



2013年7月1日，宁夏人力资源社会保障12333电话咨询服务平台开始试运行。宁夏人力资源社会保障厅按照“统一规划、资源共享、先急后缓”的原则，采取“全区大集中”的模式建设12333电话咨询服务平台，全区及银川市、石嘴山市、吴忠市、固原市、中卫市可直接拨打12333，实现了“一号呼入，全区咨询”。

宁夏12333电话咨询服务平台首期规划人工坐席30个，试运行期间开通8个，目前可提供人力资源社会保障相关政策、法规和办事指南的人工电话咨询和电话留言服务，并将逐步开展社会保险信息查询、社保卡网上挂失等服务，服务方式也将扩展到短信、电子邮件等。试运行期间，平均每天话务量近百个，咨询员热情、规范、耐心的解答，为群众咨询人力资源社会保障政策提供了帮助，同时宁夏人社厅借助12333电话咨询服务平台，延伸了服务手臂，为群众提供规范化的信息咨询服务，树立了人社部门的良好形象。

宁夏回族自治区12333电话咨询服务系统的开通，标志着人力资源社会保障电话咨询服务实现了省级全覆盖，即全国31个省、自治区、直辖市以及新疆生产建设兵团均开通了12333咨询服务号码！

目 录

[工作动态 2](#_Toc361917770)

[人力资源社会保障部开展优质服务窗口评选表彰工作 2](#_Toc361917771)

[李学勇省长视察江苏12333 2](#_Toc361917772)

[北京、天津两地增加服务内容，拓宽服务渠道 2](#_Toc361917773)

[山西省推进电话咨询服务工作 3](#_Toc361917774)

[内蒙古自治区12333电话咨询服务系统升级改造完成 3](#_Toc361917775)

[辽宁省12333举办“心系百姓情暖万家”全省知识竞赛活动 3](#_Toc361917776)

[江苏省12333慰问儿童福利院 3](#_Toc361917777)

[浙江省人社厅开展电话咨询服务示范城市建设取得成效 4](#_Toc361917778)

[江西省电话咨询服务中心启动“12333专家热线” 4](#_Toc361917779)

[河南省与郑州市共建12333咨询服务中心工作启动 5](#_Toc361917780)

[重庆市12333咨询服务热线开展各种形式的宣传活动 5](#_Toc361917781)

[杭州市电话咨询服务中心被评为市文明单位 5](#_Toc361917782)

[成都市温江区12333开展送服务到医院活动 5](#_Toc361917783)

[吉林省白城市12333在学习雷锋日开展青年志愿者宣传活动 6](#_Toc361917784)

[工作文件 7](#_Toc361917785)

[人力资源社会保障部办公厅关于开展全国人力资源社会保障系统2011-2013年度 优质服务窗口评选表彰工作的通知 7](#_Toc361917786)

[关于开展人力资源社会保障电话咨询服务课题研究工作的补充通知 13](#_Toc361917787)

[工作交流 17](#_Toc361917788)

[四进三送 服务民生 17](#_Toc361917789)

[福建省人力资源社会保障12333公共服务平台（暂行）管理办法 20](#_Toc361917790)

[江西省12333电话咨询员招聘“出新招” 23](#_Toc361917791)

[参 阅 24](#_Toc361917792)

[第五次公服热线季度监测报告——12333 24](#_Toc361917793)

工作动态

###### 人力资源社会保障部开展优质服务窗口评选表彰工作

6月20日，人力资源社会保障部办公厅下发了《人力资源社会保障部办公厅关于开展全国人力资源社会保障系统2011-2013年度优质服务窗口评选表彰工作的通知》（人社厅函[2013]281号）。通知中明确将12333电话咨询服务作为单独一类纳入人社系统“优质服务窗口”评选范围，部信息中心成为部评选表彰工作领导小组成员单位，将参与评选表彰工作。

###### 李学勇省长视察江苏12333

5月21日，江苏省省长李学勇就搞好全省大学毕业生就业工作来到江苏省12333咨询中心调研。

在听取了简短的12333情况汇报后，李学勇省长走进大厅，戴上耳机，亲自了解咨询员的实时通话情况，并仔细询问了江苏12333的服务工作。李学勇说，12333电话咨询中心既是就业服务体系的重要平台，又起到了政务公开的作用，要高度重视劳动监察维权服务，畅通渠道，让群众的诉求得到及时回应。

省委常委、南京市委书记杨卫泽，副省长毛伟明、南京市市长季建业、省政府秘书长张敬华以及省有关部门负责人参加调研。

###### 北京、天津两地增加服务内容，拓宽服务渠道

北京市12333咨询服务热线于5月1日起，开通“劳动能力鉴定结论查询”服务，社会公众可自助查询工伤评残、再次鉴定、复查鉴定、病退鉴定、配置辅助器具确认结论。系统中的劳动能力鉴定结论信息每15天更新一次，确保了咨询者及时了解劳动能力鉴定结果。该功能自开通以来，共向社会提供查询服务8682件。

5月23日，天津市12333咨询服务热线开通了人事考试信息咨询服务，为广大市民解答各类人事考试相关问题。其中，5月份陆续开始报名的物业管理师、注册土木工程师、注册电气工程师、一级建造师和经济师考试中有关报名时间、网上报名流程、资格审核规定等问题受到广大考生的关注。开通首日，12333人工服务受理专业技术资格考试与职称评审问题共1290人次，占当日受理人工服务总量的26%。

###### 山西省推进电话咨询服务工作

山西省人社厅积极开展“服务提升年”活动。山西省人社厅成立了“服务提升年”领导小组，负责全省12333电话咨询中心开展“服务提升年”活动的组织协调，制定相关制度，组织日常考核。活动分为学习动员、组织实施、总结考评三个阶段，通过采取加强服务窗口建设，强化服务措施，提升队伍素质等手段，围绕“倾听民声、创享和谐”的总体目标，制定年度12333电话咨询员培训实施方案，努力打造山西省12333公共服务品牌，切实提升为民服务水平。

6月28日，阳泉市12333咨询服务热线开通，开始为社会公众提供人力资源社会保障方面的政策咨询、办事指南、举报投诉、信息查询等公共服务。这标志着山西全省所有设区市均已开通12333咨询服务电话。

