



在部分地区电话咨询服务工作座谈会上的讲话

翟燕立

（一）

一会一训是12333的一项重要工作制度。今年会议的大背景有以下三个：一是群众路线教育实践活动在全国开展；二是新一届政府组成，对人社工作提出了新要求；三是12333实现了全国省级全覆盖，发展进入了新阶段。当然，开展优质服务窗口单位评比表彰也是个背景，但这三个是主要背景。

“一切为了群众，一切依靠群众，从群众中来，到群众中去”，这是我们党长期提倡和践行的群众路线。事实证明，什么时候群众路线坚持得好，我们的事业就兴旺发达；什么时候群众路线坚持得不好，我们的事业就会遭受挫折。12333是为群众服务的，群众路线教育实践活动要求我们从更高的高度来反思、总结和规划12333工作。

新一届政府组成之后，分管人社工作的国务院领导到部里调研时，将人力资源和社会保障部门定位为宏观经济调控的重要参与者，社会管理和市场监管的重要执行者，公共服务的重要提供者和社会公平正义的重要维护者。这是对新时期人力资源和社会保障工作职能定位的高度概括，也是今后12333工作的立足点。

今年以来，12333大事不断。3月30日正式发布了全国统一标识，目前已在26个省区市得到应用；7月1日宁夏12333开通试运行，标志着全国12333基本完成了骨架搭建；6月20日，部办公厅发文，将12333作为一个独立类别列入全系统优质服务窗口单位评选范围，再次证明12333的工作得到了部领导及兄弟部门的认可。这些都是全国12333工作人员不断努力，辛勤劳动的结果。

近几年，我们对12333有着明确且逐步深入的理解和定位。我们认为，12333是人社部门和公众的连接点，是技术和业务的结合点，是人社政策成功与否的验证点。同时12333又是政府联系群众的桥梁和纽带，是寓管理于服务的成功探索，是一种创新的社会管理方式。这些认识不是后者否定前者的关系，而是从多角度的论述，也有着一个递进的过程。对照检查，这些年12333的定位是准的，路子是对的，经受住了时间的检验。

结合当前的形势和任务，12333应该有更高的定位和要求，即：12333是贯彻落实党的群众路线的重要途径，是全人社系统共同的公共服务品牌，是帮助社会公众维护权利、进而落实权利公平，了解规则、进而促进规则公平，提供机会、进而达到机会公平，并最终实现社会公平正义的重要手段。

（二）

这些年，12333的工作思路可以归纳为：在指导思想上，突出以服务公众为核心；在工作方法上，坚持全国一体化、工作规范化；在队伍建设上，强调形成认同感、增强归属感。12333建设能取得一些成效，有三点经验需要认真总结，并进一步发扬。

第一，12333拥有一支真心、真诚，一心服务公众的管理和咨询人员队伍。在领导层面上，有象河北张瑞书同志、湖北蔡伟同志这样的厅局级领导支持12333的发展，瑞书和蔡伟厅长还亲自撰写了“我与12333”征文，对全国12333工作都是一个巨大的鼓励。有象天津沈兵、杭州郑晓哲这样一批优秀的管理人员，在长期工作中，与电话咨询服务结下了深厚的感情，强烈的责任心和对公众的深情使他们对这一岗位不离不弃。也有象辽宁张默、吉林于胜男这样的优秀咨询员，张默的一篇《让我告诉你》抒发出了真情实感，于胜男同志即使考上了公务员，也还是愿意回到12333坐一会儿，看一看。有了这些同志，12333才有了发展的基础和不竭的动力。

第二，始终不渝坚持全国一体化发展的方向。在这方面我们做了以下几件事：

1.下发了《关于加强人力资源社会保障系统电话咨询服务的指导意见》，明确了12333的目标定位和发展方向。

2.确定了杭州市为全国电话咨询服务工作示范培训基地，树立了工作样板，使全系统学有可依。

3.开展了“我与12333”征文活动，导入了12333价值理念。

4.确定每年3月30日为12333全国统一咨询日，形成了行业气势。

5.统一了全国12333标识，打造了品牌形象。

6.建立了一会一训、一网一刊一群等工作制度，有效实现了全系统的日常沟通交流和组织管理。

这些事也并不是我们一开始就设计好的，有一个在实践中研究解决新问题，不断补充完善，逐渐形成体系的过程。好的措施我们就要坚持。这次请大家就全国统一咨询日等活动发表意见，就不是讨论要不要搞的问题，而是讨论如何更加搞好的问题。

第三，采取了务实有效的工作方法。12333属新生部门，电话咨询服务是一种后起的服务方式，讲究工作方法、处理好与各方的关系非常重要。这些年，行之有效的工作方法包括：

1.在规模上，追求不大不小，适度但留有余地。

2.在工作上，不等不靠，总能添彩。既有“首战用我，用我必胜”的实力和胆略，又有不抢人前、不落人后的胸怀和度量。

3.在处理与其他处室关系上，讲究行事不温不火、睦邻友好，在合作中实现共赢。

4.在自身建设上，既苦练内功，一步一个脚印，扎扎实实，又注重打旗号、做宣传，内圣外王。苦练内功是基础，该宣传的时候又有得说，说得出，社会认可度才会高。

5.在谋划上，兼顾眼前和长远，既解决远虑，也解决近忧。这次开展的课题研究，就是研究解决长远问题的举措。工作做在前面就主动。通过这次课题研究，首先要产出一批在实际工作中可以落地的成果，同时还希望能够在电话咨询服务中心形成思考的习惯、研究的风气和学术的氛围。

这些年，也有一些遗憾。其中在解决咨询员的队伍稳定和职业发展方面做得不够，办法不多，进展不大，应该是一个最大的遗憾。

（三）

12333进入新的发展阶段以后，有些事情应该一以贯之，有些事情要进一步抓深抓细。有以下几点考虑：

1.要继续以打造全系统品牌为目标，不遗余力地坚持全国一体化。要充分发挥全国一体化“1+1>2”的放大效应，始终坚持全国12333是一个整体，一支队伍。同时，要继续珍视这种家庭般的气氛，不管是先行还是后继，都相待以诚，相互促进，共同提高。

2.要进一步加强精细化管理。前期精力主要放在全国系统架构等大的方面，精细化的管理尚未顾及到，从现在起必须下更大的气力。例如，电话咨询服务质量的内部控制、多级检查、第三方监督等要成体系地抓起来；要加强案例交流，可以在12333网站上上传典型案例的音频资料，逐步统一服务标准，设立服务标杆；要按照部领导的要求，适时统一全国问候语、等待音乐等元素。

3.注重打造和形成12333的特质文化。这是我们长远建设的根本和归宿。文化可以立人，可以传承。能否形成特质文化决定了机构的存在价值及大家的认可程度。对12333来讲，承载文化的既有人，也有单位。我们的咨询员，应该是正直、热心、睿智的人社政策专家，具有阳光的品质和性格。我们的电话咨询服务中心，应该团结友爱、朝气蓬勃。作为一个朝阳部门，12333要突出年轻态，使学习新知识、接受新事物变成一种习惯；作为一个公共服务部门，助人为乐应该成为一种自觉。

总之，我希望12333对内、对外都体现出一种职业素养，一种人文情怀。

目 录

[工作动态 5](#_Toc375557733)

[人力资源社会保障电话咨询服务工作交流暨课题研讨会在长春召开 5](#_Toc375557734)

[全国人力资源社会保障政务公开工作座谈会在浙江省杭州市召开 5](#_Toc375557735)

[“北京12333”政务微博在新浪、腾讯和人民网同步运行 6](#_Toc375557736)

[天津市人社局开展“当一次12333电话咨询员”活动 6](#_Toc375557737)

[山西省12333参加省人社信息化系统服务能力提升培训 6](#_Toc375557738)

[辽宁省“辽海讲坛”走进社区开展民生服务基层行系列活动 6](#_Toc375557739)

[江苏省举办第六期电话咨询服务培训班 7](#_Toc375557740)

[浙江省举办电话咨询服务业务培训班 7](#_Toc375557741)

[江西省12333咨询员走进广场——“解民忧 送清凉” 8](#_Toc375557742)

