

# 12333 话务工作月报

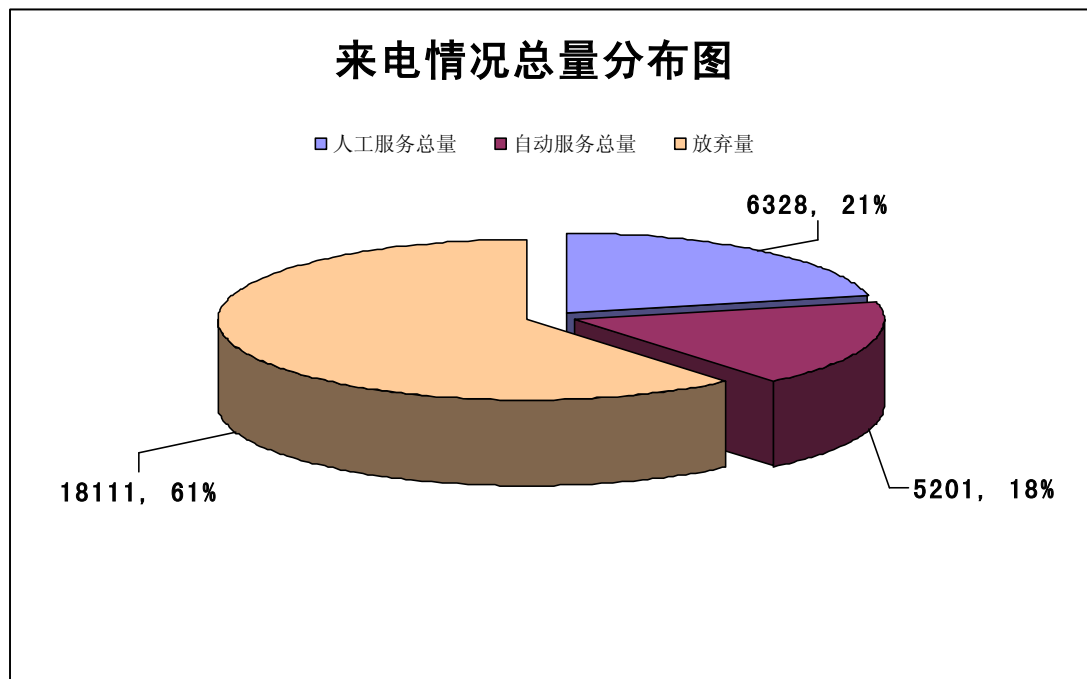
2018 年第 6 期

攀枝花市人力资源和社会保障信息中心

2018 年 7 月 5 日

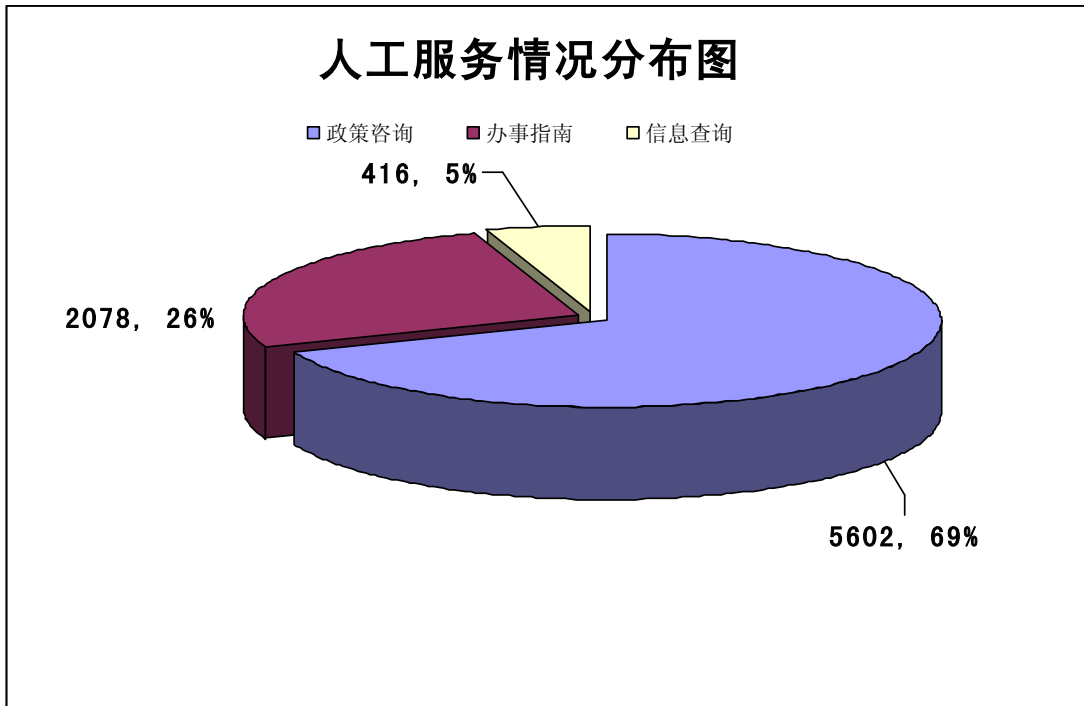
## 一、6 月话务情况：

2018 年 6 月实际工作日 20 日，来电总量为 29640 次，较上月上升 26%。按来电形式划分：人工服务总量 6328 个，较上月下降 22%，占来电总量的 21%；自动服务总量 5201 个，较上月下降 9%，占来电总量的 18%；放弃量为 18111 个，较上月上升 53%，占来电总量的 61%。



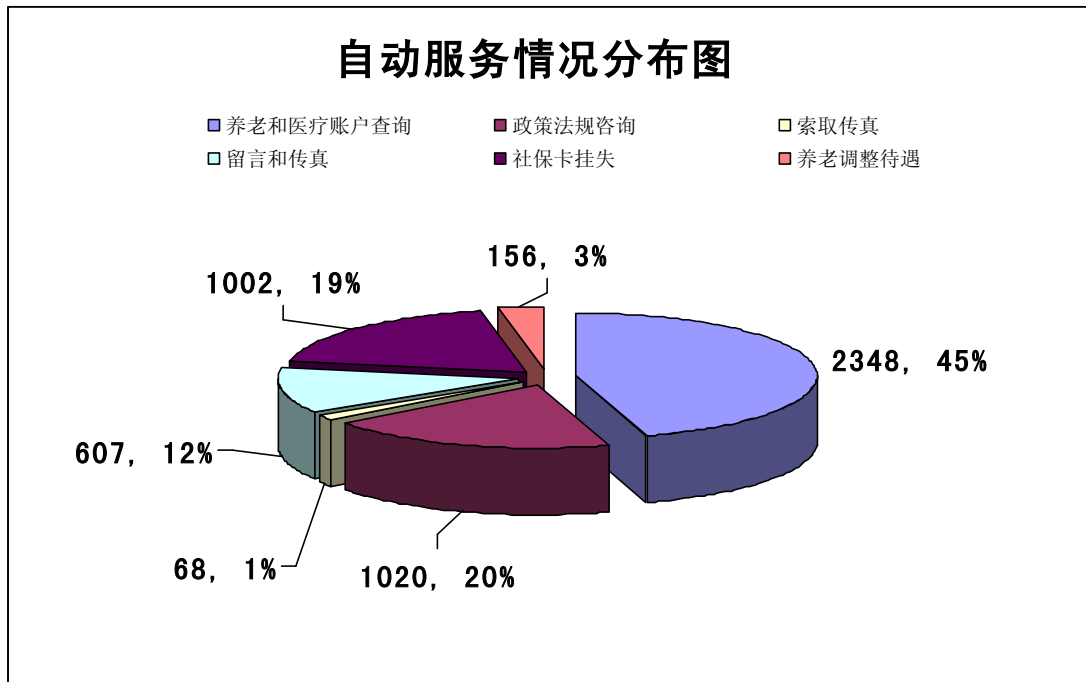
### (一) 人工服务情况:

人工服务量本月为 6328 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 2078 个，占人工服务总量 26%; 信息查询 416 个，占人工服务总量 5%。



### (二) 自动服务情况:

自动服务量本月为 5201 个，按业务类别划分如下: 养老和医保账户查询 2348 次，占自动服务总量 45%; 政策法规咨询 1002 个，占自动服务量 19%; 索取传真 68 个，占自动服务总量 1%; 留言和传真 607 个，占自动服务总量 12%; 社保卡挂失 1002 个，占自动服务量 19%; 养老金待遇调整 156 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 1690 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 630 条,听众 2511 名,新增 181 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。