

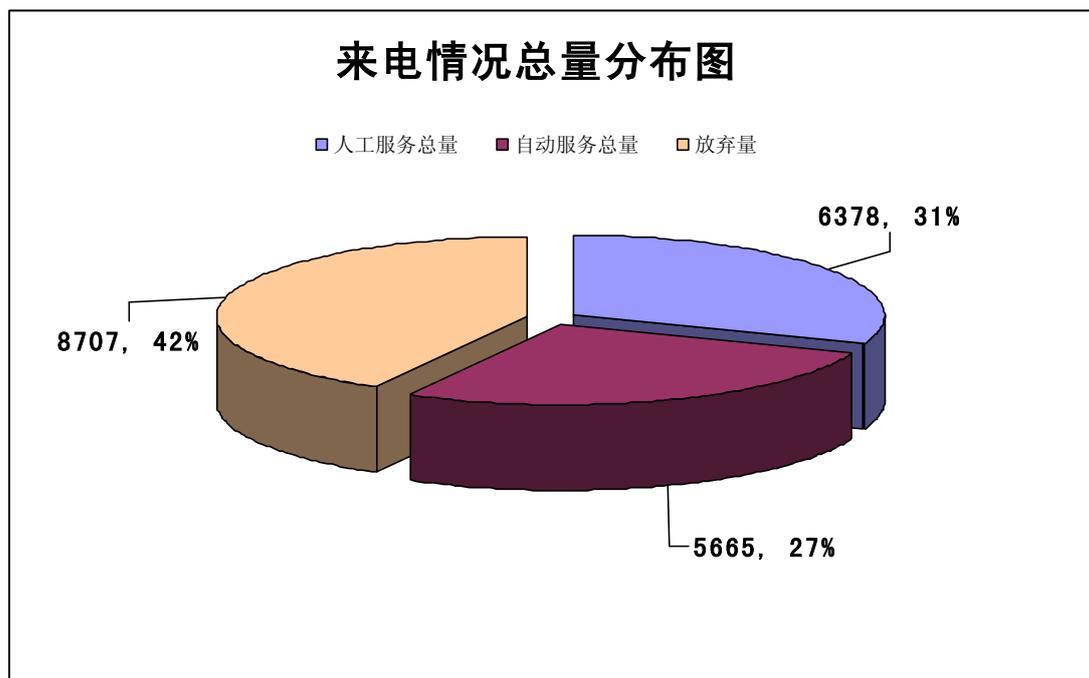
12333 话务工作月报

2018年第2期

攀枝花市人力资源和社会保障信息中心 2018年3月2日

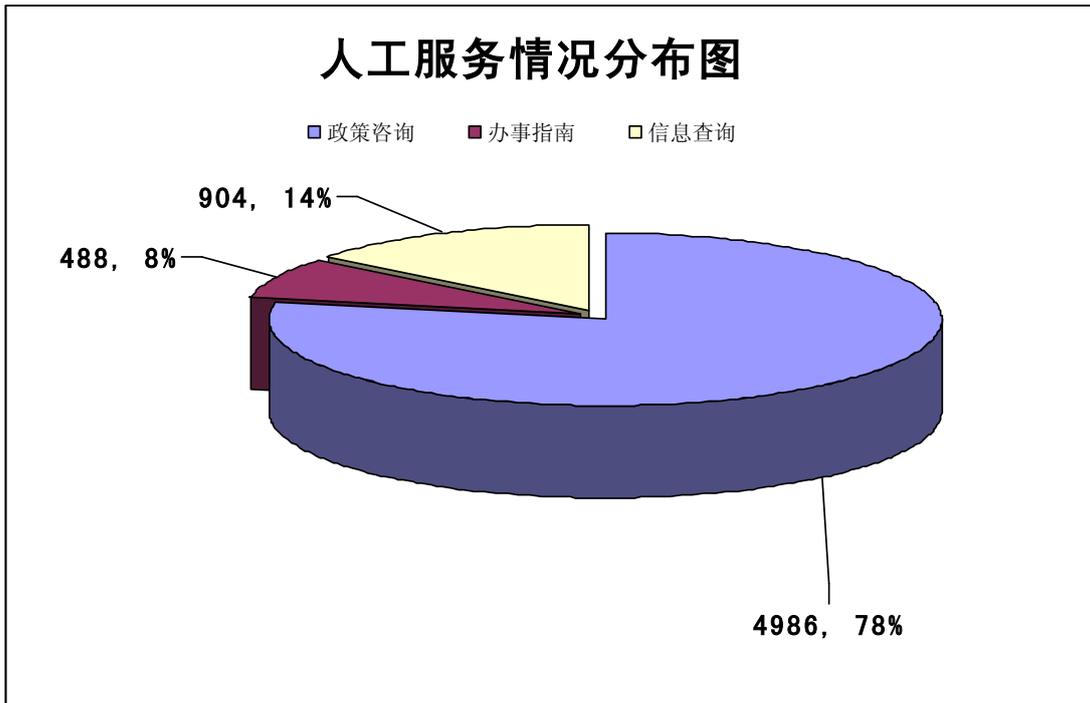
一、2月话务情况：

2018年2月实际工作日15日，来电总量为20750次，较上月下降25%。按来电形式划分：人工服务总量6378个，较上月下降28%，占来电总量的31%；自动服务总量5665个，较上月下降0.2%，占来电总量的27%；放弃量为8707个，较上月下降23%，占来电总量的42%。



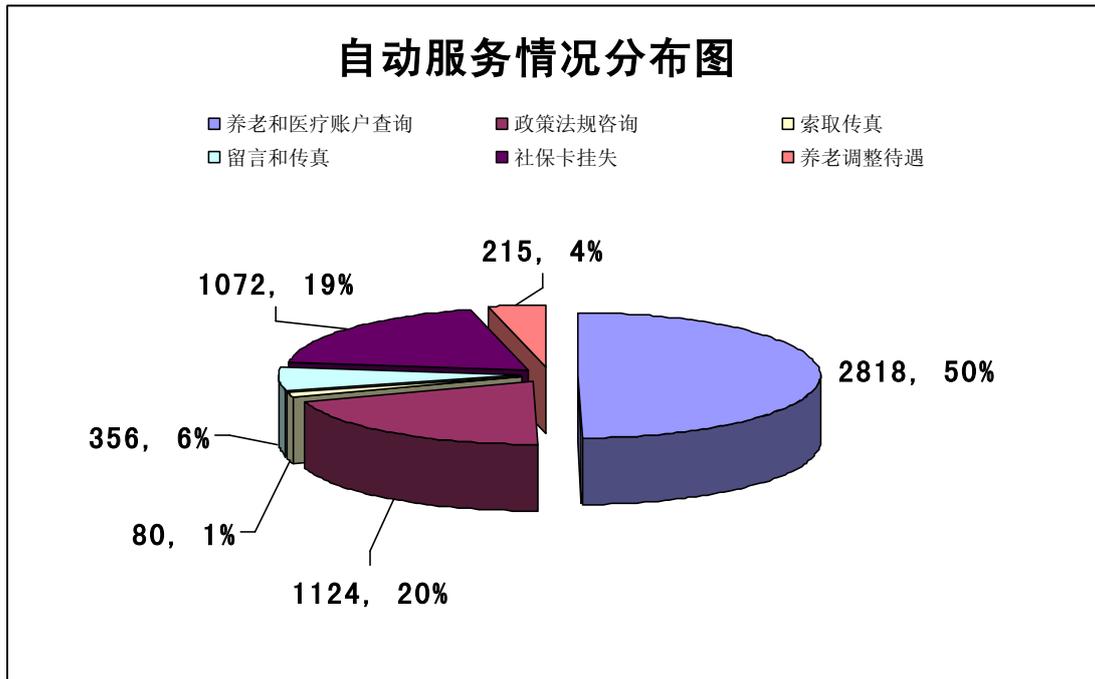
(一) 人工服务情况:

人工服务量本月为6378个，按照业务类别划分：政策咨询4986个，占人工服务总量78%；办事指南488个，占人工服务总量8%；信息查询904个，占人工服务总量14%。



(二) 自动服务情况:

自动服务量本月为5665个，按业务类别划分如下：养老和医保账户查询2818次，占自动服务总量50%；政策法规咨询1124个，占自动服务量20%；索取传真80个，占自动服务总量1%；留言和传真356个，占自动服务总量6%；社保卡挂失1072个，占自动服务量19%；养老金待遇调整215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1049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563条，听众2051名，新增87名。

三、热点问题

本月主要热点问题：新农合参保人员办理、注销社保卡、
、
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年下半年异地医保门诊上账。