[重庆市12333推进群众路线教育实践活动 8](#_Toc375557743)

[宁夏12333电话咨询服务热线又添便民新举措开通养老保险信息查询功能 8](#_Toc375557744)

[杭州市12333开展“学党章、守纪律、重品行、展风采”知识竞赛活动 9](#_Toc375557745)

[宁波市12333开展“让声音微笑起来”主题教育活动 9](#_Toc375557746)

[工作交流 10](#_Toc375557747)

[坚持服务理念努力打造12333服务品牌 10](#_Toc375557748)

[杭州市12333全力打造“五化”服务 16](#_Toc375557749)

[畅通舆情反映渠道架起沟通政府与百姓的空中桥梁 21](#_Toc375557751)

[人力资源和社会保障电话咨询服务研究课题概览 23](#_Toc375557752)

[思索与感悟 28](#_Toc375557753)

[感受12333 28](#_Toc375557754)

[体会12333 29](#_Toc375557755)

[感悟12333 31](#_Toc375557756)

[亲历12333 32](#_Toc375557757)

[参 阅 33](#_Toc375557758)

[12333热线新起点：追求优质 33](#_Toc375557759)

工作动态

###### 人力资源社会保障电话咨询服务工作交流暨课题研讨会在长春召开

8月1日至2日，人力资源社会保障部信息中心在吉林省长春市组织召开了12333电话咨询服务工作交流暨课题研讨会。承担12333课题研究的部分地方代表参加了会议。

部信息中心介绍了一年来全国12333电话咨询服务工作的开展情况，通报了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有关安排，对12333课题研究工作提出了具体要求。会上还开通了人力资源社会保障电话咨询服务微信平台，并发布了首条信息。

与会代表报告本地12333发展状况，介绍了课题组织、研究工作进展、以及后续工作安排等情况，就进一步搞好全系统联动及统一咨询日活动等进行了深入探讨。期间，会议代表参观了吉林省人力资源社会保障电话咨询服务中心和数据中心，详细了解了吉林省12333机构设置、人员管理、服务开展、知识库建设、数据分析统计、系统升级改造等情况。

信息中心翟燕立书记在总结时指出，随着宁夏12333的开通，电话咨询服务实现了全国省级全覆盖，12333的发展进入了新阶段。12333作为人社系统共同的公共服务品牌，应努力成为贯彻落实党的群众路线的重要途径，成为帮助社会公众维护权利、进而落实权利公平，了解规则、进而促进规则公平，提供机会、进而达到机会公平，并最终实现社会公平正义的重要手段。

翟燕立同志强调，作为一个朝阳部门，12333电话咨询服务中心要营造团结友爱、朝气蓬勃的氛围；要突出年轻态，使学习新知识、接受新事物变成一种习惯。12333咨询员应当具备阳光的品质和性格，把乐于助人作为一种自觉自愿，成为正直、热心、睿智的人社政策专家。总之，12333对内、对外都要体现出一种职业素养，一种人文情怀，形成特质文化。

###### 全国人力资源社会保障政务公开工作座谈会在浙江省杭州市召开

11月29日，人社部在浙江省杭州市召开了全国人力资源社会保障政务公开工作座谈会。部党组成员，中央纪委驻部纪检组组长袁彦鹏出席会议并讲话。与会代表参观了杭州市人力资源社会保障电话咨询服务中心。

针对12333工作，袁组长强调：“要加强12333公益服务电话建设和管理，清理整合有关电话资源，逐步统一使用12333对外提供服务。”

###### “北京12333”政务微博在新浪、腾讯和人民网同步运行

8月20日，作为北京市政府微博群“北京微博发布厅”的成员之一，“北京12333”政务微博在人民网正式上线运行，实现了“北京12333”政务微博在新浪、腾讯和人民网三网同步运行，形成了政务微博多平台集群化发声，充分发挥了网络的舆论引导影响力。通过12333微博运行团队对新浪、腾讯和人民三网实时监控，三网舆情平稳，未发现敏感事件。8月份回复网友有实质性内容的微博164条，其中劳动关系类、医疗保险类和社会保险经办类问题排名前三位。

###### 天津市人社局开展“当一次12333电话咨询员”活动

7月24日-8月2日，天津市人社局开展了“当一次12333电话咨询员”活动。孔长起局长率先垂范，12位天津市局级领导分别带领分管处室的处长，莅临12333人力资源社会保障电话咨询服务中心，走进服务大厅，与电话咨询员亲切交流，实时监听现场电话，直接倾听群众呼声，了解民情民意。据统计，局领导共接听电话200余人次。

###### 山西省12333参加省人社信息化系统服务能力提升培训

为贯彻落实山西省人社系统“服务提升年”活动安排，提高人社系统窗口单位服务能力，山西省厅信息中心于9月10日至9月13日成功举办了全省人社信息化系统服务能力提升培训班。

全省12333咨询员、市县两级社保卡综合服务窗口负责人以及相关人员参加了此次培训。培训内容包括社会保障相关政策法规（涵盖事业单位人事管理、养老保险、医疗保险、劳动关系、信访接待）、社保卡窗口业务经办、社保卡建设综述、沟通技巧与心理辅导、基本服务礼仪等几个方面。

此次培训提高了12333咨询员的服务能力，更新了12333咨询员知识储备，践行了党的群众路线，取得了较好的成效。

###### 辽宁省“辽海讲坛”走进社区开展民生服务基层行系列活动

9月，辽宁省人社厅连续开展了5次“辽海讲坛”民生服务基层行系列活动，分别走进沈阳市和平区太原街街道民族社区、沈河区南塔街道、圣天社区、北市街道、东陵街道办事处等基层社区，开展养老保险、医疗保险参保与就医、沈阳市灵活就业人员参保等专题讲座，厅咨询服务中心咨询员进行现场咨询。

活动分为两个环节，第一环节进行政策宣讲、经办流程介绍、经典案例解读。第二环节进行现场咨询，对群众提出的各类有关人力资源和社会保障问题进行解答。活动现场气氛热烈，很多居民对讲解的知识点认真做笔记，居民对于养老保险、医疗保险存在很多疑问，12333综合咨询服务中心的咨询员对居民提出的问题给予了详细的解答。

系列活动收到了良好效果，活动结束后，社区居民对咨询员的辛勤工作表示感谢，纷纷表示“辽海讲坛”民生服务基层行活动，在百姓身边搭建了政策咨询的平台，希望今后能有更多的业务骨干来到社区，为百姓解惑答疑。社区工作人员也希望今后加强工作上的联系，多形式、多角度的组织这种贴近群众的活动，通过以点带面的形式，让群众得实惠、真受益。

###### 江苏省举办第六期电话咨询服务培训班

11月6日，江苏省第六期12333咨询员培训班在南京举办，来自全省各市、县级12333的负责人、业务骨干和新咨询员100余人参加了本次培训。较往年相比，本次培训班的特点在于：一是培训层次高，人社部对培训班非常重视，部信息中心专家专程来宁讲授《全国人力资源社会保障电话咨询服务体系建设》课程，介绍了全国12333发展方向和形势；二是培训内容涉及面广，除政策业务外，还安排了社会保障卡“一卡通”专题；三是培训内容针对性强，安排的课程广泛征集了全省意见，从日常咨询中讨论最多最热烈的问题汇总提炼而来，真正做到有的放矢；四是师资层面广，授课老师既有部、厅的专家，也有各市12333负责人和一线业务骨干，内容涵盖宏观事业发展和咨询员心理调适，多角度、多层面展开培训。培训采取封闭式管理并进行闭卷考试，成绩将通报全省各市、县人社部门。

培训班期间，参会学员对全省12333工作进行了交流分析。今年江苏12333以服务效能建设为工作主线，着力推进省市县三级联动的综合咨询服务体系，打造一体化、全方位的公共服务品牌，年服务总量可望突破1000万人次，人工服务接通率达85%左右。