###### 内蒙古自治区12333电话咨询服务系统升级改造完成

内蒙古自治区人社厅于2013年4月1日完成了12333电话咨询服务系统的升级工作。目前共设置30个电话座席，提供5×8小时人工服务、7×24小时自动语音服务。随着话务量的上升还会增加座席规模。

内蒙古自治区人社厅充分利用全区统一的人力资源信息系统、社会保险信息系统、社会保障卡管理系统及其自治区大集中数据库资源，向社会公众提供政策咨询、社保卡挂失及解挂、参保信息查询等服务。

###### 辽宁省12333举办“心系百姓情暖万家”全省知识竞赛活动

7月3日，辽宁省人力资源和社会保障咨询服务中心举办了“心系百姓情暖万家”全省12333知识竞赛暨热线开通五周年纪念活动。省人力资源和社会保障厅党组书记（厅长）李树民、副厅长王祖申出席了活动，并作了重要讲话。

经过预赛的选拔和决赛的比拼，葫芦岛市获得第一名，大连市、盘锦市获得第二名，沈阳市、本溪市、锦州市获得第三名。省人力资源和社会保障厅对组织和参与竞赛的集体和个人进行了表彰。

###### 江苏省12333慰问儿童福利院

5月31日，江苏省人力资源和社会保障信息中心（江苏省12333咨询中心）相关人员前往南京市社会儿童福利院探访慰问并参加捐赠仪式，向福利院的孩子们捐赠礼物，担当志愿者，为福利院的孩子们送上一份爱心，增添一份快乐。这次活动展现了12333“以人为本，真诚服务”的精神，也给每位青年志愿者留下了深刻的印象。他们衷心祝愿这些孩子们的明天充满阳光，充满希望，同时呼吁全社会共同关爱他们，为他们奉献更多爱心。

以本次活动为契机，江苏省12333咨询中心与福利院结成共建单位，在关爱、帮助福利院孩子的同时培养职工服务社会、奉献社会的意识，共同营造和谐社会的新风尚。

###### 浙江省人社厅开展电话咨询服务示范城市建设取得成效

浙江省人社厅自2010年4月起开展12333电话咨询服务示范城市建设。2011年12月，确定杭州市人力资源和社会保障局为全省人力资源社会保障电话咨询服务工作示范单位。通过开展12333示范城市建设工作，推进了设区市12333实体化机构和信息平台建设，提升了全省12333咨询服务标准化和规范化水平。

2011年9月启动12333人力资源社会保障电话咨询服务示范县（市、区）建设。截止到2013年5月，嵊州市人社局和宁海县人社局已被确定为全省人力资源社会保障电话咨询服务工作示范单位，绍兴县、桐庐县、温岭市、临海市、长兴县已列入全省12333人力资源社会保障电话咨询服务示范县（市、区）建设名录。

通过开展12333示范县（市、区）建设，推进了12333工作向基层延伸，很好地激发了地方工作的积极性和能动性，以点带面、示范引导的成效逐渐展现，覆盖省市县三级的全省12333咨询服务工作体系快速形成，12333品牌的社会影响力正逐步提升。

###### 江西省电话咨询服务中心启动“12333专家热线”

江西省12333咨询中心从3月18日起，启动“12333专家热线”活动。活动采取一周一主题的方式，邀请厅业务部门处级干部现场接听12333热线，解答群众疑问，并根据群众关心的热点问题，制定了日程安排。

3月份以“2013年省公务员招考”和“2013上半年省直事业单位招考”为咨询主题。4月份邀请省职业能力鉴定中心、省社保局养老保险处、医疗保险处、工伤保险处、省社保中心部分处室的同志来到咨询大厅接听群众来电，还通过厅门户网站、12333短信平台同步解答群众提问。5月份开展了以“社会保障一卡通、农村养老保险”、“青年高技能人才培养计划和紧缺技能人才培养计划政策”、“机关事业单位工资收入分配”、“三支一扶、职业中介机构管理”和“再就业小额贷款担保”为咨询主题的五期专家热线活动。

活动开展以来得到了社会各界的广泛好评。经统计，自“12333专家热线”活动启动以来，共接受群众咨询近3000余个，其中电话拨打近2500余个，网上咨询近200条，短信平台咨询近200个。

###### 河南省与郑州市共建12333咨询服务中心工作启动

为进一步增强人力资源和社会保障咨询服务能力，河南省与郑州市联合建设12333咨询服务中心。

目前，建设工作全面启动，由徐相锋副厅长任组长的“省市共建12333咨询服务中心工作领导小组”已经成立，在2013年底前，按照“六个一”的模式（即“一个号码、一个标准、一个系统、一个机构、一个场地、一支队伍”），以郑州市12333投诉举报咨询服务中心和现有12333系统为基础，省厅和郑州市局共同建成一个电话服务中心，向社会公众提供省直和郑州市的人力资源社会保障信息服务，以“省市共建中心”带动全省电话咨询服务工作，适时连接全国电话咨询服务接转平台。

###### 重庆市12333咨询服务热线开展各种形式的宣传活动

5月31日，30名咨询员参加了由重庆市人社局、重庆市总工会等部门组织的新修订《劳动合同法》实施和《劳动争议调解仲裁法》实施五周年宣传月启动仪式。活动现场设立12333咨询服务点，悬挂12333统一标识、张贴宣传海报、发放宣传资料，为群众解答劳动关系、社会保险、劳动就业等人力资源社会保障相关政策，受到了现场咨询者的热烈欢迎。

本次宣传活动共发放重庆12333电话服务热线宣传材料500余份，接受现场咨询200余人次，解答咨询者提问300余个。

###### 杭州市电话咨询服务中心被评为市文明单位

杭州市人力资源和社会保障局咨询服务中心被中共杭州市委、市政府联合授予“2011-2012年度杭州市文明单位”称号。

在争创文明单位的过程中，咨询中心积极提倡“快乐工作、微笑服务”，倡导咨询员把来电者视为朋友和亲人，以真心、诚心、耐心帮助市民，以快乐、友好、亲切感染市民。精神文明建设与咨询服务本职工作得到了很好的结合，在中心营造出敬业、奉献、和谐、阳光的良好氛围，激发了干部职工的积极性、创造力和共建咨询中心精神家园的热情。

