

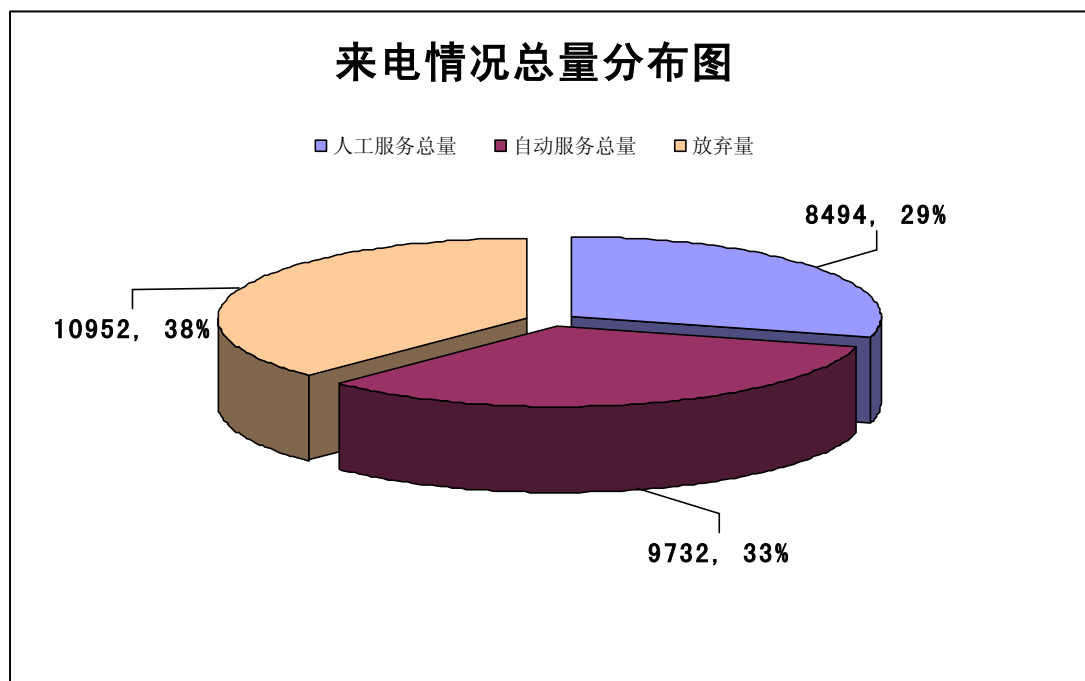
12333 话务工作月报

2018年第3期

攀枝花市人力资源和社会保障信息中心 2018年4月2日

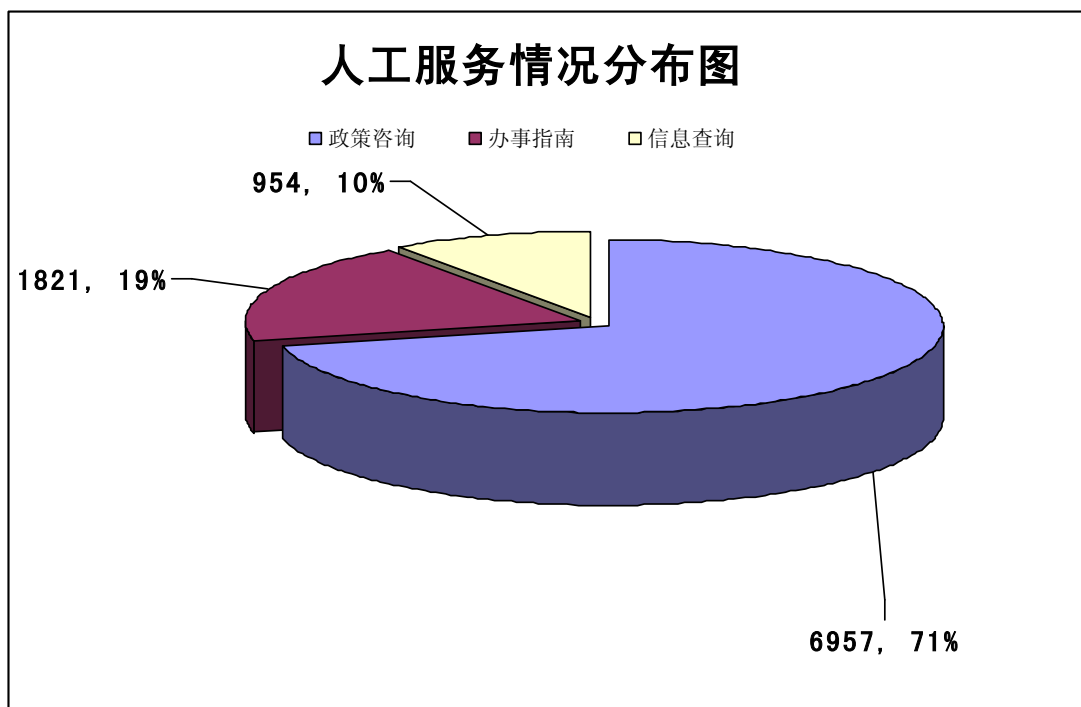
一、3月话务情况：

2018年3月实际工作日22日，来电总量为29178次，较上月上升40%。按来电形式划分：人工服务总量9732个，较上月上升52%，占来电总量的33%；自动服务总量8494个，较上月上升49%，占来电总量的29%；放弃量为10952个，较上月上升25%，占来电总量的38%。



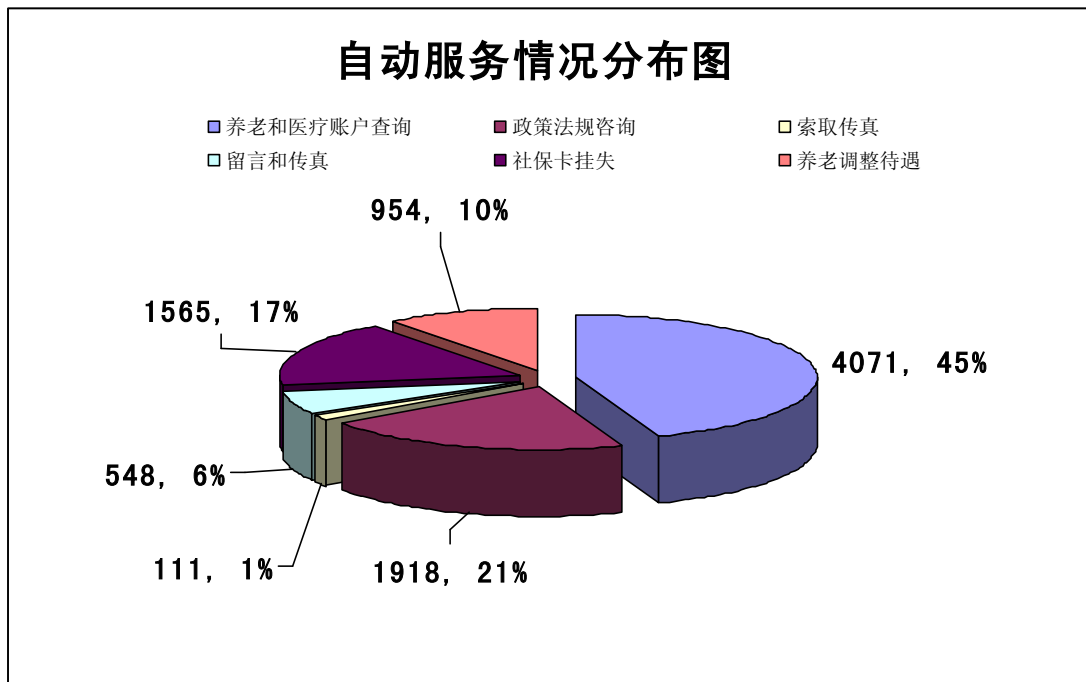
（一）人工服务情况：

人工服务量本月为9732个，按照业务类别划分：政策咨询6957个，占人工服务总量71%；办事指南1821个，占人工服务总量19%；信息查询954个，占人工服务总量10%。



（二）自动服务情况：

自动服务量本月为9732个，按业务类别划分如下：养老和医保账户查询4071次，占自动服务总量45%；政策法规咨询1918个，占自动服务量21%；索取传真111个，占自动服务总量1%；留言和传真548个，占自动服务总量6%；社保卡挂失1565个，占自动服务量17%；养老金待遇调整954个，占自动服务量10%。



二、工作动态分析

12333腾讯官方微博累计发布微博1562条，听众1052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589条，听众2120名，新增69名。

2018年3月3日上午，攀枝花市人力资源和社会保障信息中心联合攀枝花市社会保险管理局、医疗保险管理局在米易县撒莲镇举办了以“全民参保”为主题的“12333全国统一咨询日”宣传活动。活动中为当地群众约1500人次提供了咨询服务，现场发放相关宣传资料约2000份。

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。