###### 浙江省举办电话咨询服务业务培训班

为进一步规范浙江省12333电话咨询服务行为，提升咨询服务人员综合素质和服务能力，更好地推动2013年12333工作目标的完成，9月24日-25日，浙江省12333人力资源社会保障电话咨询服务培训班在杭州举办。全省各市、县（市、区）12333电话咨询服务机构管理人员、咨询服务工作人员共90余人参加了培训。此次培训的主要内容是全方位学习电话服务礼仪、现场评析12333电话及全省2013年度12333工作评价办法解读。培训班上，省电话咨询中心负责人还通报了前三季度全省12333工作完成情况，提出了第四季度以及明年工作思路。

截止到目前，浙江省12333咨询服务已实现地市全覆盖。

###### 江西省12333咨询员走进广场——“解民忧 送清凉”

为贯彻落实江西省人社厅深入开展党的群众路线教育实践活动的要求，8月17日上午，江西省人社厅和南昌市12333电话咨询服务中心在南昌市万达广场八一店，联合举办了12333现场咨询活动，宣传人力资源社会保障业务政策，解答群众咨询，收集群众意见和建议。

八月的南昌骄阳似火，20余名12333电话咨询员放弃周末的休息时间，走进广场、深入群众，为市民提供零距离的咨询服务。她们统一身穿12333文化衫，用规范的服务用语，专业的业务解答，热情的咨询服务，展示了12333咨询员的亮丽风采。不少群众驻足停留，对12333姑娘们交口称赞。

活动现场气氛热烈，有很多群众咨询社保关系转移、待遇发放与缴交基数的关系、省直机关医疗保险门诊慢性病待遇申请、新型农村养老保险参保政策、小集体参保政策、异地就医等民生热点问题。12333咨询员们认真倾听、耐心解释，用热情的服务态度，解答了群众提出的每个问题，消除了群众困惑，宣传了人力资源社会保障政策，受到了群众的好评。江西电视台都市频道和江南都市报等新闻媒体对活动进行了现场采访和报道。

###### 重庆市12333推进群众路线教育实践活动

为了不断提升服务水平，重庆市12333服务热线实行值班制度，在工作日中午和周末安排咨询员进行值班，向群众提供电话咨询服务，切实推进党的群众路线教育实践活动的开展。这一举措受到了社会各界的广泛关注，据统计，值班制度执行以来，来电总量上升31%，新增来电主要集中在服务热线值班时段。咨询问题排名靠前的依次为：社会保障卡、养老保险、医疗保险和生育保险。

###### 宁夏12333电话咨询服务热线又添便民新举措 开通养老保险信息查询功能

2013年7月1日，宁夏人力资源社会保障厅开通了12333人力资源社会保障电话咨询服务专线，面向社会公众提供人力资源和社会保障政策咨询、办事指南、信息查询、投诉举报等公共服务。截止目前已累计接听咨询电话近5000个，受理并解决群众政策咨询、劳动维权、投诉举报等问题近6000个，其高效、规范、便捷的公共服务受到社会公众的好评。

8月20日，宁夏12333咨询服务电话又开通了养老、失业保险参保信息实时查询功能。社会公众可通过拨打12333咨询电话，查询养老、失业保险相关参保信息，进一步拓展了12333电话咨询服务专线的服务范围。今后还将陆续开通医疗保险等社会保险参保查询功能，向社会提供更加便民、利民的人力资源社会保障公共服务，不断满足人民群众日益增长的咨询服务需求。

###### 杭州市12333开展“学党章、守纪律、重品行、展风采”知识竞赛活动

为重温中国共产党光辉历程，强化干部职工遵纪守法意识。7月26日，杭州市12333组织开展了“学党章、守纪律、重品行，展风采”知识竞赛。局党委副书记、副局长江冰、监察室、局组织人事处等领导参加了本次活动。

经过前期的初赛、复赛，共有5支队伍参加了决赛。选手们围绕党章、党风廉政建设等相关法律法规以及业务知识、生活常识，经过必答题、抢答题、限时答题、擂台PK、风险闯关五个环节展开激烈的角逐。比赛过程中，选手们既展现了各自的风采，又充分发挥了团队合作精神，比赛高潮迭起，精彩纷呈，后援团强劲有力的加油声使现场气氛异常活跃。经过近两个小时的紧张比赛，咨询服务二科第七、第八小组所组成的“无敌智胜队”完美逆袭最终获得第一名。

比赛结束后，江冰副书记为本次比赛做了精彩点评。他指出，在深入开展党的群众路线教育实践活动之际，咨询中心组织这样一次高规格的知识竞赛，既是对十八大新党章和党风廉政建设有关法律法规知识的深化巩固，也是对中心干部职工业务素质和水平的一次检阅，同时充分展示了中心干部职工奋发进取、昂扬向上的精神风貌。他希望咨询中心以此次竞赛为起点，积极参加岗位学习和岗位练兵，养成自觉学习、全程学习的良好习惯，以一流的服务能力树立一流的部门形象，不断提高群众的满意度。

###### 宁波市12333开展“让声音微笑起来”主题教育活动

宁波市12333为了扎实推进“全面提升年”建设，结合党的群众路线教育实践活动，从8月起开展“让声音微笑起来”主题活动，让群众透过“声音”感知12333的真诚，打造“让自己微笑，让群众微笑”的亲民、便民优质服务窗口。此次活动将通过开展优秀服务案例评选、组织职业技能实训、专题电话回访等形式，进一步提高咨询员的服务能力，让公众参与到政府公共服务与公共管理工作中来，从而促进咨询服务水平的整体提高。年底还将综合各项活动的开展情况，评选出“微笑之星”。

工作交流

###### 坚持服务理念努力打造12333服务品牌

湖北省人力资源社会保障电话咨询服务中心

2011年5月16日，湖北省人力资源社会保障咨询电话12333正式开通服务。两年来，湖北省12333始终秉承“用心倾听 真诚服务”的理念，站在为百姓、为处室、为单位和为市州12333咨询服务中心服好务的角度思考问题和开展工作，得到了各级人力资源社会保障部门的积极支持和配合，获得了社会公众的认可。

一、基本情况

（一）全省各级12333咨询服务电话基本开通

为了实现“一地呼入，全省咨询”的目标，湖北省12333电话咨询服务系统采取了“统一规划、统一设计、统一建设”的思路，依托“金保工程”业务专网，采取了“省级集中控制、各地远端模块接入”的建设模式，通过与中国电信湖北省分公司合作模式，解决了全省700余万元的建设资金，所有呼叫设备均由省厅集中采购，统一配发到17个市州。目前，全省17个市中，13个市已经开通12333咨询服务电话，十堰、恩施、天门、神农架4个地方预计在2013年底前开通12333咨询服务电话。截止到2013年3月，全省共有12333咨询员114人。

（二）知识库建设初具规模

湖北省12333知识库系统建设得到了部里的大力支持，列为部科技支撑计划项目试点内容。知识库建设模式为省—市分级部署，各市（州）知识库作为省本级知识库的子库。省本级12333知识库具备数据接收和下发功能，既能接收市（州）录入的信息，也可以下发国家、省级信息。截止到2013年3月，省本级12333知识库共收录政策法规2883条（1343万字），问题汇总3798条（519万字），办事指南376条（30万字），总计约2000万字。

（三）开展形式多样的咨询服务

湖北省12333电话咨询服务涵盖政策咨询、办事指南、信息查询、投诉举报、民情速递和跟踪调查等6项功能。2011年5月至2013年3月，省本级和13个开通市共接听咨询电话87万人次，为百姓查询和转办举报投诉等业务812件，实时回复省政府门户网站上的部门在线沟通708件，转办、处理网上信访1445件。2012年底，还开通了外拨调查服务，共向3000余位百姓了解政策落实情况。另外，编印《12333咨询动态》73期，播放《12333专家热线》43期，《12333专家访谈》10期，《12333局长论坛》5期。

二、主要做法

（一）想各处室、单位之所想，减少处室、单位咨询压力

1. 努力建设和维护省本级12333知识库。

省本级12333知识库建设可以分为以下几个阶段：

第一阶段为常规期。2010年7月，信息中心召开12333知识库建设专题会议，明确厅属各单位分工，确定相关责任人，请处室、单位提供政策、文件和常见问题。由于当时12333电话咨询服务对我省而言，完全是一个新模式，相关处室、单位提供的资料以政策、文件为主，包括一些问题解答。