###### 成都市温江区12333开展送服务到医院活动

为进一步将“实现伟大中国梦，建设美丽繁荣和谐四川”主题教育活动在成都市人力资源社会保障电话咨询系统落地，成都市12333将业务学习和具体工作紧密结合，用实际行动践行“伟大中国梦”。活动中，全市各级12333电话咨询服务中心在作好本职工作的同时，深入基层、积极开展宣传工作，方式各具特色。

5月13日至17日，温江区12333分中心深入区内30多家医院开展了为期一周的“贴心热线，贴近患者，社保医保政策在身边”宣传活动。12333工作人员针对患者及家属在问诊就医时关心的医保缴费标准、报销比例，以及社保卡的使用、查询、挂失等问题进行解释，发放社保、医保宣传单和手册，同时专门制作了“12333宣传牌”，统一张贴在医院电梯、收费处、服务等待区、急诊室、住院部等人员比较集中的位置，提醒患者当遇到社保、医保、劳动保障及就业等相关问题时，可随时随地拨打12333进行咨询。活动中，温江区12333走进成都市第五人民医院、温江区人民医院、街道天府医院、社区万春医院、乡镇金马医院及佳人私立医院等市、区、乡镇（街道）、社区及私立医院共计30多家医疗机构，张贴“12333宣传牌”140张，发放12333宣传资料3000份，为800人次提供现场政策咨询服务。

通过本次活动设立了长期宣传牌，为医院患者开辟了社保医保政策咨询的空中绿色通道；公开了区医保局投诉电话，有助于群众对医保基金使用情况进行监管；有效提高了12333热线服务品牌的知晓度。

###### 吉林省白城市12333在学习雷锋日开展青年志愿者宣传活动

3月5日，白城市12333配合团市委“学习雷锋日志愿者活动”，在市人力资源市场开展了主题为“12333—为民排忧的热线，沟通百姓的桥梁”的青年志愿者宣传活动。

在活动现场，12333热线咨询员为前来咨询的群众免费发放了《社会保障基础知识手册》、《大学生毕业档案人事关系答疑宣传单》、《劳动保障监察投诉须知》等宣传品，并对群众关心的难点、热点问题做出解答。

白城市12333电话咨询服务中心于2011年和2012年分别荣获市级青年文明号和省级青年文明号荣誉。

工作文件

###### 人力资源社会保障部办公厅关于开展全国人力资源社会保障系统2011-2013年度优质服务窗口评选表彰工作的通知

人社厅函[2013]281号

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）：

人力资源社会保障部决定，于2013年对全国人力资源社会保障系统2011-2013年度优质服务窗口进行评选表彰。为做好评选表彰工作，现将有关事项通知如下:

一、评选范围

本次评选范围为：人力资源社会保障系统的就业服务、人事人才服务、社会保险经办、调解仲裁、劳动保障监察、信访、门户网站、12333电话咨询服务等八大类型公共服务窗口和乡镇（街道）、社区就业、社会保障服务所（站）。

二、评选标准

（一）严格依法履职。严格依照法律、法规、规章和相关规定履行公共服务职能，工作制度、办事程序等依法合规，符合实际；工作人员具有较强的依法行政意识和依法履职能力。2011年以来，无违纪违法和行政不作为、乱作为等方面的问题。

（二）服务优质高效。办公场所标识醒目、环境整洁，服务设施齐全，办事程序简明、规范；诚信主动，业务熟练，服务便捷高效，无履职不力、办事拖拉、推诿扯皮、敷衍塞责等情况发生；工作业绩突出，群众认可度高。

（三）办事公开透明。办事公开制度完善，并得到有效落实；各类服务事项的政策规定、运行程序、办结时限和办理结果全面公开，没有应公开而不公开事项；办事公开信息反馈机制健全。

（四）工作作风优良。严格执行转变工作作风、密切联系群众的各项规定，实行首问责任制、服务承诺制、违规问责制等，为民服务意识强；坚持原则，遵章守纪，文明礼貌，服务热情，着装整洁，举止端庄，工作人员公德意识强、精神面貌好；倾听群众呼声和意见，切实维护群众利益。

（五）监督机制完善。工作考评制度健全，内部监督机制完善；主动接受组织、群众、社会和舆论的监督，发现问题认真整改；认真受理投诉举报，做到件件有落实、事事有回音。

（六）坚持改革创新。从实际出发，不畏困难，不断创新服务理念、机制制度和方式方法，管理水平和服务质量有效提高；因地制宜，不断开拓便民利民服务渠道，推行便民利民服务措施，增强服务功能，优化服务流程；强化现代科技手段的推广应用，积极推进业务工作全程信息化建设。

三、表彰名额及奖励办法

本次评选表彰优质服务窗口390个。对优质服务窗口在全国人力资源社会保障系统进行表彰，颁发“全国人力资源社会保障系统2011-2013年度优质服务窗口”奖牌和奖金。

四、评选表彰工作机构

为加强对评选表彰工作的领导，部成立评选表彰工作领导小组，负责研究制定工作方案，监督工作方案落实，组织对各省（区、市）上报的候选单位进行会审等。领导小组下设办公室，负责评选表彰日常事务性工作，办公室设在驻部监察局。各省（区、市）人社部门要成立相应工作机构，负责对评选推荐工作的组织领导，确保评选推荐工作按要求、按标准如期顺利完成。

五、评选表彰时间安排

（一）7月10日前，各省（区、市）人社部门报送评选推荐工作方案（包括领导机构办公室联系人、联系方式等）。8月底前，省级及以下人社部门对拟上报窗口单位自下而上进行评选推荐，本着客观、简洁、重点突出的原则，撰写拟上报窗口单位的书面事迹材料（每个窗口单位的事迹材料限1500字以内），填报《人力资源社会保障系统2011-2013年度优质服务窗口呈报审批表》并逐级审核（加盖印章），之后，报部评选表彰工作领导小组办公室。11月底前，部评选表彰工作领导小组办公室组织对各地上报的窗口单位进行初审，提交部评选表彰工作领导小组进行会审，将会审后的窗口单位名单在部门户网站、《中国组织人事报》和《中国劳动保障报》上同步进行公示，公示无异议后，提请部务会研究审定。

