

12333 话务工作月报

2018 年第 11 期

攀枝花市人力资源和社会保障信息中心

2018 年 12 月 3 日

一、11 月话务情况：

1、业务处理情况

2018 年 11 月实际工作日 22 日，来电总量为 37041 次，较上月上升 31%。按来电形式划分：人工服务总量 7472 个，较上月上升 12%；自动服务总量 16744 个，较上月上升 12%；放弃量为 13587 个，较上月上升 65%。

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
37041	24216	7472	16744	13587

(1) 11 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
7299	350:50:37	172	05:34:20

(2) 11 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	8846	4186	2336	984	710	226

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	3781	6866	441	79792

2、自动语音留言处理

2018年11月，全月共处理自动语音留言157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）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可注销，学生儿童由监护人打电话核对信息后注销。

（2）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。

（3）养老金个人账户记账利率调整

重新计算的2016年至2018年9月期间退休人员养老金变化如下：

1、2016年退休的：增加账户养老金，增加2017年度、2018年度基本养老金挂钩调整部分（2017年1.8%，2018年1.2%）。

2、2017年退休的：增加账户养老金，增加2018年度基

本养老金挂钩调整部分（2018年1.2%）。

3、2018年退休的：增加账户养老金。

二、工作动态分析

12333 腾讯官方微博累计发布微博 1631 条，听众 1062 名。
12333 官方微信微信号：攀枝花 12333，总共累计发布 682 条，
听众 3349 名，新增 298 名。

三、十二月份工作计划

（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。