第二阶段为加速推进期。2010年底，针对收集、整理的知识库信息不好用这个问题，分管厅领导蔡伟同志专门召集信息中心研究解决办法，明确要求，信息中心要树立服务理念，努力减轻处室、单位负担；要从基础工作做起，加强学习政策法规，自己编辑常见问题和办事指南。随后，由信息中心主任敖翔同志牵头，按照厅属相关处室、单位提供的文件分类，每位同志分块承担常见问题和办事指南的编辑工作。2011年春节后，将信息中心编辑的常见问题和办事指南打印送厅属相关处室、单位审核，提高了知识库的建设速度和知识库的实用性。

第三阶段为日常维护期。2011年5月，省本级12333咨询服务电话正式开通后，省本级12333咨询服务中心安排专人定期收集厅属相关处室、单位的新政策、新文件，邀请相关单位负责同志或业务骨干为咨询员讲解政策，并由省本级12333咨询服务中心编辑成常见问题，再请厅属相关处室、单位审核后录入知识库。同时，厅政策法规处编印《政策法规汇编》后，把电子版提供给省本级12333咨询服务中心，补充到省本级12333知识库。

第四阶段为补充完善期。为了进一步提高咨询服务的规范性，2013年省本级12333咨询服务中心开始整理《常见问题》、《办事指南》和《经典案例》，全面梳理省本级12333知识库。在《常见问题》的整理过程中，主要是补充文件依据，要求每个问题的回答必须有政策依据。在《办事指南》的整理过程中，以厅政策法规处前期开展的行政权利清理为基础，按照省政府门户网站上网上办事指南的要求，逐条检查，规范项目名称、法律依据、收费标准、办理流程、办理时限、申报条件、办理部门、办理地点、办事流程图等内容，重点查找需要百姓提供的表格在哪里下载或领取。有些文件依据因为太久远，处室、单位也不能提供时，我们就在网上查找，努力使省本级12333知识库系统、规范、全面。

2. 认真开展各项咨询服务工作。除了开展正常的电话咨询外，省本级12333咨询服务中心还承担了其他咨询工作。2011年8月，厅办公室与信息中心沟通，希望省本级12333咨询服务中心承担省政府门户网站“在线沟通”栏目的日常维护，于是省本级12333咨询服务中心由一位班长负责每天上线，实时处理百姓通过省政府门户网站进行的咨询和投诉。2012年9月，厅办公室再次与信息中心沟通，将门户网站网上信访转办交省本级12333咨询服务中心，省本级12333咨询服务中心安排专人负责此事，并在规定时间内提醒厅属相关处室、单位反馈处理意见。截止到2012年底，厅门户网站网上信访回复率已明显提高。

3. 不把咨询难题推给处室、单位。省本级12333咨询服务中心要求每位咨询员严格执行“两不准”，即：对百姓提的问题不准说不知道，不准随意提供处室、单位电话。对咨询者提出的问题，省本级12333知识库里有答复意见的，严格按照知识库内容解答。没有明确答复的，通过编制咨询单的形式，由省本级12333咨询服务中心派专人到厅属相关处室、单位咨询12333咨询联络人，再答复咨询人并将答复意见录入知识库。不允许省本级12333咨询员建议咨询者到处室、单位现场咨询或将电话转到处室、单位进行咨询。

4. 为政策决策提供参考。12333是面向百姓的窗口，也是感受舆情的窗口。省本级12333咨询服务中心为此建立了动态分析制度。每周编印《12333咨询服务动态分析》，简要介绍各地12333咨询情况，近期百姓关注的热点、焦点问题，提醒相关处室、单位注意政策执行动向。

（二）急市（州）之所急，破解12333咨询服务系统建设难题

1. 统一建设全省12333电话咨询服务平台。我省12333咨询服务系统建设因为经费原因，迟迟未能启动。2010年，在分管厅领导蔡伟同志的领导下，省厅信息中心与中国电信湖北省分公司多次协商，由省电信一次性投入700万元建设全省12333咨询服务系统，彻底解决了全省12333电话咨询服务系统建设的经费问题。

2. 完善全省12333知识库。为了提高12333知识库的可操作性，省厅信息中心多次与12333知识库开发公司沟通，根据实际需要对知识库系统进行了修改和完善。目前全省12333知识库界面统一，具有智能检索和排序功能，既可以通过文号、文件名、发文单位等进行精确查询，也支持通过关键字、关键句进行模糊查询，迅速定位到相关政策。另外，还可以根据咨询员的搜索频率、政策匹配度、录入时间等因子进行搜索结果排序，提高了查询效率。同时，系统能自动对知识库中所有政策和问题进行分析，根据不同政策之间的关联性，提供所有类似的政策、问题。

3. 免费为各地培训咨询员。虽然开发公司负责对咨询员进行呼叫系统和知识库的使用培训，但此类培训更侧重于技术层面，加之各地新招聘的咨询员对人力资源社会保障业务生疏，对信息化技术了解不多，开发公司的培训无法解决根本问题。为此，省本级12333咨询服务中心为每个市12333咨询员提供免费学习3-5天，由省本级12333咨询服务中心咨询员一对一讲解操作方法。由于咨询员自己讲解，能够解决实际工作中遇到的问题，具有很强的实用性。咨询员培训结束后，由省本级12333咨询服务中心统一进行考核，并将考核成绩反馈市12333咨询服务中心。

（三）解群众之所困，努力为百姓办实事

群众希望通过拨打12333能够解决实际问题。为此，省本级12333咨询服务中心除提供常规的政策咨询和信息查询外，还在系统内部建立了业务联动机制，为百姓办事，向百姓宣传政策。

1. 帮百姓跑腿办事。百姓拨打12333后，需要查询业务办理进度和办事结果时，咨询员编制转办单后，专人送相关处室、单位查询，并向咨询者反馈查询结果。

2. 转办百姓投诉举报事项。针对百姓通过12333咨询服务电话、部门在线沟通、网上信访反映的投诉举报事件，省本级12333咨询服务中心也以转办单的形式，将投诉举报事项转送相关处室、单位或市（州）12333咨询服务中心，由相关单位与投诉举报人联系，进行调查处理，省本级12333咨询服务中心跟踪处理结果反馈咨询者，真正做到了群众投诉件件有回复。

3. 方便更多百姓了解政策内涵。为了更好地解读人力资源社会保障部门政策，省本级12333咨询服务中心在厅门户网站上开设了《12333专家热线》、《12333专家访谈》和《12333局长论坛》三个栏目，《专家热线》每隔10天邀请一位处室、单位负责同志或业务骨干来省本级12333咨询服务中心接听电话，现场解答百姓咨询的问题，全程摄像、录音。《专家访谈》针对咨询中百姓关注的热点、焦点问题，邀请相关处室、单位负责同志录制专题访谈节目，全面宣讲、解读政策。《局长论坛》邀请了市（州）人力资源社会保障局局长专题拍摄介绍当地人社工作中的亮点、思路和工作计划，这些节目拍摄完成后，通过剪辑再挂到厅门户网站上，分别以视频、音频和文字形式让更多人看到、听到人社部门对政策的权威讲解。

三、主要经验

（一）领导重视，营造合力

湖北省12333电话咨询服务工作得到了各级领导的支持，已经成为湖北省人社系统公共服务平台的新窗口。每位厅领导都到过省本级12333咨询服务中心视察指导，并指示分管处室、单位做好支持配合。厅长邵汉生同志在全省务虚会上专门要求播放《12333专家热线》节目，极大地推动了处室、单位参与省本级12333咨询服务工作的积极性。分管厅领导蔡伟同志从建设之初，一直关注12333咨询服务工作，多次召开全厅12333专题会议，解决、协调出现的问题，研究、布置相关工作。领导的支持极大坚定了工作的决心和信心。

