# 白山市12333电话咨询服务

# 简 报

**第3期**

**白山市人力资源和社会保障局信息管理中心 2017年7月5日**

一、业务分析

1、电话统计

5.22-6.21日期间，呼入电话量总数1509个，咨询主要集中在养老保险、档案管理、医疗保险和社会保障卡方面。养老保险是社会保障体系中最重要、最核心的部分，也是群众咨询的热点，近期百姓对养老保险个人账户余额甚是关心，所以咨询养老保险类的电话所占比例最高。其次，因为临近毕业，所以也有很多高校毕业生拨打“12333”询问档案托管保存的问题。

其中还有放弃量71个，存在放弃量的原因是咨询者拨打电话时人工坐席忙碌而主动挂断电话，或者呼入后由于某种原因没有接起电话的话务量统计。为减少放弃量，在解答时，尽量语言精练，减少通话时间，避免呼叫等待的情况。

2、网站咨询统计

在5.22-6.21期间，12333网上咨询共收到了15条网站留言咨询，留言的类别包括：专业技术人员管理40%，公务员管理13%，养老保险14%，社会保障卡13%，劳动报酬与福利13%，投诉举报7%，对于这些问题我们及时做出了回复。

二、热点问题

问：社会保障卡具有哪些功能？

答：目前我市社会保障卡具有以下功能：

（1）持卡办理社会保险参保登记、医疗保险就医购药和医疗保险费用结算、城乡养老保险待遇领取。

（2）金融功能。持卡人可以持卡完成社会保险的各项待遇支付，同时作为银行卡使用。

三、疑难问题

问：曾经是女干部身份，后来单位买断转个人参保，退休年龄是55周岁还是50周岁？如果女职工在用人单位即做过工人也做过干部的，想知道已哪个身份确定退休年龄？

答：曾在用人单位生产岗位工作累计满5年且按规定缴费的，可以按50周岁退休。

女职工身份即做过干部也做过工人的，应当以50周岁前最后一个连续工作满三年的岗位认定。

四、来电情况统计图表

五、白山市12333服务热线电话服务总量统计表（5.22-6.21）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 业务目录 | 总数（个） | 业务名称 | 数量（个） |
| 1 | 养老保险 | 208 | 缴纳养老保险金 | 37 |
| 2 | 养老保险关系转移接续 | 6 |
| 3 | 退休生存认证 | 23 |
| 4 | 养老保险个人账户余额查询 | 121 |
| 5 | 个体身份参保缴费 | 3 |
| 6 | 养老保险个人编码查询 | 9 |
| 7 | 社会平均工资 | 2 |
| 8 | 退休待遇 | 7 |
| 9 | 社会保障卡 | 37 | 社会保障卡发放时间 | 32 |
| 10 | 社会保障卡如何申办 | 5 |
| 11 | 社会保障卡密码 | 0 |
| 12 | 社会保障卡挂失 | 0 |
| 13 | 医疗保险 | 66 | 医保缴费 | 34 |
| 14 | 异地就医 | 23 |
| 15 | 医保卡挂失 | 3 |
| 16 | 医保关系转移 | 6 |
| 17 | 工伤保险 | 3 | 工伤待遇 | 3 |
| 18 | 失业保险 | 8 | 领取失业金 | 5 |
| 19 | 失业保险待遇 | 3 |
| 20 | 人力资源市场与就业 | 190 | 档案托管 | 190 |
| 21 | 外国人办理就业证 | 0 |
| 22 | 劳动保障监察 | 8 | 企业工资拖欠 | 8 |
| 23 | 人事问题 | 27 | 事业单位考试准考证打印 | 27 |
| 24 | 劳动关系 | 7 | 劳动合同解聘 | 7 |
| 25 | 行政审批 | 0 | 退休审批 | 0 |
| 26 | 职业培训与职业资格 | 7 | 职业技能鉴定 | 4 |
| 27 | 高级工程师证书补办 | 3 |
| 28 | 其它 | 23 | 查询电话 | 13 |
| 29 | 接听后断线 | 10 |
| 30 | 自动语音量 | 854 | 自动语音量 | 854 |
| 31 | 放弃量 | 71 | 放弃量 | 71 |
|  | 服务量总计 | 1509 |  |  |