（二）今年底或明年初召开的全国人力资源和社会保障工作会议暨全国人力资源社会保障系统优质服务窗口单位表彰大会上，对全国人力资源社会保障系统优质服务窗口进行表彰，下发表彰通报，颁发奖牌、奖金。

六、评选工作要求

省级人社部门具体负责评选推荐工作的组织实施，要根据人力资源社会保障部评选表彰工作方案，结合实际，细化评选推荐标准和条件，确定评选推荐方法和程序，认真负责地做好评选推荐工作。

（一）合理分配评选表彰名额。评选要兼顾不同地区、不同类型窗口，保持合理结构。各省（区、市）推荐上报的候选窗口单位中，县（区）级人社部门服务窗口和乡镇（街道）、社区服务所（站）的比率，原则上不低于总数的50%。

（二）做好民主推荐工作。充分发扬民主，自下而上推荐，等额产生候选单位；畅通意见反映渠道，对拟推荐表彰的窗口单位，主管厅（局）要广泛征求服务对象、下级机关、其他窗口单位和纪检监察等部门意见；各级人社部门要严格审核审查，省级人社部门审定后要通过门户网站、新闻媒体等对初评情况予以公开、公示，对无异议的，严格按时限要求将相关材料报部评选表彰工作领导小组办公室，确保评选、申报工作的公平、公正。

（三）加强组织和宣传工作。各级人社部门要认真做好动员部署和组织实施工作，努力把经得起实践检验，服务对象信服，具有示范性、代表性的优质服务窗口评选出来，充分发挥优质服务窗口在推动部门和系统作风建设中的示范引领作用。在评选过程中就要开展对工作突出的窗口单位的宣传，把评选过程变成学赶先进的过程。评选表彰工作结束后，部将在《中国组织人事报》、《中国劳动保障报》上开设专栏，对系统2011-2013年度优质服务窗口单位进行深入宣传；各级人社部门也要通过门户网站、新闻媒体等做好宣传报道工作。

附件:

1. 人力资源社会保障部2011-2013年度优质服务窗口评选表彰工作领导小组及办公室人员名单

2. 全国人力资源社会保障系统2011-2013年度优质服务窗口表彰名额分配表

3. 全国人力资源社会保障系统2011-2013年度优质服务窗口呈报审批表

人力资源和社会保障部办公厅

2013年6月20日

附件1

人力资源社会保障部2011-2013年度优质服务窗口评选表彰

工作领导小组及办公室人员名单

一、领导小组人员名单

组长：袁彦鹏

副组长：胡驰、赵敏、王志明

成员：卢爱红、芮立新、薛树林、尹建堃、张文淼、江力平、何文芳、李金生、王淑霞、李小虎、李新旺、翟燕立、杨秀清、皮德海、高向阳

二、办公室人员名单

主任：胡驰（兼）

成员：何鸿生、陈蔚、孔德美、王波、明宏、刘冬梅、陈晓明、张达、黄登才、刘建国、段光新、李碧莲、吴春星、刘彦祥、陆春生、龚南香、吴海文、陈方亮、张嘉

附件2

全国人力资源社会保障系统2011-2013年度优质服务 窗口表彰名额分配表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 地区（单位） | 名额 | 地区（单位） | 名额 |
| 北京 | 12 | 湖北 | 13 |
| 天津 | 12 | 湖南 | 13 |
| 河北 | 13 | 广东 | 15 |
| 山西 | 12 | 广西 | 12 |
| 内蒙古 | 12 | 海南 | 10 |
| 辽宁 | 14 | 重庆 | 12 |
| 吉林 | 13 | 四川 | 13 |
| 黑龙江 | 13 | 贵州 | 12 |
| 上海 | 12 | 云南 | 12 |
| 江苏 | 13 | 西藏 | 10 |
| 浙江 | 14 | 陕西 | 13 |
| 安徽 | 13 | 甘肃 | 12 |
| 福建公务员局系统 | 3 | 青海 | 10 |
| 福建人社系统 | 11 | 宁夏 | 10 |
| 江西 | 12 | 新疆 | 12 |
| 山东 | 14 | 新疆兵团 | 5 |
| 河南 | 13 |  |  |

附件3

全国人力资源社会保障系统2011-2013年度优质服务窗口呈报审批表

|  |  |
| --- | --- |
| 单位名称 |  |
| 单位级别 |  |
| 主要事迹（不超过300字） |  |
| 县级人力资源社会保障部门意见 | （盖 章）  2013年 月 日 |
| 地市级人力资源社会保障部门意见 | （盖 章）  2013年 月 日 |
| 省级人力资源社会保障部门意见 | （盖 章）  2013年 月 日 |
| 部评选表彰工作领导小组意见 | （代 章）  2013年 月 日 |

###### 关于开展人力资源社会保障电话咨询服务课题研究工作的补充通知

各课题承担单位：

按照《2013年人力资源社会保障电话咨询服务工作安排》（人社信息函[2013]10号）的有关要求，部里下发了《关于开展人力资源社会保障电话咨询服务相关课题研究的通知》（人社信息函[2013]17号），组织各地电话咨询服务部门开展12333课题研究工作。截至到6月底，共有30余家人力资源社会保障部门完成了课题申报工作，其中部分单位申报了多个课题，根据课题申报情况最终确定了40个独立的研究课题（见附件）。

根据各地反馈的意见，经研究对课题研究工作进行了调整，并作出以下安排：

1．2013年8月1日-2日，组织召开课题研究工作会。

2．2013年10月底前，各课题承担单位提交课题研究成果初稿，部里将组织研讨，并提出修改意见。

3．2013年12月底前，各课题承担单位提交课题研究最终成果。

4．2014年2月，部里组织课题研究成果的整理工作。

为保证课题研究成果质量，希望各承担单位积极为课题研究人员创造条件，开展资料收集、调研、研讨等课题研究工作。有关省级人社厅也要做好对本省课题承担单位的组织和指导工作。