（二）部门联动，体现实力

12333咨询服务电话是人力资源社会保障部门整体实力的反映。随着12333咨询服务工作的推进，湖北省系统的联动机制已经建成。各处室、单位已经把12333工作作为本部门的工作内容之一。对于省本级12333咨询服务中心转办的每一事项，第一时间处理，及时答复处理意见。形成了12333接件，人力资源社会保障系统查办的良好局面。一些影响较大的事件迅速解决，如：襄阳某培训机构拨打省本级12333咨询电话，反映当地特殊职业技能培训补贴未到帐，省本级12333咨询服务中心将此件转到职业能力建设处，职业能力建设处马上与财政部门沟通，财政部门随后下发文件，要求各地财政在5个工作日内将补贴发放到位。此事涉及全省98个培训机构。恩施州200余名电力职工拨打省本级12333咨询电话，反映单位不承认人社部门发的职业技能等级证书，省本级12333咨询服务中心将此件转至鉴定中心，鉴定中心与恩施州鉴定中心联系后解决了问题。武汉市某企业50名职工拨打省本级12333咨询电话，反映该企业拖欠工资，省本级12333咨询服务中心将此件转至省劳动监察局，省劳动监察局要求市劳动监察支队立即处理，市劳动监察支队成立专班，组织劳资双方确定了支付方案，并请所在地的街道办参与、区政府督办。宜昌某县矿上18名职工拨打省本级12333咨询服务电话，反映患职业病无人管，省本级12333咨询服务中心将此件转至工伤保险处，工伤保险处迅速与当地人社部门联系，当天下午成立了局长挂帅的专班处理此事。对省本级12333咨询服务中心安排《专家热线》和《专家访谈》，相关处室、单位克服一切困难确保参加。对一些疑难问题，有的处室、单位甚至召开专题会议进行研究讨论后，以书面形式送省本级12333咨询服务中心。

（三）完善制度，规范运作

在省本级12333咨询服务中心， 12333咨询员必须具备很高的业务水平和政治敏感度。他们不仅要接听电话，还要对每一个接听的电话承担首问负责制，对转办业务到时间没有反馈的，要跟踪督办。同时，每天工作结束前要总结基本工作情况，每周轮流撰写《动态分析》。特别是重大事项还承担着及时报告责任。

（四）三个转变，强化服务

树立服务理念后，省本级12333咨询服务中心实现了三个转变，即由被动等待处室、单位支持配合转变到主动帮处室、单位多分担点工作，由对政策简单解答转变到为政策提供支持参考，由百姓问什么答什么转变到帮百姓解决实际问题，这三个转变不仅使全省12333咨询队伍的水平进一步提高，也使12333咨询服务工作的地位逐步提升，使12333咨询服务电话成为湖北省人力资源社会保障部门的公共服务品牌。

###### 杭州市12333全力打造“五化”服务

——“聆听民声 服务民生” 杭州市12333建设系列报道之一

杭州市12333咨询投诉专线是杭州市人力资源和社会保障局集中为公众提供政策咨询、投诉举报、协调处理等服务的重要窗口，也是通过电话和网站承担政务公开、信访受理等职能的综合性公共服务平台。专线运行八年来，累计服务公众来电1500余万个，解答了一大批群众关心的热点、难点问题，为促进民生和社会和谐发挥了积极作用，被人社部命名为“全国人力资源社会保障电话咨询服务示范培训基地”。

2013年以来，杭州市12333认真贯彻党的“十八大”关于“加快形成政府主导、覆盖城乡、可持续的基本公共服务体系”，“建立更加便民快捷的服务体系”的要求，以“民有所呼，我有所应”为宗旨，全力打造“标准化、多元化、均等化、智能化、人性化”的人力资源社会保障咨询服务，努力满足人民群众日益增长的咨询服务需求。今年上半年专线共受理来电量125.4万个，接通率84.5%，比去年同期上升13.7%。

一、以便民高效为重点，推进服务标准化

人力资源社会保障事业关系千家万户，政策多，更新快，社会公众对人社信息有着很大的服务需求。为使市民获得服务规范、信息准确、口径统一的“一站式”咨询服务，杭州市12333大力开展服务窗口标准化建设，不仅规范了文明服务用语，还制定了电话接听的标准工作流程，要求必须在规定振铃次数内接听来电，并实时监测等待接线时间、排队时长、平均通话时间、呼叫放弃率等指标。此外还建立了完善的标准化考评机制，由专人对咨询来电进行实时监听、提醒和评分，对咨询员在解答时的准确性、完整性、针对性以及服务时的语气、语调、语速都设置了量化的评分标准，努力将标准化建设做精、做细、做全，力争“接通一个，满意一个”。同时，杭州市12333还建立了长效培训机制，坚持每天晨会开展业务培训及点评，统一答复口径；每月召开服务质量评估分析会，强化巩固业务水平；定期举办岗位练兵和技能比武，检验学习成果。通过严格的培训提升咨询员的服务能力，夯实标准化服务的基础。

二、以群众需求为导向，推进服务多元化

为满足群众需求、畅通咨询服务渠道，杭州市12333积极探索在服务方式、内容和效能上的创新举措，打造多元化服务体系。一方面，杭州市12333服务内容不仅包括政策咨询、办事指南、信息查询等常规咨询服务，还受理劳动保障监察和机关效能建设电话投诉举报，处理电话、网上信访，协调处理公众的各类问题和诉求。另一方面，以现代信息技术为支撑，从注重电话服务向多种服务手段并举转变，强化网站、传真、短信、电子邮件等服务手段，使社会公众可以随时随地获得全方位、多渠道、个性化的服务。2013年上半年，杭州市12333网上在线咨询服务量7548人次，处理电子邮件5789封，回复局长信箱774件，做到了“件件有回音，事事有着落”。同时，杭州市12333积极探索自助服务和主动服务的模式。市民可以通过24小时自动语音服务系统查询单位和个人的社会保险信息、听取录音资料、查询办事情况、索取政策文件的传真等，或者直接将需要咨询的内容进行留言，目前自动语音服务的来电量占来电总量的47.3%。此外，杭州市12333根据新政策出台和业务变动情况，主动向参保人群发送提醒短信，使群众能在第一时间了解政策和信息，变被动服务为主动服务，今年上半年累计发送各类业务短信207.5万条。

三、以全市联动为载体，推进服务均等化

12333是人力资源社会保障信息化公共服务平台的重要组成部分，这种公共服务供给方式使每个公民不分城乡、不分地区都能够有机会享受基本公共服务，是实现公共服务均等化的有效手段。杭州市12333积极推动咨询服务全市一体化建设，目前拥有60路区、县（市）远程座席，实现了“一地呼叫，全市联动”的服务模式。为持续推进服务均等化建设，杭州市12333以市本级建设经验为基础，支持和帮助区、县（市）建立信息数据平台、自动语音服务系统，完善各项功能建设、制度建设。区、县（市）12333咨询热线不但设立人工咨询服务，还逐步开展了社会保险信息查询、受理劳动监察投诉、接受意见建议等服务内容，使农村居民和城镇居民享受同等的公共服务。同时，杭州市12333为区、县（市）咨询员提供咨询实务、服务礼仪、接听技巧等方面的系统培训，不断提升全市一体化咨询服务水平。今年上半年，区、县（市）12333来电总量41.2万个，较去年同期增长68%。桐庐县还被列入全省12333人力资源社会保障电话咨询示范县（市、区）建设。

四、以信息技术为支撑，推进服务智能化

杭州市12333系统建设引进了成熟的呼叫中心先进技术手段，同时积极挖掘咨询服务成果的应用，努力实现智能化的咨询服务。一是完成了内外网多系统整合，实现了内外网数据同步交互和信息资源的共建共享，可以通过咨询系统和市人社局网站进行系统信息查询、行政业务查询、办事预约反馈等操作。二是整合了统计分析系统，对系统平台数据、业务系统数据和管理数据进行实时记录并加以汇总分析，形成每日每月的咨询热点难点，充分发挥咨询服务信息在提示群众需求、辅助科学决策、衡量政策认可度、评价工作满意度等方面的作用。三是引进了智能实时监控功能。系统可以根据咨询员的等待时长自动分配电话，确保市民电话的及时接入。另外，管理座席PC机上可显示所有座席形象化的工作状态，实时反映工作现场情况和系统运作情况，管理人员可以据此随时调整人员应对来电高峰。

