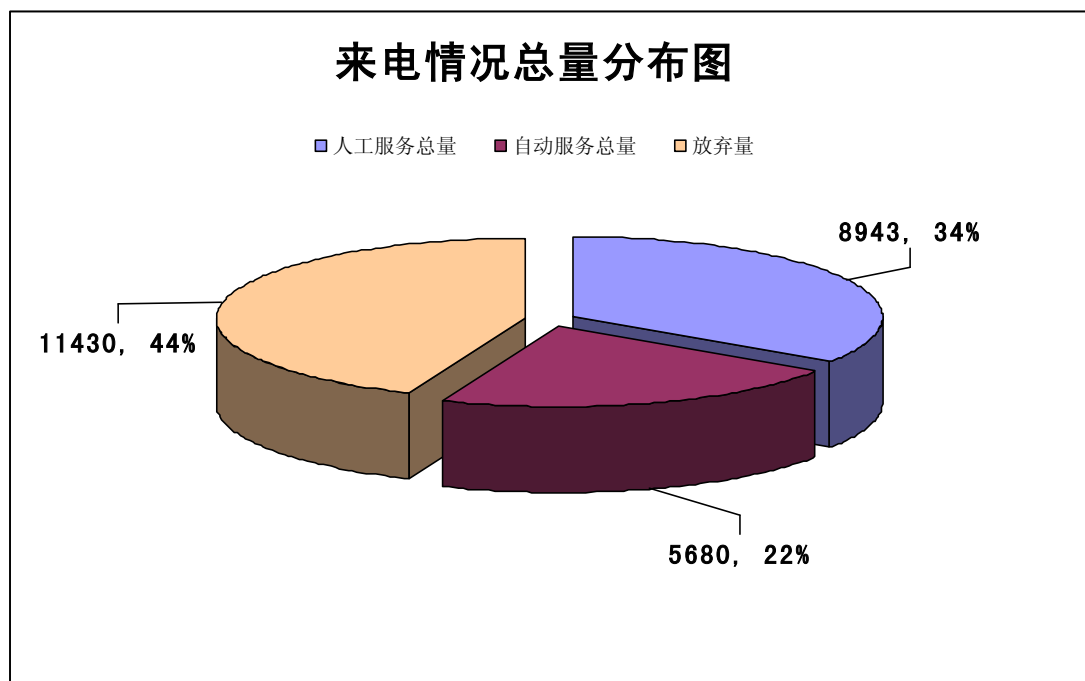
12333 话务工作月报

2018年第1期

攀枝花市人力资源和社会保障信息中心 2018年2月1日

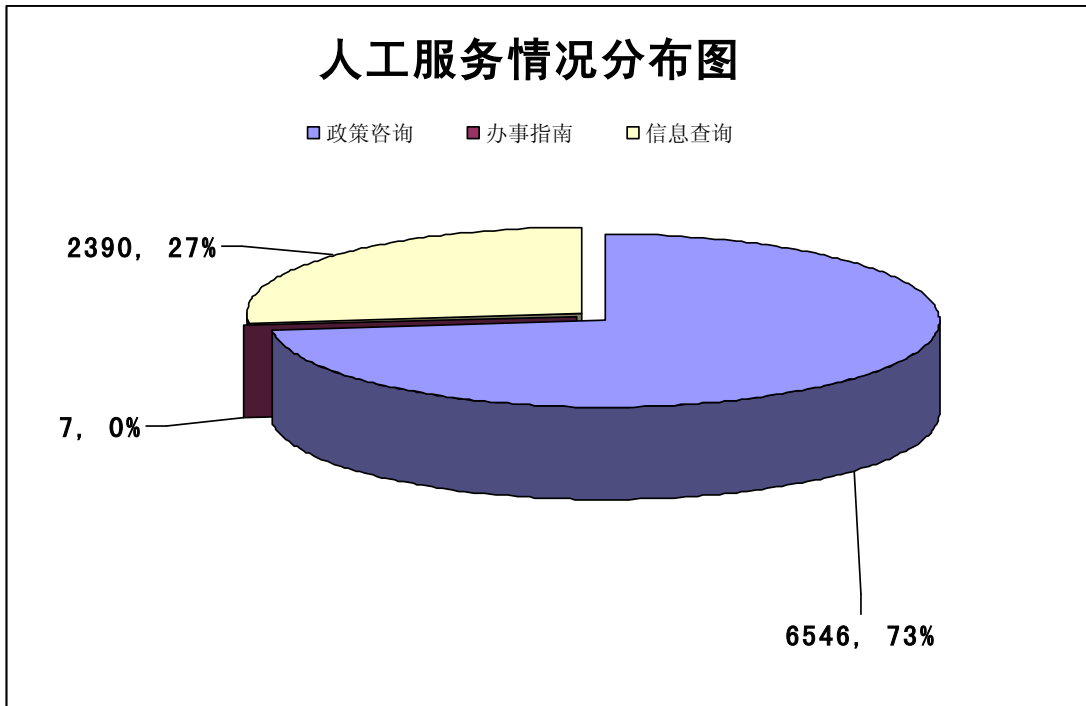
一、1月话务情况：

2018年1月实际工作日22日，来电总量为26053次，较上月上升30%。按来电形式划分：人工服务总量8943个，较上月上升24%，占来电总量的34%；自动服务总量5680个，较上月上升24%，占来电总量的22%；放弃量为11430个，较上月上升38%，占来电总量的44%。



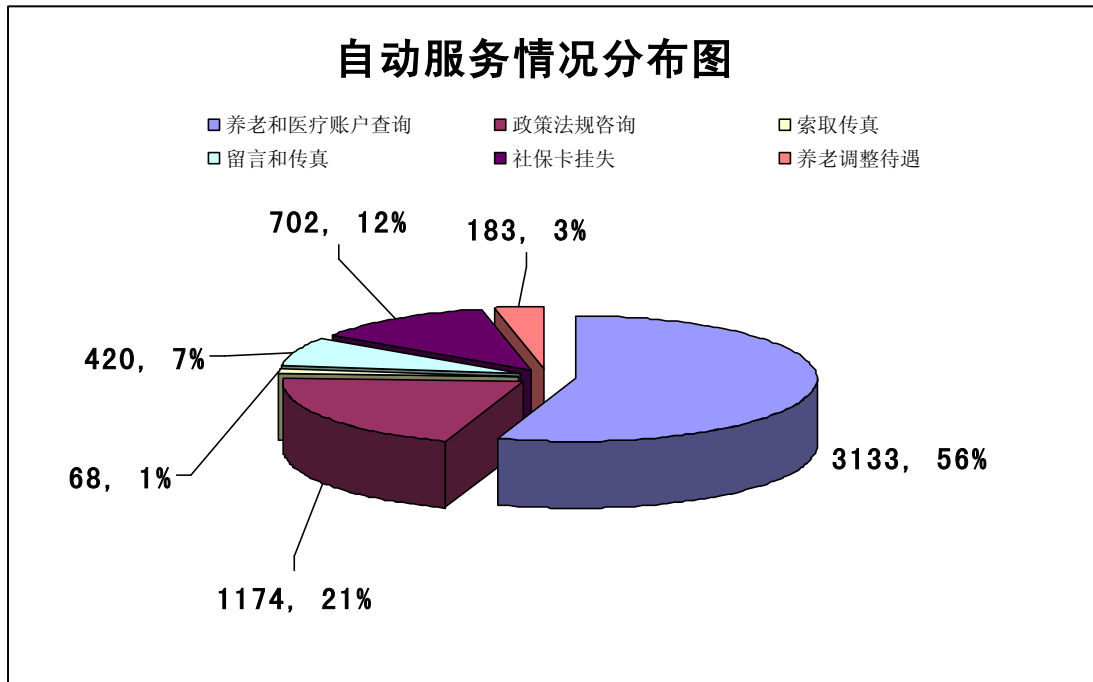
(一) 人工服务情况:

人工服务量本月为8943个，按照业务类别划分：政策咨询6546个，占人工服务总量73%；办事指南7个，占人工服务总量0.1%；信息查询2390个，占人工服务总量27%。



(二) 自动服务情况:

自动服务量本月为5680个，按业务类别划分如下：养老和医保账户查询3133次，占自动服务总量56%；政策法规咨询1174个，占自动服务量21%；索取传真68个，占自动服务总量1%；留言和传真420个，占自动服务总量7%；社保卡挂失702个，占自动服务量12%；养老金待遇调整183个，占自动服务量3%。



二、工作动态分析

12333腾讯官方微博累计发布微博1548条，听众1047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561条，听众1964名，新增76名。

三、热点问题

本月主要热点问题：新农合参保人员办理社保卡、2017年养老保险、医疗保险补缴截止时间；2018年医疗保险缴费金额；2017年12月份养老金补发时间。