人力资源社会保障部信息中心

2013年7月15日

附件：

人力资源社会保障电话咨询服务研究课题及承担单位名单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课题编号 | 课题名称 | 承担单位 | 负责人 |
| 1 | 2013KT01 | 电话咨询服务发展趋势研究 | 吉林省人力资源社会保障信息管理中心 | 陈新锁 |
| 2 | 河北省人力资源社会保障厅信息中心 | 刘利臻 |
| 3 | 2013KT02 | 全国电话咨询服务体系一体化建设研究 | 部信息中心 | 陆春生 |
| 4 | 2013KT03 | 省级大集中模式下的人力资源社会保障电话咨询服务工作管理研究 | 江苏省人力资源社会保障厅信息中心 | 任 鹏 |
| 5 | 安徽省人力资源社会保障厅信息中心 | 迟 李 |
| 6 | 福建省劳动保障信息中心 | 李念超 |
| 7 | 江西省人力资源社会保障厅信息中心 | 熊 钧 |
| 8 | 河南省人力资源社会保障厅电子政务中心 | 邵小英 |
| 9 | 陕西省人力资源社会保障数据与网络安全监管中心 | 何 英 |
| 10 | 宁夏人力资源社会保障厅政策法规处 | 肖生勤 |
| 11 | 新疆生产建设兵团人力资源社会保障局数据管理中心 | 王新辉 |
| 12 | 2013KT04 | 人力资源社会保障电话咨询服务中心适度规模研究 | 浙江省杭州市人力资源社会保障局咨询服务中心 | 郑晓哲 |
| 13 | 浙江省台州市人力资源社会保障咨询服务中心 | 李国进 |
| 14 | 2013KT05 | 人力资源社会保障电话咨询服务中心工作模式研究 | 天津市人力资源社会保障电话咨询服务中心 | 沈 兵 |
| 15 | 江西省人力资源社会保障厅信息中心 | 熊 钧 |
| 16 | 江西省南昌市人力资源社会保障局 | 朱敏华 |
| 17 | 河南省开封市劳动信息中心 | 李晓林 |
| 18 | 2013KT06 | 人力资源社会保障电话咨询服务中心建设模式研究 | 北京市人力资源社会保障局电话咨询服务中心 | 喻乃忠 |
| 19 | 广东省江门市人力资源社会保障局 | 胡金平 |
| 20 | 2013KT07 | 人力资源社会保障电话咨询服务信息资源库研究 | 浙江省劳动保障电话咨询服务中心 | 许卫祖 |
| 21 | 宁夏人力资源社会保障厅信息中心 | 马 军 |
| 22 | 河南省郑州市人力资源社会保障投诉举报咨询服务中心 | 冯保成 |
| 23 | 四川省成都市劳动保障电话咨询服务中心 | 张艳辉 |
| 24 | 2013KT08 | 人力资源社会保障电话咨询服务中心制度建设和内部管理研究 | 天津市人力资源社会保障电话咨询服务中心 | 沈 兵 |
| 25 | 上海市人力资源社会保障咨询服务中心 | 陈 然 |
| 26 | 重庆市人力资源社会保障信息中心 | 杜春年 |
| 27 | 2013KT09 | 人力资源社会保障电话咨询员职业发展研究 | 辽宁省人力资源社会保障厅信息中心 | 赵顾明 |
| 28 | 江苏省人力资源社会保障信息中心 | 任 鹏 |
| 29 | 浙江省杭州市人力资源社会保障局咨询服务中心 | 沈果铭 |
| 30 | 河南省信阳市人力资源社会保障局信息中心 | 甘经纬 |
| 31 | 2013KT10 | 人力资源社会保障电话咨询员心理调适及心理健康研究 | 上海市人力资源社会保障咨询服务中心 | 陈 然 |
| 32 | 江西省新余市人力资源社会保障局信息中心 | 徐 麟 |
| 33 | 浙江省嵊州市人力资源社会保障局 | 王锡民 |
| 34 | 江西省九江市人力资源社会保障局信息中心 | 谢 艳 |
| 35 | 江西省鹰潭市人力资源社会保障局信息中心 | 张俊文 |
| 36 | 2013KT11 | 人力资源社会保障电话咨询服务术语研究 | 江西省新余市人力资源社会保障局信息中心 | 徐 麟 |
| 37 | 2013KT12 | 人力资源社会保障电话咨询服务业务数据开发利用研究 | 湖北省人力资源社会保障信息中心 | 蔡 伟 |
| 38 | 江西省南昌市人力资源社会保障局 | 朱敏华 |
| 39 | 2013KT13 | 人力资源社会保障电话咨询服务工作中涉及的法律问题研究 | 云南省人力资源社会保障厅法律咨询服务中心 | 李文勇 |
| 40 | 2013KT14 | 基于公众满意度的电话咨询服务质量评价研究 | 浙江省宁波市人力资源社会保障电话咨询服务中心 | 陈 超 |

工作交流

###### 四进三送 服务民生

——辽宁省人力资源和社会保障咨询服务中心开展民生服务基层行系列活动

为更好地推动民生服务、面向基层、扎根基层，把创先争优活动的成果体现在民生服务中，辽宁省12333综合咨询服务中心开展了“四进三送 服务民生”基层行系列活动。

该活动充分利用由省委宣传部、省文明办、省社科联联合主办的《辽海讲坛》的品牌效应和12333综合咨询服务中心的资源优势，依托全省近600位有丰富实践经验、较高政策水平的专家实施，同时邀请来自企业、科研院校、高校的有关同志参加。该活动围绕广大人民群众最关心的就业、社保、维权、培训等问题开展，采取咨询、讲座、视频等形式，并与现场招聘会相结合，为城镇居民、高校学生、农民工、企业职工提供具有针对性的服务。

一、扎实推进 成效突显

“基层行”活动自2010年11月4日在沈阳师范大学启动以来，共举办90场主题活动，受众达20000余人。现场活动包括“社区行”43场，“高校行”38场，“乡村行”5场，“企业行”4场。活动范围覆盖沈阳、抚顺、本溪、葫芦岛等地约40余个街道和社区，以及东北大学、大连理工大学、辽宁大学等10余所高校和部分企业、乡镇。