六、12333综合服务网网站咨询统计（5.22--6.21）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 业务目录 | 总数（个） | 业务名称 | 数量（个） |
| 1 | 专业技术人员管理 | 6 | 职称评定 | 6 |
| 2 | 公务员管理 | 2 | 安全生产执法监察大队是否能够申报参公管理 | 2 |
| 3 | 养老保险 | 1 | 行政审批 | 1 |
| 4 | 1 | 工龄计算 | 1 |
| 5 | 社会保障卡 | 2 | 社会保障卡如何申办 | 2 |
| 6 | 劳动报酬与福利 | 2 | 病假工资支付 | 2 |
| 7 | 投诉举报 | 1 | 举报地税局人员借调问题 | 1 |
| 8 | 共计 | 15 |  |  |

七、白山市12333系统呼入分布时间段日度统计分析表（5.22-6.21）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 来电总量 | 来电语音量 | 放弃量 | 呼入人工服务量 |
| 日 | 数量 | 数量 | 占来电总量比例(%) | 数量 | 占来电总量比例(%) | 数量 |
|  2017-05-22 | 69 | 33 | 47.83% | 3 | 4.35% | 33 |
| 2017-05-23 | 65 | 34 | 52.31% | 5 | 7.69% | 26 |
| 2017-05-24 | 57 | 25 | 43.86% | 6 | 10.53% | 26 |
| 2017-05-25 | 111 | 70 | 63.06% | 5 | 4.50% | 36 |
| 2017-05-26 | 117 | 76 | 64.96% | 6 | 5.13% | 35 |
| 2017-05-27 | 51 | 27 | 52.94% | 9 | 17.65% | 15 |
| 2017-05-28 | 14 | 14 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| 2017-05-29 | 19 | 19 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| 2017-05-30 | 9 | 9 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| 2017-05-31 | 67 | 33 | 49.25% | 11 | 16.42% | 23 |
| 2017-06-01 | 46 | 19 | 41.30% | 0 | 0.00% | 27 |
| 2017-06-02 | 51 | 29 | 56.86% | 2 | 3.92% | 20 |
| 2017-06-03 | 18 | 18 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| 2017-06-04 | 13 | 13 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| 2017-06-05 | 65 | 31 | 47.69% | 1 | 1.54% | 33 |
| 2017-06-06 | 63 | 34 | 53.97% | 0 | 0.00% | 29 |
| 2017-06-07 | 95 | 52 | 54.74% | 1 | 1.05% | 42 |
| 2017-06-08 | 52 | 29 | 55.77% | 5 | 9.62% | 18 |
| 2017-06-09 | 48 | 20 | 41.67% | 3 | 6.25% | 25 |
| 2017-06-10 | 12 | 12 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| 2017-06-11 | 5 | 5 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| 2017-06-12 | 71 | 27 | 38.03% | 8 | 11.27% | 36 |
| 2017-06-13 | 28 | 18 | 64.29% | 3 | 10.71% | 7 |
| 2017-06-14 | 76 | 45 | 59.21% | 0 | 0.00% | 31 |
| 2017-06-15 | 70 | 41 | 58.57% | 0 | 0.00% | 29 |
| 2017-06-16 | 56 | 28 | 50.00% | 3 | 5.36% | 25 |
| 2017-06-17 | 17 | 17 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| 2017-06-18 | 8 | 8 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 |
| 2017-06-19 | 58 | 26 | 44.83% | 0 | 0.00% | 32 |
| 2017-06-20 | 41 | 23 | 56.10% | 0 | 0.00% | 18 |
| 2017-06-21 | 37 | 19 | 51.35% | 0 | 0.00% | 18 |
| 总计 | 1509 | 854 | 56.59% | 71 | 4.71% | 584 |