人社网信函〔2019〕3号

关于报送2018年度12333

电话服务有关情况的通知

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局）信息中心、电话咨询服务中心:

为全面掌握各地12333电话服务情况，推进全国12333事业发展，部信息中心决定对2018年度全国12333电话咨询服务、机构与人员等情况进行调查摸底。现将有关要求通知如下：

一、报送内容

（一）报送工作总结。请各省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团提交2018年度12333电话服务工作总结。主要包括工作进展、取得的成效、经验做法、面临的主要问题、下一步工作计划及对全国12333工作的意见和建议，字数控制在3000字以内。

（二）填报调查表。组织所辖各地市填报《12333电话服务情况调查表》（附表1）、《12333机构及人员情况调查表》（附表2）。电子版可从全国12333电话咨询服务网（www.12333.gov.cn）“下载专区”中下载。

二、报送要求

（一）各省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局）信息中心、电话咨询服务中心要高度重视，认真组织所辖各地市做好报送工作，并对各地市报送的情况进行严格审核把关，确保情况真实、数据准确。

（二）认真总结2018年工作情况，周密研究2019年工作计划，务必保证文稿质量。部信息中心将汇总各地材料，形成2019年全国人力资源社会保障信息化工作座谈会参阅文件，供各地参考。

（三）2019年1月25日前，将工作总结和调查表以电子邮件形式发送至部信息中心。

联 系 人：张志强、赵劲

电 话：(010)84201259、84202259

传 真：(010)84202259

电子邮箱：12333@mohrss.gov.cn

附表：1.12333电话服务情况调查表

2.12333机构及人员情况调查表

人力资源社会保障部信息中心

 2019年1月18日

附表1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | 12333电话服务情况调查表 |
|  |  |  | （盖章） 省（自治区、直辖市） 联系人： 手机： 邮箱： 1 |
| **序号** | **地区（市、州）** | **来电情况** | **12333转办工单量** | **语音留言情况** | **是否开通投诉举报功能** | **电话可办理事项** | **备注** |
| **来电总量** | **人工接听量** | **自动语音量** | **放弃量** | **是否开通语音留言功能** | **回复时限（工作日）** | **留言量** | **留言回复量** | **事项个数** | **事项名称** |
| **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **合计** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **填表说明：** 1．请务必填写联系人及手机号。 2．数据采集周期为：2018年1月1日至2018年12月31日。 |
|  |  |  |  3．来电总量=人工接听量+自动语音量+放弃量；若不相等，请说明情况。 |
|  |  |  |  4．“12333转办工单量”是指12333转交业务部门的工单数量。 |
|  |  |  |  5．“是否开通投诉举报功能”是指在12333导航菜单中明确设置有“投诉举报”选项，已开通填写“是”，未开通填写“否”。 |
|  |  |  |  6．“电话可办理事项”是指除政策或业务咨询外，可通过电话进行信息查询、信息登记、在线预约、业务办理的服务事项。 |

附表2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | 12333机构及人员情况调查表 |  |
|  |  | （盖章） 省（自治区、直辖市） 联系人： 手机： 邮箱： 1 |  |
| **序号** | **地区（市、州）** | **规范化建设** | **工作场所面积（M2）** | **总人数** | **咨询员****人数** | **座席数** | **年度培训人次** |  |
| **是否统一使用12333号码对外提供服务** | **是否启用****统一标识** | **是否统一****服装** | **备注** |
| **1** | 样例 | 是 | 是 | 是 | 100 | 25 | 20 | 20 | 100 |  |
| **2** | 　 |  |  | 　 | 　 |  | 　 | 　 | 　 |  |
| **3** | 　 |  |  | 　 | 　 |  | 　 | 　 | 　 |  |
| **4** | 　 |  |  | 　 | 　 |  | 　 | 　 | 　 |  |
| **5** | 　 |  |  | 　 | 　 |  | 　 | 　 | 　 |  |
| …… | 　 |  |  | 　 | 　 |  | 　 | 　 | 　 |  |
| **合计** | 　 | 　 |  | 　 | 　 |  | 　 | 　 | 　 |  |
|  |  | **填表说明：** 1．“规范化建设”请填写“是”或“否”。 2．“是否统一使用12333号码对外提供服务”是指整合了人社部门所有对外服务电话，统一由12333对外提供电话服务。 |  |
|  |  |  3．“工作场所面积”：包括培训、休息等辅助功能区域。 |  |
|  |  |  4．“总人数”指从事12333工作的人员总数（含管理人员和咨询员）。5．区县远端座席及人员情况并入所属地市计算。6．“年度培训人次”含参加部、省、市各级培训的总人次，并有对应的培训记录。 |  |
|  |  |  7．如有其他关于机构和人员需要说明的事项，请在“备注”栏或另附文字予以说明。  |  |
|  |  |   |  |