活动开展以来，各方反响热烈，得到了社区、高校、企业、乡村基层群众的一致认可和好评，收到了良好的社会效果。

“基层行”活动在基层百姓和社会上建立起了良好的口碑。活动通过深入基层，让基层群众熟知了12333这一品牌，使12333的品牌效应充分地在社会上、在百姓中间体现出来。经常在活动中，基层群众自发起立热烈鼓掌对专家的精彩讲座和耐心解答表示衷心的感谢；许多基层纷纷发来邀请，邀请“基层行”活动到他们处举办；一些举办过“基层行”活动的基层仍然强烈要求活动再次走进。目前，正考虑适时地加强“基层行”活动的频度和针对性，以满足广大基层的需求。

“基层行”活动建立了常态化、长效化的平台。活动搭建起就业服务、咨询解答、政策宣传、维权帮助“四位一体”到基层的渠道和平台。由于深入基层，切实地了解到基层群众的需求，能够将活动举办得更加多样化和有针对性，能够将服务民生的工作做得更加细致和深入。通过深入基层，将人力资源和社会保障工作的触角延伸到社区、高校、乡村、企业，同时提供并宣传12333劳动保障服务热线，形成了线上线下可持续的工作状态，建立了长效联系。

该活动以“深入基层，为民服务”为宗旨，推进三项结合，即有形市场无形市场结合，线下线上服务结合，战线深化横向联动结合；强化两个抓手，即利用信息化建设手段提升系统管理服务水平的硬环境建设，通过热心耐心细心贴心服务“四进三送”构建暖心、舒心工程软环境建设。

二、发挥优势 突出特点

（一）深入基层送政策

活动深入到基层，为广大人民群众送去最为关心的就业、社保、维权、培训等政策。同时积极组织党员干部深入到基层单位和人民群众之中，宣传党的政策、精神，以及我厅服务基层、服务群众、服务发展的各项政策举措，现场解答基层单位和群众的疑虑和困惑。

（二）深入基层送服务

“基层行”活动积极创新服务基层、服务群众、服务发展的工作方式，通过深入基层建立快捷有效的服务平台，着力解决群众最渴望解决的重点难点问题。在活动现场提供就业岗位和就业信息，同时大力开辟招聘信息发布渠道；创新性地与校园招聘会活动配套举办，在招聘会现场设立就业政策咨询展台，同时为广大师生带去精彩的职业指导讲座；在活动现场设立咨询服务专区，由省12333综合咨询服务中心的工作人员对基层群众提出的问题予以解答。

（三）深入基层送温暖

活动在分析形势的基础之上，帮助老百姓更好地了解政策、享受政策，感受党和政府的温暖，真正做到知民情、解民忧、暖民心，让广大人民群众得实惠、真受益。活动通过服务手段的增强、服务模式的创新以及服务观念的转变，形成了一站式服务的封闭链条，不仅在政府和人民群众中间起到了“润滑剂、减压阀”的作用，更使基层群众转变观念、重树信心，帮助基层群众用足用好政策，为基层群众办实事、办好事，真正使其暖心舒心，进而构建和谐可持续的良性轨道。

三、“四进三送” 实现“三个促进”

“四进三送 服务民生”基层行活动搭建起就业服务、咨询解答、政策宣传、维权帮助“四位一体”到基层的渠道和平台，并形成线上线下可持续的工作状态，建立了长效联系。通过深入基层、深入群众、深入实践，切实地了解到基层的需求，摸清实际问题，切实做到体察民情、了解民意、集中民智、珍惜民力、改善民生，了解社会动态和群众诉求，及时发现和排查隐患，把问题解决在基层，向基层学习、向群众学习、向实践学习，并能够总结经验做法，进一步创新举措，促进基层党组织建设，使人力资源和社会保障工作做得更加细致和深入，想百姓之所想、急百姓之所急、帮百姓之所需，把各级党委政府惠民利民政策及时传递到百姓中使之真受益，真正做到“政策宣传家喻户晓、优惠扶持惠及百姓”，也用实际行动密切了党群干群关系，充分调动了广大党员爱岗敬业、服务群众的先锋模范作用，对党员干部思想作风建设起到积极而深远的意义。

###### 福建省人力资源社会保障12333公共服务平台（暂行）管理办法

第一条为规范和加强福建省人力资源社会保障12333公共服务平台（以下简称“12333”）的运行管理，确保“12333”平稳、高效运转，不断提升服务质量和水平，特制定本办法。

第二条“12333”是指依托信息和通讯技术，通过电话呼叫中心、网站、手机短信、触摸屏等各种方式，为社会公众提供快捷便利的政策咨询、个人信息查询、投诉举报、业务受理等服务的公共服务平台，是人力资源社会保障部门对外服务的虚拟业务窗口。

第三条“12333”具体受理范围：

（一）政策咨询。为发出咨询服务请求的公众提供政策咨询服务，帮助其正确理解人力资源社会保障法律、法规、规章及规范性文件的内容。

（二）业务办理指南。为发出咨询服务请求的公众提供全省（除厦门外，下同）人力资源社会保障各项业务办理流程、所需资料、注意事项、经办机构业务电话及地址等业务办理指引，帮助其正确、便捷地办理各项业务。

（三）个人参保信息查询。为发出咨询服务请求并经过认证的参保人员提供其本人参加社会保险的各项参保、缴费及领取待遇信息。

（四）社保卡挂失。为提出挂失请求并经过认证的人员提供其本人的社保卡挂失业务。

（五）投诉转接受理。为对用人单位在劳动用工、劳动关系方面进行投诉的职工提供其当地劳动监察部门业务联系电话号码，并为其转接。

（六）意见建议。受理公众对我省人力资源社会保障部门及经办机构在规范行政执法、提升工作效率、提高服务质量等方面的合理化意见与建议，及时汇总转交相关部门。

（七）其他业务经办。在条件成熟时，逐步提供用人单位和个人在人力资源、社会保障各项业务上的网上自助服务。

第四条“12333”在解释说明后不予受理的各项请求：

（一）非人力资源社会保障的各项政策、法规咨询；（二）属于人力资源社会保障，但不属于主动公开的各项文件咨询；（三）非我省人力资源社会保障部门及其经办机构办理的业务流程、注意事项、个人信息查询等；（四）非本人或本人委托的社会保险各项个人信息查询；（五）对人力资源社会保障部门及其经办机构工作人员的违法、违纪、效能投诉及举报；（六）其他不符合国家法律、法规规定的咨询、投诉或举报。