五、以多方协作为纽带，推进服务人性化

作为人力资源社会保障部门了解社情民意最全面、最广泛的窗口，杭州市12333以服务民生为核心，逐步推动12333由“答疑解惑”向“排忧解难”转变，倡导更加人性化的服务。在市人社局的重视和支持下，杭州市12333建立完善了咨询专线办理机制和联系人协调制度，通过整个人力资源社会保障系统的支撑和联动，提升快速解决问题的能力。在杭州市12333的积极沟通和多方协调下，一些跨部门、跨单位的疑难复杂问题得到妥善解决，市民提出的一些意见、建议得到快速反馈，并使政策制定部门和业务经办部门及时发现问题、改进工作。同时，杭州市12333充分发挥“电话信访”的便捷通道作用，通过咨询员的政策宣传、心理疏导和协调处理等人性化的服务，化解群众的困惑、疑问，避免许多可能激化的矛盾。今年上半年来电中涉及投诉举报的有2590个，经过咨询员的解释和疏导后，最后登记并向监察支队或监察室转递的只有470个。人性化的服务得到了群众的认可和赞扬，仅2013年上半年杭州市12333就收到群众来信、来电表扬16次。

###### 从“答疑解惑”到“排忧解难”

——“聆听民声 服务民生” 杭州市12333建设系列报道之二

12333，是全国统一的人力资源社会保障政务公开电话，是人力资源社会保障部门服务民生的重要手段。杭州市12333作为杭州市人力资源社会保障部门发展公共服务的一面旗帜，以其方便快捷、高效统一的“一站式”服务方式，受到社会公众的欢迎和肯定。目前，专线日均来电量达1.3万个，日均提供网上、短信、传真等服务2.1万人次，成为人力资源社会保障部门服务范围最广、服务方式最齐、服务触角最深的公共服务平台，各项工作走在了全国前列。

随着咨询服务工作经验的不断积累，杭州市12333运作机制也日臻完善，但杭州市12333并不满足于已有的工作成绩，而是努力挖潜，精益求精，积极探索咨询服务在作用、机制、功能等方面的创新升级，为促进民生和社会和谐助力。今年年初，杭州市人力资源社会保障局咨询服务中心在多方调研和总结经验的基础上，制定了“建立健全快速协调机制，推动咨询服务创新升级”的发展思路，旨在以群众需求为导向，以服务民生为核心，探索在相关部门间建立有效的沟通、协调、互动机制，逐步推动12333由“答疑解惑”向“排忧解难”转变。这一思路得到局党委的高度重视和大力支持，专门制定了《杭州市人力资源社会保障网和咨询投诉专线联络员制度》，明确机关各处室、系统各单位和各区、县（市）人力资源社会保障部门为咨询专线提供信息资料、办理交办事项、解答疑难问题等具体责任，并确立了12333联络员，确保职责到岗，责任到人。快速协调机制的建立，为固化联络渠道、加强业务交流、加快解决问题提供了有效保障。对公众反映的问题，不推不拖，积极帮助协调解决，为公众提供更加优质、贴心的服务，成为杭州市12333深化公共服务建设的切入点和着力点。

今年2月，杭州市12333接到一位周女士来电反映，她的奶奶生前享受每月110元的城乡居民养老保险金，2012年9月30日过世，家属因对政策不了解，晚了4个月办理死亡申报，养老金继续发放了4个月到养老保险金银行账户上。社保经办机构在发放丧葬抚恤费时扣除了多发的4个月养老金。周女士到银行领取剩余的440元时遇到了麻烦，因为领取养老保险金的银行卡已经遗失，余额需要办理公证方能支取，而公证费需要500多元，如果办理公证后再领取卡内余额对其已无实际意义。周女士打进12333求助，咨询员觉得当事人虽然有过失，但花500元的公证费去领取440元的养老金确实有点不合常理，于是将此事登记上报给咨询科科长。本着方便群众的积极态度，科长马上与社保居进行了沟通并发送了联系函，社保局也非常支持，积极与银行协商，最终银行同意由社保出具相关情况说明，当事人无需出具公证书即可领取死者银行卡内余额。咨询员回复周女士后她非常高兴，觉得打一个电话，自己这件非常困扰的事情得到了很好的解决，表示感谢。

6月份，杭州市民宋先生打进12333专线，他告诉咨询员，自己拿着浙二医院的外配药处方到杭州某定点药店配药，药店工作人员说配药处方上必须盖“外配专用章”，而浙二医院的处方上盖的是“门诊办公室印章”，不同意依据处方为其配药。他于是又跑回浙二医院盖章，医院方面表示，他们只有“门诊办公室印章”，没有“外配专用章”。宋先生对咨询员说：“我多跑几趟没关系，但跟我情况类似的人肯定还有不少，希望有关部门能协调解决。”咨询中心很快向市医保局发送了联系函，医保局经过调查，发现来信人反映情况属实，马上联系浙医二院医保办，要求该院设置专用的处方外配印章，避免参保人的权益受到损害。

一位郑先生打进12333专线反映，2011年10月他在杭州高新区社保办理了基本养老保险个人账户转移至上海的手续，现在转移资金已经到账，但由于杭州的缴费记录中有部分缴费年限为外地转入，相应年限没有明细，上海社保因此无法入账，转入手续一直未办理完成。他十分焦急，不知如何着手解决此事。咨询中心向市社保局、杭州高新技术产业开发区社保核实，同时社保局也与上海市徐汇区社保沟通联系，原来，两地对养老保险关系转移接续的要求存在着差异，造成郑先生反映的办事障碍。经两地协调，杭州市社保局补充完善了相关明细数据，事情得到顺利解决。 郑先生在接到反馈时深有感触地对12333咨询员说：“事情涉及到好几个部门，让我一家一家去跑，我既没有精力也怕弄不清楚，有你们12333这么专业的机构负责协调，真是太感谢了！”

认真倾听群众呼声，了解群众诉求，通过多方协作和快速协调机制，积极为群众办实事、解难事，这样的例子不胜枚举。12333咨询投诉专线只是人力资源社会保障部门的服务前端，这扇窗口的背后是整个市人力资源社会保障系统的支撑和联动，“积极响应——快速反馈”机制的建立，体现了杭州市人力资源社会保障局寓管理于服务、推进“服务型政府”建设的深刻认识。杭州市12333人力资源社会保障局咨询投诉专线，将牢牢把握党的“十八大”提出的“建立更加便民快捷服务体系”的要求，把人力资源社会保障咨询服务工作做深、做细、做实、做好，为社会公众提供更加优质、高效的服务。

###### 畅通舆情反映渠道架起沟通政府与百姓的空中桥梁

成都市劳动保障电话咨询服务中心

成都市12333自2005年成立以来，各项工作得以顺利开展，受益于多方因素，其中最重要的因素有两点：一是领导重视是搞好电话咨询服务工作的重要前提；二是信息舆情的快速反映是促进咨询工作完善的有力手段。

一、领导高度重视

（一）将12333作为我市人力资源社会保障系统践行党的群众路线的重要窗口，电话咨询服务工作纳入全市人力资源社会保障系统目标考核。

（二）高度重视舆情反映，对12333业务简报每期必阅，并多次做出重要批示，对重要舆情反映、群众意见建议多次进行专题研究。今年以来，我中心上报的41期业务简报中，共25期受到领导批示。业务部门在落实领导批示的同时加大了对12333的业务指导和知识入库，有效地促进了系统内相关工作和12333工作的顺利开展，各部门相互配合，良性运转。

二、畅通诉求渠道

今年，我市12333在党的群众路线教育实践活动推动下，继续完善举报投诉、意见建议受理、转办、督办的转办处理机制。

一是从细节入手，设置投诉举报快捷键，及时受理、转办群众反映相关情况，方便快速。

二是实时转办，坚决杜绝漏报、瞒报、迟报，真正实现便民惠民利民。

三是制度保障，严谨高效。确立了咨询服务“首问责任制”，力争一个电话基本解决群众需求；建立了全市统一的人力资源社会保障电话举报投诉及信访处理制度、业务转办制度等，促进各项工作良性循环，确保咨询工作顺利开展。

