

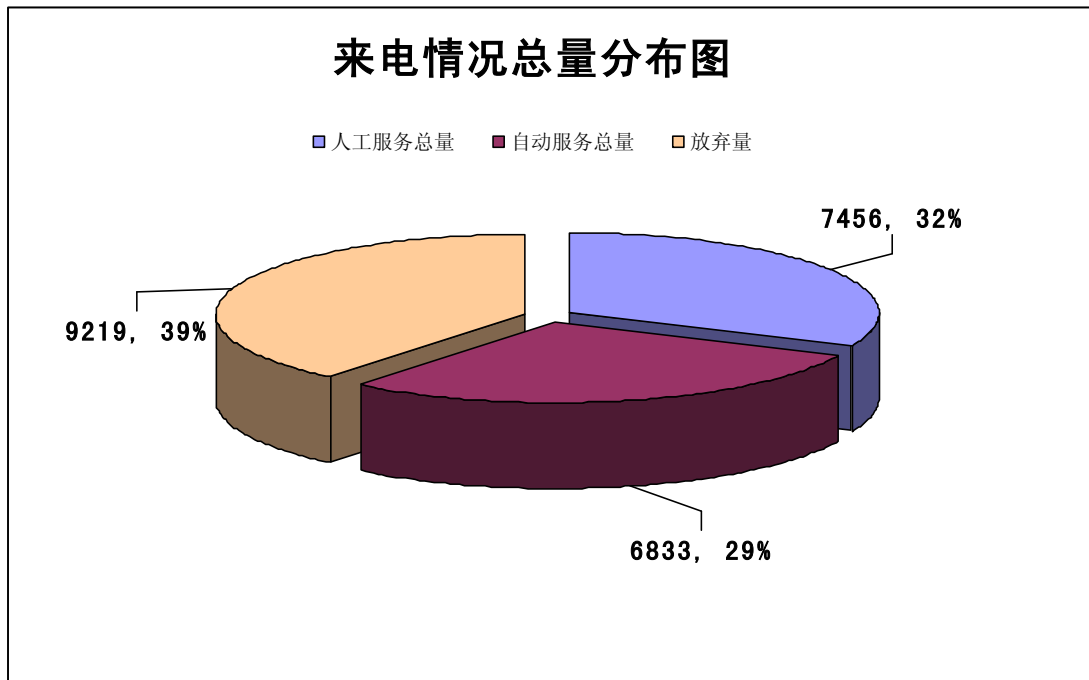
12333 话务工作月报

2018年第4期

攀枝花市人力资源和社会保障信息中心 2018年5月3日

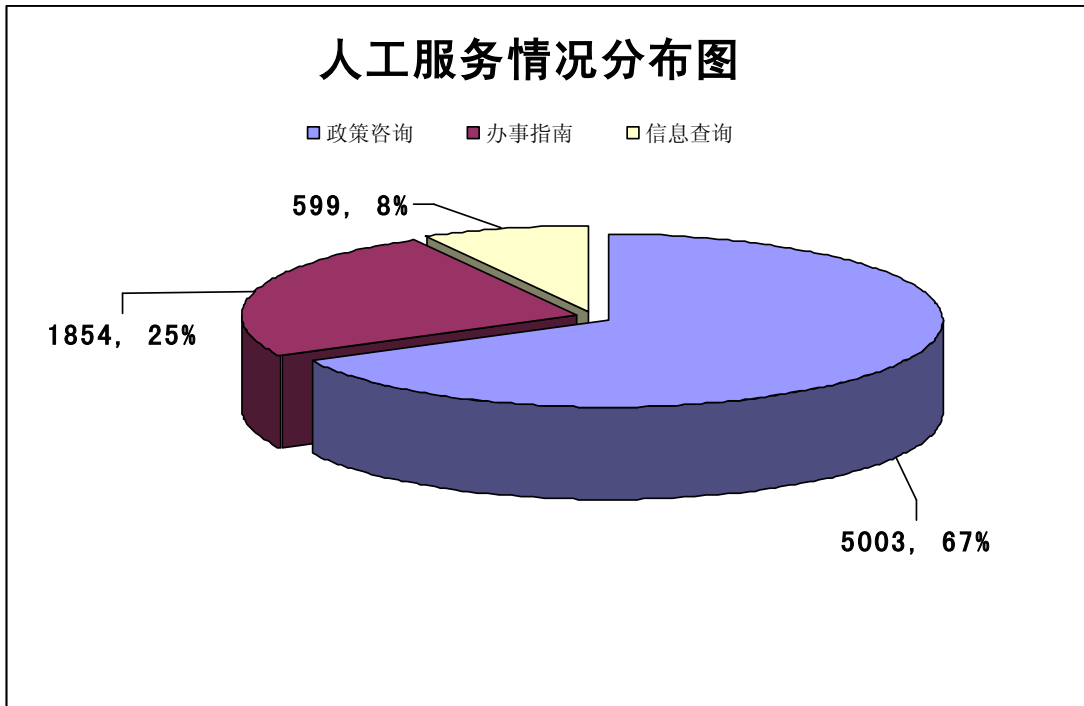
一、4月话务情况：

2018年4月实际工作日20日，来电总量为23508次，较上月下降19%。按来电形式划分：人工服务总量7456个，较上月下降23%，占来电总量的32%；自动服务总量6833个，较上月下降19%，占来电总量的29%；放弃量为9219个，较上月下降15%，占来电总量的39%。



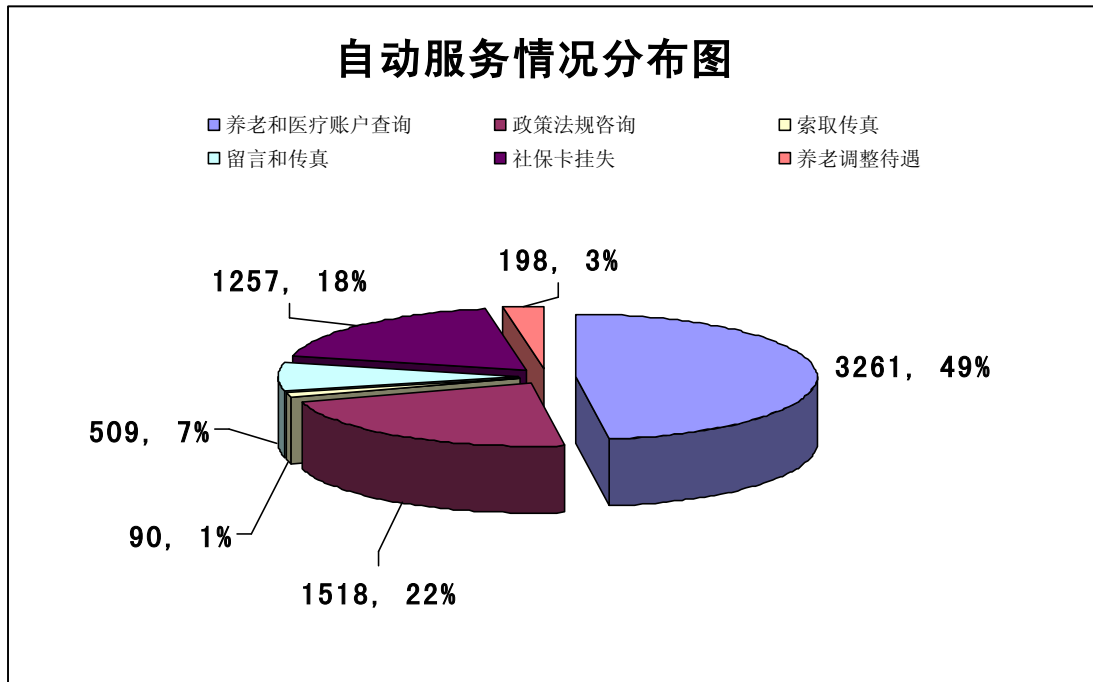
(一) 人工服务情况:

人工服务量本月为7456个，按照业务类别划分：政策咨询5003个，占人工服务总量67%；办事指南1854个，占人工服务总量25%；信息查询599个，占人工服务总量8%。



(二) 自动服务情况:

自动服务量本月为6833个，按业务类别划分如下：养老和医保账户查询3261次，占自动服务总量49%；政策法规咨询1518个，占自动服务量22%；索取传真90个，占自动服务总量1%；留言和传真509个，占自动服务总量7%；社保卡挂失1257个，占自动服务量18%；养老金待遇调整198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1569条，听众1059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591条，听众2210名，新增90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

。