第五条“12333”按照“省级集中建设，集中呼入；省、市分级经办”的模式进行建设和管理。

“12333”由省级统一建设，在全省范围内提供公共服务，集中接收社会公众服务请求，通过知识库系统和工单流转系统实现省、市分级经办，及时响应服务请求。

第六条省12333管理办公室负责“12333”的协调和管理工作。主要职责为：

（一）汇总各相关部门及设区市提出的“12333”建设业务需求，协调合作商和信息系统开发商进行软、硬件环境建设和完善；

（二）管理知识库、业务咨询数据库、12333网站、工单流转系统等；

（三）协调组织对12333工作人员进行培训和日常管理；对“12333”服务质量进行监督；

（四）负责对“12333”分发的省本级工单办理情况的追踪、协调、统计；

（五）负责收集、整理、汇编、分析当期热点咨询问题，定期对“12333”运转情况进行总结和通报。省12333管理办公室设在省劳动保障信息中心。

第七条各设区市人力资源社会保障部门应设立市12333管理办公室，负责“12333”在本市范围内的经办。主要职责为：

（一）汇总更新本市人力资源社会保障及业务经办的知识库材料并及时上报12333管理办公室；（二）负责对“12333”分发的本市工单办理情况的追踪、协调、统计。（三）负责汇总提出本市对“12333”的业务需求、建议及服务质量反馈。

第八条省厅各处室、各经办机构作为12333公共服务平台直接责任单位，指定业务能力全面的同志作为“12333”联络员，联络员名单、联系电话等信息应报省12333管理办公室备案，如有变动应及时告知省12333管理办公室。

各设区市人力资源社会保障部门各科室、所属各级经办机构作为12333公共服务平台直接责任单位，应指定专人作为“12333”联络员，联络员名单、联系电话等信息应报市12333管理办公室备案，如有变动应及时告知市12333管理办公室。

第九条“12333”联络员主要职责为:

（一）负责收集、传递、维护“12333”知识库相关的信息、资料；（二）负责“12333”分发给本部门工单办理情况的追踪、协调、统计；（三）负责“12333”出现涉及本部门突发、紧急事项时的沟通联系；（四）负责处理与“12333”相关的其他工作。

各有关单位应对“12333”工作高度重视，给以“12333”联络员良好的工作条件，做好内部相关部门、人员的配合工作，按照各自的职责分工，切实履行职责，及时做好“12333”转办事项的解答、处理和反馈工作。

第十条各有关单位可逐渐将本部门的对外咨询服务功能与“12333”咨询服务功能整合并轨，充分利用“12333”统一对外服务功能，减轻本单位工作人员咨询服务工作量。

第十一条各有关单位对本单位发布或接收的政策文件、办事指南、业务变更等不属于保密性质的信息资料和过期失效的文件等应在发布同时按指定知识单和附件格式（附后）送达同级12333管理办公室。

各有关单位联系电话、科室职责分工和办公地址发生变更等情况时，应及时通知同级12333管理办公室。

第十二条“12333”建立工单流转系统，对不能即时解答的疑难问题和公众申请自助业务办理的请求，通过填写《福建省12333公共服务业务办理交办单》、《知识更新单》等工单，经省12333管理办公室分发有关单位和各设区市的12333联络员，由其转交有关科室或业务人员办理。

各有关单位对“12333”转送的办理事项有明确办理时限的，应按办理时限及时解答、回复；无明确办理时限的，一般回复不超过十个工作日。若遇有特殊情况或影响面较大的问题，需召集相关人员研究或请示上级主管部门和与其他单位协商的，可将承办时间延长到十五个工作日，但应在“承办方处理意见”栏填写延期回复的原因，并通过工单流转系统告知同级12333管理办公室。

第十三条省12333管理办公室定期组织12333工作人员开展有针对性的培训，提高工作人员的应答技巧和业务水平，省厅各处室和经办机构应积极予以配合，提供师资，对12333工作人员给以政策和业务经办的解释和辅导。省厅各处室和经办机构组织开展政策培训、部署开展与社会公众有密切关系的工作会议时，应通知省12333管理办公室参加，以便12333工作人员能够及时掌握了解情况，准确解答公众咨询。

第十四条省12333管理办公室应本着客观、公正的原则，每半年进行一次全省12333工作情况业务通报。通报内容包括服务基本情况、咨询热点、工单办理情况、各部门配合情况等。

省厅将把12333公共服务办理工作列入年度绩效考核，并对工单办理及时、知识库维护准确、服务工作社会效益高的部门和单位给予通报表扬。

考核内容及办法详见《福建省人力资源社会保障12333公共服务业务办理规定考核分解表》。

###### 江西省12333电话咨询员招聘“出新招”

为认真贯彻落实全国人力资源和社会保障信息化工作会议精神，做大、做强12333公共服务品牌，江西省积极响应、迅速行动，在6月份召开的全省人力资源和社会保障信息化工作会议上，省厅明确提出了2013年江西省12333咨询员队伍规模以及电话咨询总量的任务目标，并对各设区市12333实行目标管理。

为加快充实12333人员队伍步伐，省本级率先开展了12333咨询员招聘工作，在迅速扩充咨询员“数量”的同时，更加注重把好咨询员“质量”关，在人员招聘上并非一味追求高学历，而是坚持把“既能适应12333咨询员岗位要求，又能长期安心稳定工作”作为招聘咨询员的重要原则。因此，江西省在招聘流程上打破常规，设计出更加适应12333岗位要求的招聘程序，即“先面试后笔试，先培训后录用”，程序为:面试→笔试→培训考核→录用，并按此程序逐个环节进行淘汰选拔。

