

# 12333 话务工作月报

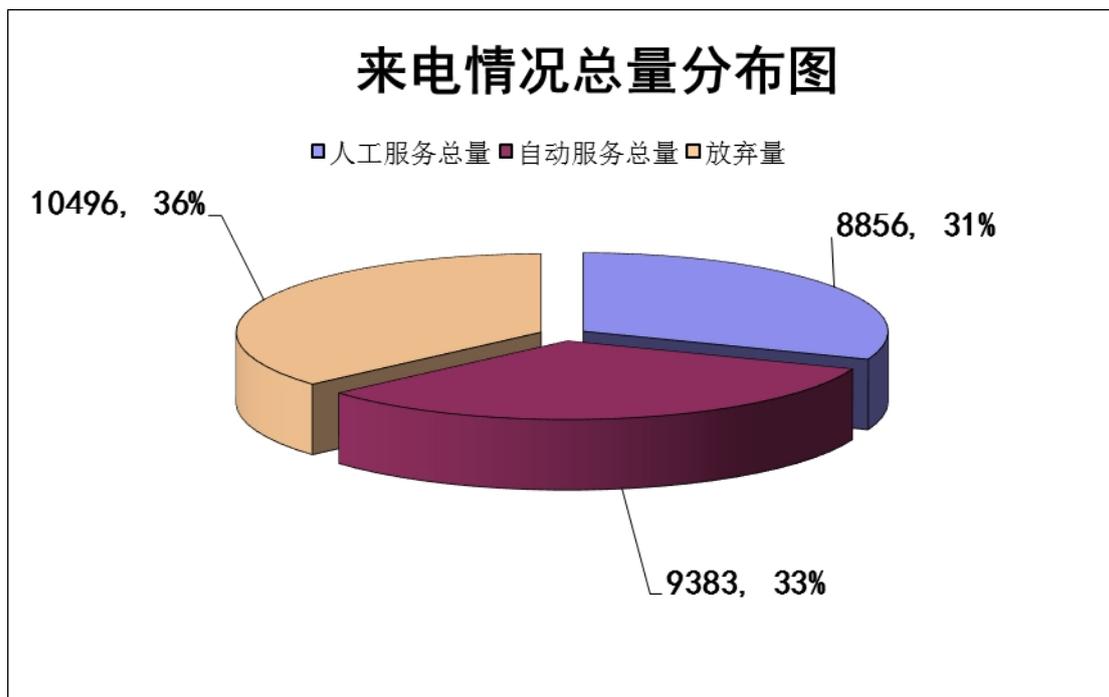
2018 年第 8 期

攀枝花市人力资源和社会保障信息中心

2018 年 9 月 3 日

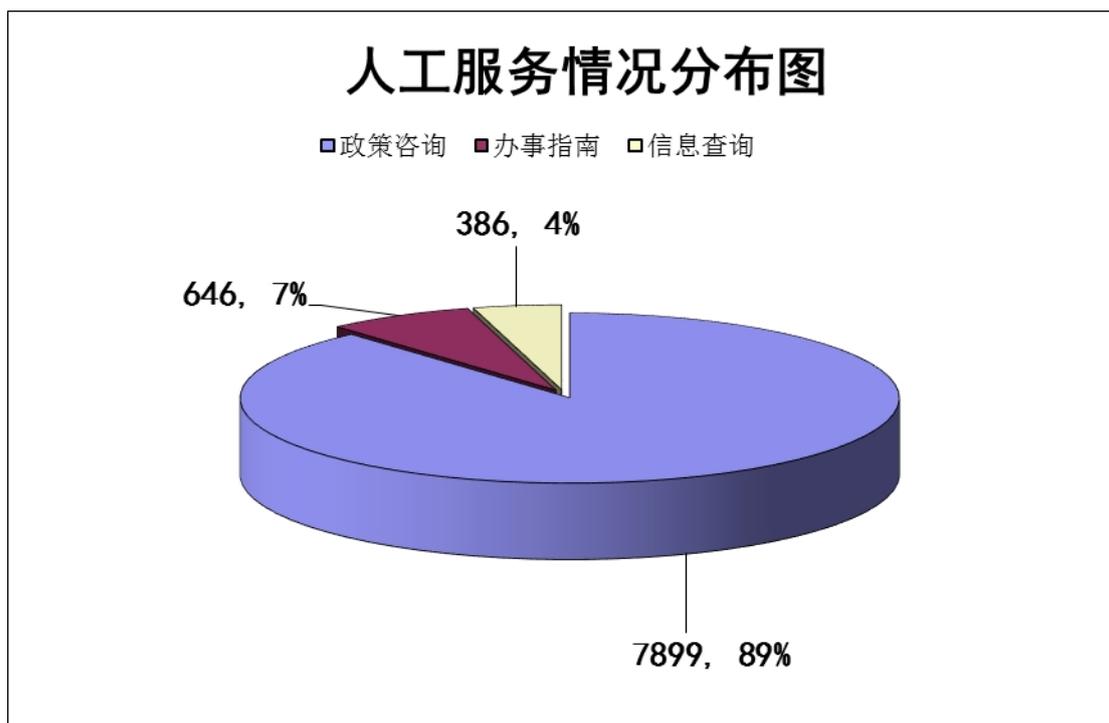
## 一、8 月话务情况：

2018 年 8 月实际工作日 23 日，来电总量为 28735 次，较上月下降 11%。按来电形式划分：人工服务总量 8856 个，较上月上升 14%，占来电总量的 31%；自动服务总量 9383 个，较上月上升 8.6%，占来电总量的 33%；放弃量为 10496 个，较上月下降 34%，占来电总量的 36%。



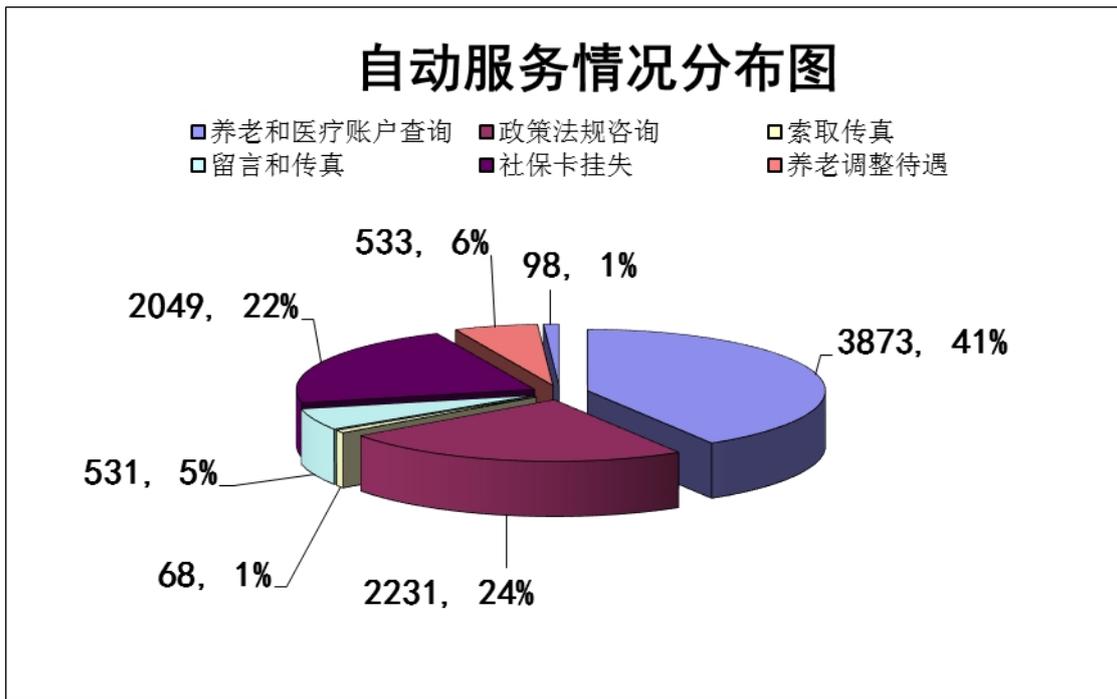
### (一) 人工服务情况:

人工服务量本月为 8856 个，按照业务类别划分: 政策咨询 7899 个，占人工服务总量 89%; 办事指南 646 个，占人工服务总量 7%; 信息查询 386 个，占人工服务总量 4%。



### (二) 自动服务情况:

自动服务量本月为 9383 个，按业务类别划分如下: 养老和医保账户查询 3873 次，占自动服务总量 41%; 政策法规咨询 2231 个，占自动服务量 24%; 索取传真 68 个，占自动服务总量 1%; 留言和传真 531 个，占自动服务总量 2%; 社保卡挂失 2049 个，占自动服务量 22%; 养老金待遇调整 533 个，占自动服务量 6%。



## 二、工作动态分析

12333 腾讯官方微博累计发布微博 1631 条，听众 1060 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 658 条，听众 2795 名，新增 129 名。

攀枝花 12333 自 2009 年 10 月上线运行以来，累计电话咨询服务量达 123 万次，由于系统运行时间较长，设备老化现象严重，故障频发，已无法满足群众电话咨询人社业务的需要，市人社信息中心按照省厅信息中心的部署，经过几个月的测试准备，于 2018 年 8 月 24 日晚实现我市 12333 咨询热线向四川省 12333 人力资源社会保障咨询服务系统的切换。

## 三、热点问题

本月主要热点问题：2018 年调整增加退休人员基本养老金政策、2018 年养老保险缴费标准及补收金额。