三、及时通报、快速解决

坚持常规问题按时报，特殊问题及时报的原则，按周、按月向局领导及相关处室、单位上报咨询信息，为领导及相关单位及时掌握政策运行情况、决策及制度建设提供支持。一些群众关心、反映的“退休人员医疗待遇脱钩”、“社保诈骗”、“劳动维权”等民生问题得到了及时解决。

（一）多方联动，解决“退休人员个人医疗待遇脱钩”问题。过去，我市医疗保险政策规定，退休职工医疗待遇能否享受与原单位是否按时足额缴纳在职员工社保费进行捆绑，导致部分退休职工不能如期享受医疗保险待遇，市民反映政策规定不合理。

市12333及时通过业务简报进行反映后，局领导高度重视、亲自批示，相关处室、部门积极配合落实，颁布了《成都市人力资源和社会保障局关于退休人员基本医疗保险待遇有关问题的通知》（成人社办发〔2013〕118号），从政策上予以明确，参加我市城镇职工基本医疗保险的单位参保人员，退休后医疗保险待遇享受不再受单位是否为在职员工缴费制约，根本性地解决了退休人员医疗待遇脱钩问题。

（二）多渠道提示，有效阻止“社保诈骗”。今年以来，不断有市民反映不法分子假借医保中心、12333名义进行诈骗的电话、短信不断后，市12333及时通过简报反映至局领导及相关部门。各相关部分立即行动，多种渠道提醒市民提高警惕，注意加强防范，谨防上当受骗。一是12333充分利用自助语音平台播放提示信息；二是市医保局通过人社局门户网站、《成都日报》等途径发布公告，请市民注意甄别，特别提醒24小时声讯电话“12333”是成都市唯一的“社保”服务热线电话，让不法分子的违法伎俩落空。

（三）畅通诉求，促进劳动者合理维权。随着劳动者劳动维权意识增强，反映单位拖欠工资、要求单位补交社保等维权电话逐渐增多。市12333积极畅通劳动者诉求渠道，通过业务转办等避免了个人伤害、公共财产损失，为维护社会稳定做出了贡献。

今年，市民刘先生来电投诉用人单位拖欠工资1500元。通话中，刘先生一直情绪激动，除了反复强调投诉单位拖欠工资外，拒绝与咨询员透露任何信息。市12333在耐心安抚的同时，立即工单转办市劳动监察总队。监察总队立即约谈当事人。约谈中刘先生情绪激动，爬上市劳动监察总队办公楼准备跳楼，监察总队及时联系家人、用人单位到现场，同时报警。由于12333及时转办，监察总队提前介入，协调公安部门及用人单位现场处理，最终化险为夷，妥善解决此事。

作为人力资源社会保障公益服务电话，12333已不仅是一个电话号码，它同时兼负着反映社情民意的重任。今年我市电话咨询服务体系实现了举报投诉、意见建议受理、转办、督办的业务联动机制，截止9月底，转办业务工单809件，转办办结率达100%，做到了事事有跟踪，件件有落实，架起了政府与老百姓沟通的桥梁。

###### 人力资源和社会保障电话咨询服务研究课题概览

为了电话咨询服务工作的长远发展，及时总结经验，研究发展中存在的问题，打牢电话咨询服务基础，人力资源社会保障部信息中心组织开展了电话咨询服务课题研究工作，提出了14个研究课题，明确了每个课题的研究要点，根据各地申报情况，确定了41家单位参加课题研究工作。

| 编号 | 名称 | 研究要点 | 研究单位 |
| --- | --- | --- | --- |
| 2013 KT01 | 电话咨询服务发展趋势研究 | 1．电话咨询服务中心（呼叫中心）基本概念  2．电话咨询服务中心发展历史  3．国内外电话咨询服务现状及发展趋势  4．12333基本概念、定位、主要功能  5．12333发展历史、现状及存在的问题  6．12333与其他呼叫中心比较分析  7．12333发展趋势  8．工作建议（包括对本级、上级相关部门的建议） | 吉林省人社厅信息中心；河北省人社厅信息中心 |
| 2013 KT02 | 全国电话咨询服务体系一体化研究 | 1．基本概念和定位（呼叫中心、12333）  2．人力资源社会保障业务开展现状  3．人力资源社会保障信息化建设发展现状  4．人力资源社会保障公共服务体系  5．电话咨询服务体系  6．12333全国体系建设现状及存在的问题  （1）工作机制建设  （2）标准规范建设  （3）信息化平台建设  7．工作建议 | 人社部信息中心 |
| 2013KT03 | 省级大集中模式下的管理措施 | 1．基本概念  2．省级集中的几种模式  3．省市区县机构设置、队伍建设，团队文化建设  4．机构和人员管理，包括人员招聘、培训，对机构和人员的考核  5．建立省市区县机构协同工作机制  6．信息系统建设  7．省级集中和地市分建优劣比较  8. 工作建议 | 江苏省人社厅信息中心；安徽省人社厅信息中心；福建省劳动保障信息中心；江西省人社厅信息中心；河南省人社厅电子政务中心；陕西省人社厅数据与网络安全监管中心；宁夏人社厅政策法规处；兵团人社局数据管理中心 |
| 2013KT04 | 电话咨询服务中心规模研究 | 1．12333基本概念和主要内容  2．12333的定位和主要功能  3．12333的主要服务形式  4．12333机构设置（前后台）和人员基本配备  5．12333机构、人员、服务考核目标  6．根据业务工作内容、考核目标、服务人群、服务渠道测算机构、人员规模、信息系统规模，包括不同人员之间的比例关系  7．工作建议 | 浙江省杭州市人社局咨询服务中心；浙江省台州市人社局咨询服务中心 |
| 2013KT05 | 12333工作模式研究 | 1．12333基本概念（定位、工作内容）  2．12333咨询服务体系，包括：12333的服务主体、服务对象、服务内容、服务渠道  3．12333工作目标和考核指标  4．正确处理12333与12345热线的关系  5．积极协调相关业务部门，拓展业务范围  6．建立12333内部工作机制，实现各部门协同工作机制  7．建立12333咨询服务闭环机制（包括业务、信息系统两个方面）  8．12333系统与业务系统之间的关系  9．正确处理主动服务和被动服务、服务公众和服务领导（决策支持）之间的关系  10．12333的科学发展机制 | 天津市人社局电话咨询服务中心；江西省人社厅信息中心；江西省南昌市人社局；河南省开封市劳动信息中心 |
| 2013KT06 | 12333建设模式 | 1．12333基本概念（定位、工作内容）  2．12333咨询服务体系，包括：12333的服务主体、服务对象、服务内容、服务渠道  3．12333工作目标和考核指标  4．12333建设模式比较，包括自建、系统外包、服务外包等。选择服务外包方式考虑的因素  5．本地采用的模式以及队伍建设、信息系统情况，以及存在的问题  6．外包服务模式下如何做好管理、考核工作，确保信息安全、服务质量和服务效率  7．工作建议 | 北京市人社局电话咨询服务中心；广东省江门市人社局 |
| 2013KT07 | 公共服务信息资源库研究 | 从信息资源库建立、维护、共享等方面研究如何建立有效的制度、机制，确保信息资源的高效利用、避免重复采集、统一入口、统一对外服务口径。  1．信息资源库基本概念（组成），包括：政策法规库、问题解答、办事指南等  2．信息资源库的主要功能  3．与信息资源库相关的部门及其职责，包括：政策法规部门、门户网站维护部门、政府公开部门、电话咨询服务部门等  4．建立信息资源库管理和维护机制，包括：建立管理制度，统一入口、专人维护、信息共享，不同部门裁减使用。其中信息共享包括同级不同部门之间、不同层级电话咨询服务部门之间  5．建立信息资源库管理系统  6．工作建议 | 浙江省劳动保障电话咨询服务中心；宁夏人社厅信息中心；河南省郑州市人力资源和社会保障投诉举报咨询服务中心；成都市劳动保障电话咨询服务中心 |
| 2013KT08 | 12333制度建设和内部管理研究 | 1．基本概念、12333的定位、工作内容等  2．12333制度体系，包括机构和人员管理、协同工作、信息系统等方面，针对人员的招聘、培训、考核和奖惩；对机构工作目标的考核；服务行为、服务目标规范；协同工作（含与相关部门）制度；信息资源利用；信息系统维护等方面。各种制度之间的衔接关系  3．制度规范执行中遇到的问题  4．工作建议 | 天津市人社局电话咨询服务中心；上海市人力资源和社会保障咨询服务中心；重庆市人社局信息中心 |
| 2013KT09 | 咨询员职业发展研究 | 构建咨询员考核评价体系，为咨询员的个人职业发展提供空间，如何打造12333团队文化，培养咨询员的归属感。  1．12333机构及队伍建设、团队文化建设  2．12333咨询员基本素质和专业技能要求  3．12333咨询员梯队建设  4．咨询员职业发展诉求  5．如何为咨询员进行职业发展规划  6．工作建议 | 辽宁省人社厅信息中心；江苏省人社厅信息中心；浙江省杭州市人社局咨询服务中心；信阳市人社局信息中心 |
| 2013KT10 | 咨询员心理调适及心理健康研究 | 1．基本概念  2．咨询员工作中遇到的问题  3．咨询员必备的心理素质  4．如何培养咨询员的心理素质  5．在实际工作中如何避免心理问题对咨询工作的影响  6．工作建议 | 上海市人力资源和社会保障咨询服务中心；江西省新余市人社局信息中心；浙江省嵊州市人社局；江西省九江市人社局信息中心；江西省鹰潭市人社会保障局信息中心 |
| 2013KT11 | 电话咨询服务术语 | 1．电话咨询服务体系  2．电话咨询服务术语库结构  3．按照术语库结构分类描述术语，包括：  名称、简写、英文名称、定义、使用范围、相关术语  4．存在的问题及建议 | 江西省新余市人社局信息中心 |
| 2013KT12 | 业务数据开发利用研究 | 1．分类描述电话咨询服务系统及业务工作中产生的数据  2．数据提取及建库  3．数据的统计分析和挖掘，从改进工作和决策支持两方面进行分析  4．工作建议 | 湖北省人社厅信息中心；江西省南昌市人社局 |
| 2013KT13 | 12333涉及的法律问题 | 从依法行政（服务）和保护个人隐私两方面分析如何规避12333咨询工作中的法律问题，以确保咨询工作中不越位、不缺位、不错位，切实保护个人隐私。  1．12333定位和工作内容  2．深度研究12333服务工作各环节，以及制度建设中涉及的法律问题，如个人信息查询、外呼业务、推送服务、咨询内容等方面  3．如何采取行之有效的措施规避咨询服务工作中的法律问题  4．本地的做法及工作建议 | 云南省人社厅法律咨询服务中心 |
| 2013KT14 | 基于公众满意度的质量评价体系研究 | 1．12333咨询服务体系  2．12333的考核目标和考核体系  3．如何建立融内部考核、公众满意度评价、第三方机构评价于一体的质量监督考核评价体系  4．工作建议 | 浙江省宁波市人社局12333电话咨询服务中心 |