鉴于电话咨询员的工作性质，良好的语言沟通能力是必备的“基本功”，因此首先进行面试，筛选出普通话水平、口头表达能力及人际沟通能力较强的人员进入笔试环节。由于12333咨询员需要学习和掌握人力资源社会保障业务的各种政策文件，其应具备较强的政策理解力，为选拔出能力较好的咨询员，在笔试结束后，对入围培训的人员进行了一周时间的业务培训，并在培训之前举行摸底测试，在培训结束后举行培训考核。其中摸底考试主要是针对培训前分发的学习资料，测评学员的自学能力；培训考核主要是针对培训课程（如电话沟通技巧、职业化素质培养、社会保险、劳动关系、公务员考录、事业单位人事管理等业务培训），测评学员对业务知识的掌握和应用能力。最终，根据培训总成绩，确定录用人员。

参 阅

【编者按】 零点咨询集团作为第三方独立机构，自2011年起每季度都会对全国范围内的公共服务热线展开服务质量独立测评，并发布公共服务热线神秘顾客电话监测报告。

近期零点咨询集团零点公共呼叫中心发布了第五次公服热线季度监测报告，现刊登于此，供参阅。

###### 第五次公服热线季度监测报告——12333

2013年3月，零点公共呼叫中心发布第五次公服热线季度监测报告。在本次监测的热线中，12333社保热线共有20条。

本季度监测结果显示，12333社保热线总体服务水平较去年同期有所提升。就热线各服务环节看，软服务（沟通技巧和问题解决）水平要好于硬服务（接通情况和接待礼仪）；就冷热线对比情况看，冷线主要在硬服务方面欠缺较大。因此，12333社保热线硬服务仍待继续加强。

一、12333社保热线软服务水平好于硬服务

本季度12333社保热线硬服务水平低于软服务。硬服务中，接通情况和接待礼仪指标平均实现率分别为72.5%和70%；软服务中，沟通技巧和问题解决指标平均实现率均为 78.8%，高于硬服务。

与去年同期相比，本季度12333社保热线各服务环节指标平均实现率提高了一成多。硬服务水平较去年同期的提升程度要高于软服务，特别是接待礼仪，指标平均实现率提升幅度最大，为20.5个百分点。

与本季度公服热线总体相比，本季度12333社保热线接通情况、沟通技巧和问题解决指标平均实现率均低于总体水平，差距分别为9.7、7.1和7.2个百分点；而接待礼仪指标平均实现率则高于总体水平8.3个百分点。

12年第1季度 12333热线指标平均实现率64.1%

13年第1季度12333热线指标平均实现率75.0%

图1 热线各环节指标平均实现率（%）

（一）硬服务：接通情况待改善，接待礼仪需注重细节

从热线接通情况看，2013年第一季度12333社保热线拨号成功率为90%，较去年同期提高了9个百分点。能一次性拨通人工的12333社保热线为80%，转人工时间少于20秒的热线则仅为65%。可见，12333社保热线转接人工服务的效率仍待提升，这需要热线增加坐席并合理排班，提高可同时受理的业务量。

图2 热线拨号成功率对比（%） 图3 接通情况各指标实现率（%）

注：**拨号成功率**为拨号三次中至少接通一次人工服务的热线占比。

从接待礼仪看，12333社保热线还需要更加注重细节的规范。能礼貌清晰报读开头语的热线为75%，话务员多以“您好！\*\*\*号话务员为您服务，请讲”作为开头语，让人感觉简洁有礼；主动礼貌称呼来电者或恰当地结束通话，适时礼貌清晰报读结束语的热线为65%，部分热线话务员在通话中称呼来电者为“你”而没有更加礼貌的称呼“先生/女士”或者没有主动询问来电者如何称呼，在结束时仅以“再见”作为结束语，而没有“感谢来电”等更加礼貌的话语；语音具有亲和力、语调积极，语速与来电者匹配的热线仅为60%。

图4 接通礼仪各项指标实现率（%）

（二）软服务：整体服务水平较好，个别指标待改进

从沟通技巧看，12333社保热线主动询问问题细节，总结并确认来电者问题的实现率较高，为85%。

图5沟通技巧和问题解决各指标实现率（%）

从问题解决看，12333社保热线提供合适的处理方案或告知处理流程的实现率较高，为85%。对于公司不给缴纳社会保险的问题，话务员为来电者建议，可以向公司所在地的劳动监察大队反映，并提供了劳动监察大队的电话、地址和告知反映问题所需要准备的材料等。

二、12333社保“热线”所占比例较去年同期有所提升

（一）优秀热线为两成半，占比高于去年同期10个百分点

我们进行了热线冷热程度划分：不同时段拨号3次及以上，均未接通人工服务的为不通热线；能打通，但全部指标通过数不到10项的为冷线；全部指标通过数在10项及以上，重点指标全部通过、且非重点指标未通过数少于2项的为优秀热线（即达标热线）；其他则为普通热线。

从本季度监测结果看，优秀热线（达标热线）占比为25%，普通热线占比为50%。与去年同期相比，12333社保热线中“热线”（优秀热线和普通热线）所占比例较去年同期提高了5个百分点，而不通热线所占比例较去年同期降低了5个百分点，冷线所占比例与去年同期持平。与本季度公服热线总体相比，12333社保热线中优秀热线所占比例较低，冷线和不通热线所占比例均较高。

图6 12333热线、冷线和不通热线所占比例（%）

（二）冷线在接通情况上与“热线”差距显著

从12333社保“热线”（优秀热线和普通热线）和冷线各环节指标平均实现率的对比中，可以看到，本季度冷线的“冷”主要表现在接通情况环节，其指标平均实现率与“热线”的差距达56.7个百分点，冷线在“一次性拨通电话”和“转人工时间<20秒”两个指标的实现率均仅为33.3%。

图7 12333热线和冷线各环节指标平均实现率对比（%）

目前，12333社保热线已成为集人工解答、自动语音、信息查询、电话办事等多种功能于一体的人力资源和社会保障信息咨询平台。但在公服热线监测的两年中，社保热线服务水平一直不及公服热线总体。因此，公众希望社保热线在硬件设施逐步完善的同时，公共服务水平也能有显著改善。

（零点公共呼叫中心石跃伟、任志荣、班淼琦）

