

12333 话务工作月报

2018 年第 9 期

攀枝花市人力资源和社会保障信息中心

2018 年 10 月 10 日

一、9 月话务情况:

1、业务处理情况

2018 年 9 月实际工作日 21 日，来电总量为 28040 次，较上月下降 2.4%。按来电形式划分：人工服务总量 6391 个，较上月下降 14%；自动服务总量 12675 个，较上月上升 8.6%；放弃量为 9709 个，较上月下降 34%。

语音服务统计表

来电总量	语音服务量	人工语音服务量	自动语音服务量	放弃量
28040	19066	6391	12675	9709

(1) 9 月份语音服务情况统计:

坐席语音类工作情况统计表

接听话务量	接听话务总时长	呼出话务量	呼出话务总时长
6256	260:31:51	135	04:02:20

(2) 9 月份人工服务主要问题类型:

月度排名前五的问题类型统计表

问题类别	合计数量	社保账户 (社保卡 注销)	医疗保险 (医疗保 险待遇)	养老保险 (缴费)	五险综合 (社会保险 查询)	其他
月度数量	6894	3720	1620	782	358	189

(3) 9月份自动语音服务主要问题类型:

自动语音统计表

社保卡挂失	查询服务	人社政策自助语音	语音留言	人工接听
5885	5557	5105	417	62960

2、自动语音留言处理

2018年9月，全月共处理自动语音留言144通。留言主要问题集中于异地住院登记备案、社保卡查询及注销、养老保险、医疗保险缴费标准，对有效留言采取一一回电的方式，办结率为100%。

3、热点问题汇总

(1) 2018年养老保险缴费标准;

一档(1.0) 14328 (1194)，二档(0.9) 12895.2 (1074.6) 三档(0.8)，11462.4 (955.2)，四档(0.7) 10029.6 (835.8)，五档(0.6) 8596.8 (716.4)，六档(0.5) 7164 (597)，七档(0.4) 5731.2 (477.6)。

(2) 社保卡的申领及注销;

社保卡申领成年人需本人持身份证到就近银行网点办理，学生儿童由监护人持身份证或者户口本、一寸白底彩照到银行网点申领;社保卡注销成年人由本人打电话核对信息后方能注销，学生儿童由监护人打电话核对信息后注销。

(3) 办理长期异地居住登记所需资料

办理长期异地居住的退休人员，户口转到当地的，提供户口本、身份证、社保卡复印件，填写长期异地居住登记申请表;户口未转到当地的，提供居住证、身份证、社保卡复印件，填

写长期异地居住登记申请表;攀钢、攀煤、十九冶退休职工将所需资料交到原单位退休办,其他企业退休人员可将资料交到原单位所在地区县医保局。

二、工作动态分析

12333 腾讯官方微博累计发布微博 1690 条,听众 1061 名。
12333 官方微信微信号:攀枝花 12333,总共累计发布 662 条,听众 2912 名,新增 117 名。

三、十月份工作计划

(一) 日常话务工作:

做好接听电话、外呼、留言受理等日常工作。

(二) 12333 官网微信微博:

每天即时发布新政策热点问题。

(三) 网站维护:

12333 门户网站资料、话务工作月报、优秀案例录入、整理。

(四) 录音分析学习:

随机抽取话务员录音,进行分析学习。

(五) 政策法规学习:

自主学习热点难点问题。

(六) 话务员业务考试

(七) 做好 12333 省版知识库录入准备。

(八) 开展 12333 成立 9 周年宣传活动。