# 白山市12333电话咨询服务

# 简 报

**第4期**

**白山市人力资源和社会保障局信息管理中心 2017年8月31日**

一、业务分析

1、电话统计

7.21-8.21日期间，呼入电话量总数1393个，近期因社会保障卡的大量发放，群众咨询问题主要集中在社会保障卡的申领、激活及进度查询。在制卡期间，有部分群众信息审核不通过导致制卡失败，12333及时处理有关问题来电，告知群众如何办理，给予解决。

其中还有放弃量20个，存在放弃量的原因是咨询者拨打电话时人工坐席忙碌没有进行电话等待而主动挂断电话，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7.21-8.21期间，12333网上咨询共收到了26条网站留言咨询，留言的类别包括：专业技术人员管理42%，医疗保险15%，人力资源市场与就业8%，养老保险35%，对于这些问题我们及时做出了回复。

二、热点问题

问题一：加载金融功能社会保障卡与原医保凭证有何重要区别？

一、加载金融功能社会保障卡更安全。金融应用和社保应用系统相互独立，使用金融账户时输入金融账户密码，使用社保应用时输入社保账户密码。

二、更便捷。社会保障、银行金融等功能结合在一起，在就医结算、缴费、待遇领取及现金存取、转账支付、个人理财等各方面将更为方便快捷。

三、加载金融功能社会保障卡面印有合作银行的标识和银联的标识，并印有发行单位“吉林省人力资源和社会保障厅”字样。

问题二：加载金融功能社会保障卡如何申办？

（一）单位申办 用人单位在职职工、离退休（职）人员申领社会保障卡，可由用人单位统一办理；

（二）个人申办 个人可自主选择合作银行，或到开通社会保障卡服务窗口的人力资源和社会保障服务网点及联名银行服务网点办理。

本人申办需准备材料：二代身份证原件（无二代证人员需提交户口本、护照等证件）及正背面复印件，并在复印件空白处填写联系方式。

申办社会保障卡60个工作日后，可到申办网点取卡。（其间可到网点查询进度及状态）

申办人持本人有效身份证明到合作银行办理银行帐户激活手续，首次就医、购药需到定点医药机构办理社会保障卡功能激活手续。

社会保障卡一经激活使用，原医保卡自动废止。

三、疑难问题

1997年参加工作，从事专业工作20年，取得中级九年，2011年获得本科学历，想在今年评副高级职称，条件是否满足？

根据《2017年吉林省职称评聘工作安排意见》的通知，副高级职称：具有博士学历，从事本系列专业技术工作满2年，受聘中级岗位；具有硕士研究生学历，从事专业技术工作满7年，取得本系列专业中级职称满5年，且符合中级岗位聘任年限要求；具有本科学历，从事专业技术工作满10年，取得本系列专业中级职称满5年，且符合中级岗位聘任年限要求；具有大专学历，从事专业技术工作满20年，取得本系列专业中级职称满5年，且符合中级岗位聘任年限要求；具有中专学历，从事专业技术工作满25年，取得本系列专业中级职称满5年，且符合中级岗位聘任年限要求，聘期市直工作2年，县级1年，领取资格证5年。

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（7.21-8.21）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 业务目录 | 总数（个） | 业务名称 | 数量（个） |
| 1 | 养老保险 | 142 | 缴纳养老保险金 | 17 |
| 2 | 养老保险关系转移接续 | 12 |
| 3 | 退休生存认证 | 19 |
| 4 | 养老保险个人账户余额查询 | 20 |
| 5 | 养老保险个人编码查询 | 60 |
| 6 | 社会平均工资 | 8 |
| 7 | 退休待遇 | 6 |
| 8 | 社会保障卡 | 81 | 社会保障卡发放时间 | 62 |
| 9 | 社会保障卡如何申办 | 2 |
| 10 | 社会保障卡密码 | 10 |
| 11 | 社会保障卡激活 | 7 |
| 12 | 医疗保险 | 53 | 医保缴费 | 4 |
| 13 | 异地就医 | 24 |
| 14 | 医保卡挂失 | 1 |
| 15 | 医保关系转移 | 12 |
| 16 | 医疗保险个人账户查询 | 9 |
| 17 | 医疗保险报销比例 | 3 |
| 18 | 工伤保险 | 5 | 工伤待遇 | 5 |
| 19 | 生育保险 | 1 | 生育保险待遇 | 1 |
| 20 | 失业保险 | 1 | 领取失业金 | 1 |
| 21 | 劳动争议处理 | 7 | 劳动争议仲裁 | 7 |
| 22 | 人力资源市场与就业 | 39 | 档案托管 | 16 |
| 23 | 领取社会养老保险补贴 | 20 |
| 24 | 找工作 | 3 |
| 25 | 人事问题 | 18 | 事业单位考试 | 13 |
| 26 | 事业单位工作关系调转 | 5 |
| 27 | 劳动关系 | 1 | 劳动合同解聘 | 1 |
| 28 | 行政审批 | 30 | 退休审批 | 30 |
| 29 | 职业培训与职业资格 | 1 | 职业技能鉴定 | 1 |
| 30 | 其它 | 40 | 查询电话 | 24 |
| 31 | 接听后断线 | 16 |
| 32 | 自动语音量 | 954 | 自动语音量 | 954 |
| 33 | 放弃量 | 20 | 放弃量 | 20 |
| 34 | 服务量总计 | 1393 |  | 1393 |

**六、12333综合服务网网站咨询统计（7.21--8.21）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 11 | 职称评定 | 11 |
| 2 | 医疗保险 | 4 | 医保报销 | 4 |
| 3 | 人力资源市场与就业 | 2 | 毕业生档案邮寄 | 2 |
| 4 | 养老保险 | 9 | 丧葬补助金、养老保险个人帐户、工龄认定、退休生存认证 | 9 |
| 5 | 共计 | 26 |  |  |

|  |
| --- |
|  |
|