# 白山市12333电话咨询服务

# 简 报

**第5期**

**白山市人力资源和社会保障局信息管理中心 2017年10月31日**

一、业务分析

1、电话统计

9.21-10.21日期间，呼入电话量总数4383个，群众咨询问题主要还是集中在社会保障卡的申领、激活及进度查询。因近期开始进行职称评定，所以关于职称的问题有明显增多。

其中还有放弃量79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9.21-10.21期间，12333网上咨询共收到了10条网站留言咨询，留言问题的类型是职称问题和工龄问题。

二、热点问题

问题一：社会保障卡的挂失。

一、社会保障卡丢失的，持卡人可以通过拨打12333咨询服务热线、网上服务平台、社会保障卡综合服务大厅及社会保障卡联名银行客服电话、网上银行、营业网点办理社会保障卡临时挂失。临时挂失后，原卡暂时冻结不能使用。

二、办理临时挂失手续后，持卡人应当在7日内持本人有效身份证件到社会保障卡综合服务大厅分别办理人社功能和金融功能的正式挂失手续，办理正式挂失手续后的社会保障卡不能恢复使用。

三、办理正式挂失后，持卡人可在社会保障卡的综合服务大厅按补办流程补还新的社会保障卡。

问题二：社会保障卡的解挂。

（一）持卡人办理临时挂失手续后，未办理正式挂失手续前，找回本人社会保障卡的，可以办理解挂手续，恢复社会保障卡的正常使用。已办理正式挂失手续的，不能办理解挂手续。

（二）持卡人本人应当持有效身份证件和社会保障卡到社会保障卡综合服务大厅办理人社账户及金融账户的解挂。

（三）办理解挂手续的人员要认真核对申办人的身份信息，确认无误后方可办理解挂手续并在卡管系统中进行解挂操作。

三、疑难问题

问：我单位有各级焊工多名，缴纳失业保险多年，是否可以申请领取补贴？还是必须17年1月1日后获得或提升职业技能等级才可以领取

答：与失业科科长联系，申领技能提升补贴，必须符合两点要求：（一）依法参加失业保险，累计缴纳失业保险费36个月（含36个月）以上。（二）自2017年1月1日起取得初级（五级）、中级（四级）、高级（三级）职业资格证书或职业技能等级证书。

也就是说必须是要在2017年1月1日以后取得证书才可以申领补贴。

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（9.21-10.21）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 业务目录 | 总数（个） | 业务名称 | 数量（个） |
| 1 | 养老保险 | 79 | 缴纳养老保险金 | 5 |
| 2 | 养老保险关系转移接续 | 3 |
| 3 | 退休生存认证 | 12 |
| 4 | 养老保险个人账户余额查询 | 0 |
| 5 | 养老保险个人编码查询 | 42 |
| 6 | 社会平均工资 | 5 |
| 7 | 退休待遇 | 12 |
| 8 | 社会保障卡 | 1612 | 社会保障卡发放时间 | 1599 |
| 9 | 社会保障卡如何申办 | 6 |
| 10 | 社会保障卡密码 | 3 |
| 11 | 社会保障卡激活 | 4 |
| 12 | 医疗保险 | 32 | 医保缴费 | 1 |
| 13 | 异地就医 | 25 |
| 14 | 医保卡挂失 | 1 |
| 15 | 医保关系转移 | 3 |
| 16 | 医疗保险个人账户查询 | 1 |
| 17 | 医疗保险报销比例 | 1 |
| 18 | 工伤保险 | 5 | 工伤待遇 | 5 |
| 19 | 生育保险 | 5 | 生育保险待遇 | 5 |
| 20 | 失业保险 | 1 | 领取失业金 | 1 |
| 21 | 劳动争议处理 | 2 | 劳动争议仲裁 | 2 |
| 22 | 人力资源市场与就业 | 6 | 档案托管 | 6 |
| 23 | 领取社会养老保险补贴 | 0 |
| 24 | 找工作 | 0 |
| 25 | 人事问题 | 20 | 事业单位考试 | 15 |
| 26 | 事业单位工作关系调转 | 5 |
| 27 | 劳动关系 | 3 | 劳动合同解聘 | 3 |
| 28 | 行政审批 | 2 | 退休审批 | 2 |
| 29 | 职业培训与职业资格 | 2 | 职业技能鉴定 | 2 |
| 30 | 其它 | 10 | 查询电话 | 8 |
| 31 | 接听后断线 | 2 |
| 32 | 自动语音量 | 2525 | 自动语音量 | 2525 |
| 33 | 放弃量 | 79 | 放弃量 | 79 |
| 34 | 服务量总计 | 4383 |  | 4383 |

|  |
| --- |
|  |
|