

12333 话务工作月报

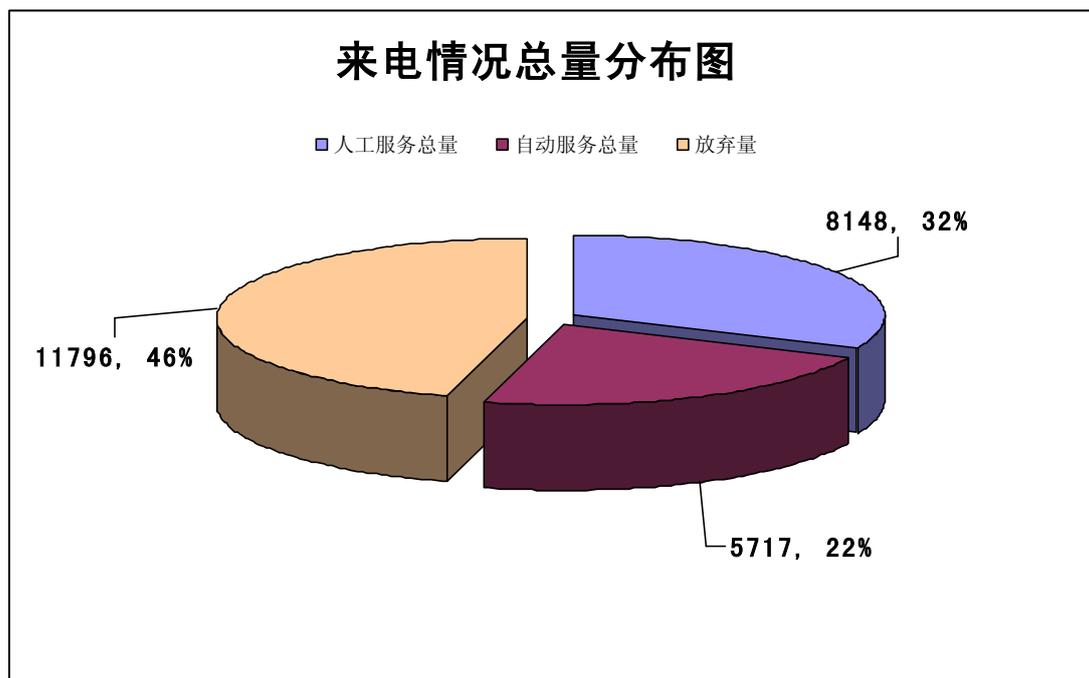
2018 年第 5 期

攀枝花市人力资源和社会保障信息中心

2018 年 6 月 4 日

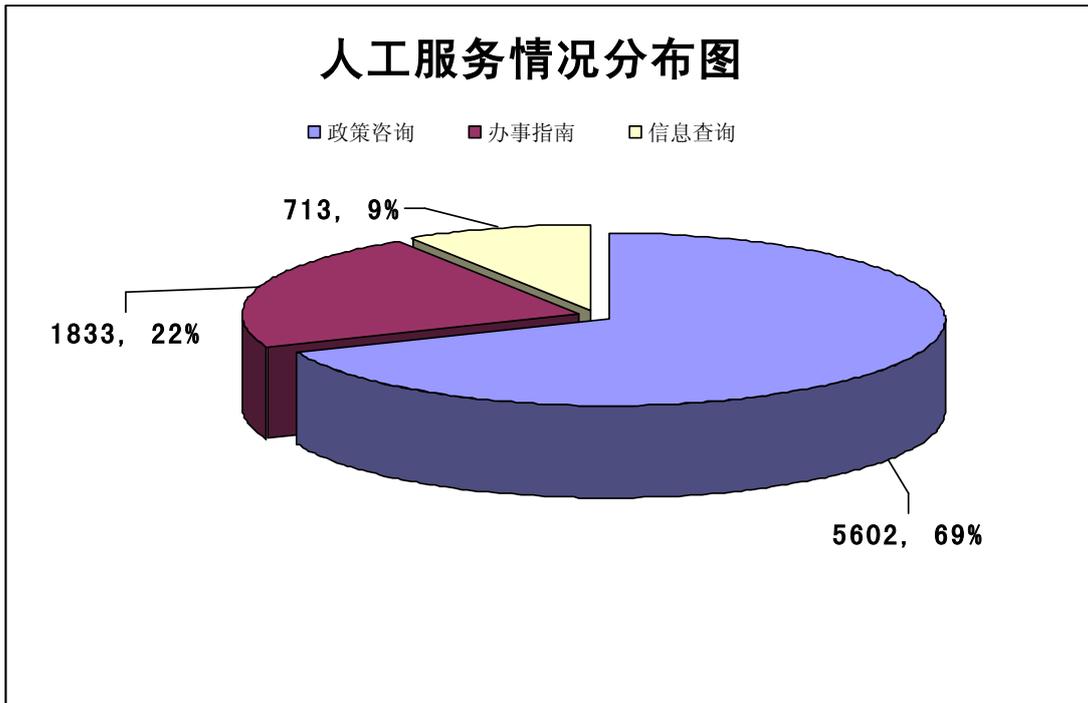
一、5 月话务情况：

2018 年 5 月实际工作日 22 日，来电总量为 23508 次，较上月上升 9.1%。按来电形式划分：人工服务总量 8148 个，较上月上升 9.2%，占来电总量的 32%；自动服务总量 5717 个，较上月下降 16%，占来电总量的 22%；放弃量为 11796 个，较上月上升 27%，占来电总量的 46%。



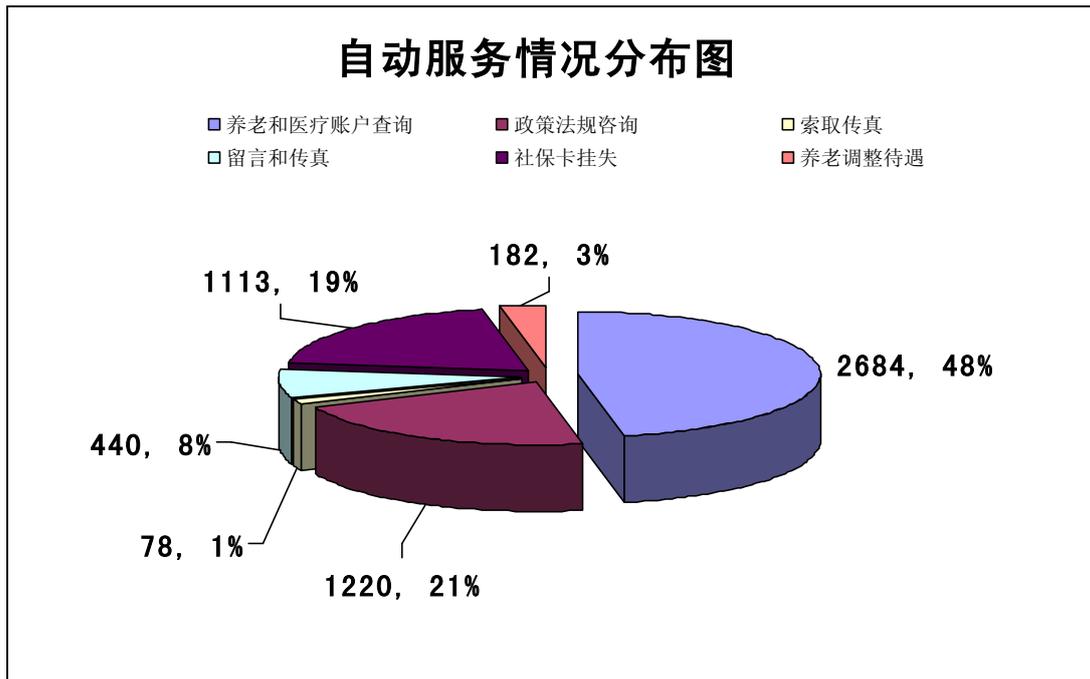
(一) 人工服务情况:

人工服务量本月为 8148 个，按照业务类别划分: 政策咨询 5602 个，占人工服务总量 69%; 办事指南 1833 个，占人工服务总量 22%; 信息查询 713 个，占人工服务总量 9%。



(二) 自动服务情况:

自动服务量本月为 5717 个，按业务类别划分如下: 养老和医保账户查询 2684 次，占自动服务总量 48%; 政策法规咨询 1220 个，占自动服务量 21%; 索取传真 78 个，占自动服务总量 1%; 留言和传真 440 个，占自动服务总量 8%; 社保卡挂失 1113 个，占自动服务量 19%; 养老金待遇调整 182 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 1589 条,听众 1057 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 612 条,听众 2330 名,新增 120 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。