思索与感悟

###### 感受12333

在114话务员的岗位工作了七年，厌倦了这份没有思想、没有追求的机械式工作。年初本想离职，干点能够体现自我价值的活。3月份，人力资源社会保障厅要筹建12333专线，我抱着好奇的态度报了名，但一听说又是接电话，就有点儿打退堂鼓。单位领导说要我带班，就抱着试试看的想法留了下来。

4月10日我们咨询员集中到厅里培训，面对一堆堆的文件资料，没有几句话能够看懂，一点也不像平时看的言情小说那样有味。但领导要求我们不仅要一篇篇录入电脑，还要求必须学懂弄通。那个窘迫，让我感到了巨大的压力。我是班长，自己不学懂还真没法管理别人，便暗下决心，不论怎样，学出个样子来，一股对知识的渴望让我莫名的自信。

还记得第一次上线的窘态，尽管我们有了强大的知识库支撑，但的确不知道电话那端的老百姓会提什么问题，等待电话进线的时间既短暂又漫长，来电对话框跳出来后，既兴奋又紧张，迟迟不敢点击接通，领导在一旁不停催促我们快接。第一个电话真不知道老百姓说的什么问题了，但当时的场景记忆犹新，戴着耳机的我们，一个个脖子伸得长长的，满世界找在场的专家来解围，那样子真的很滑稽。

时间过得真快，转眼上线四个月了，酸甜苦辣我们都已尝过，大家也都有了一次脱胎换骨的改变，现在接电话一点也不惊慌了。

令我特别感动的其实是打进电话的老百姓，当我们解答完他们疑问后，有的一遍遍道谢；当我们耐心倾听完他们诉说、释解他内心的苦闷后，有的向我们致歉；当有的寻求帮助，问题得到满意解决后，还专门打电话过来向我们反馈结果……甚至，还有的市民要请我们吃饭（当然啦，这是有要求绝对不允许的）。

有时，我就在想，其实我们做了什么呢，只不过是把百姓应该知道的政策告诉了他而已，把他应该落实的待遇促进落实了而已，他们竟对我们如此感激，我们受之有愧！

人生自我价值可能就是源于自己经历过的和正在经历着的生活吧。5个月来我们与12333共同成长、共同磨砺，既充实又紧张、既感动又温暖，满满的都是正能量。庆幸自己选择了12333，12333对我来说也是一个珍贵的存在。这应该就是我一直追求的自我价值吧！

宁夏12333咨询员 从燕娜（工号：12301）

###### 体会12333

我不想说，在这里我经历了多少日子，因为它的短暂会让听者觉得这感受有些浮夸；我亦不想说，在这里我付出了多少努力，因为它的价值让我觉得这努力如此值得；我更不想说，在这里我获得了多少薪酬，因为他的宗旨让你无法用金钱去衡量。因为12333引领我遇见了未知的自己，原来人的成长是这样的突然；原来为人民服务是这样的荣耀；原来我们可以创造的价值是这样的无法估量。

还记得第一次参加培训时，面对人力资源和社会保障的政策法规，我听得一知半解。我感觉，那是我第一次看到大海的那种惊讶、感叹、怯懦的感受。但同样因为这是我从未接触过的领域。我有了征服他的欲望，是的，我想胜任这份工作，因为它在某个特定的情况下甚至关系着一个人的一生。

从三月份的招聘选拔，到四、五月份的前期建设与培训，再到现在经过了两个月的试运行，我们终于从懵懂的实习生变成了肩负工作职责的咨询员，对咨询工作也由陌生渐渐的熟悉了起来。但是以我们目前对专业知识的程度，离目标还差的很远，革命尚未成功，同志仍需努力，不抛弃不放弃才是我们对12333应有的态度。

虽然做咨询工作才短短的两个月时间，但是却尝到了人间各种滋味。记得前段时间，我接到一个养老保险关系转移的电话，从武汉转移到海原县，但因为武汉经办机构的失误，关系一直没有转移成功，导致新的工作单位一年多的时间都没有办法为他缴纳社会保险，我听了他的诉说，也深深的感受到了那份无奈和焦急，于是我迅速的为他填写了一份转办单，积极与海原县社保局的工作人员联系，终于通过我们的努力，他的事情也有了着落（注：此事已经办结，养老关系已经接续上）。听到用户真诚的道谢，我心中就多了一份欣喜和力量。但不是每一次都让你欣喜，这一次是一个应届毕业生向我咨询关于2013年应届大学毕业生到事业单位实习的问题，在回答了她的提问后，当我热情的询问她对于人力资源和社会保障开通的12333有什么要求和建议时，她用很鄙夷的口吻说：“你们什么用都没有，我打了个电话你说的我都知道，跟没打一样。”顿时，我的心情一下子沉到了谷底，但是作为一名咨询员，我必须要有控制自己情绪的能力，后来我再次将她的疑问一一记录下来，与厅里专门负责这件事情的老师取得了联系，才知道原来文件里的内容和实际情况有一些出入，所以这位用户才会产生不满情绪，我将电话回拨过去，谦逊的为她解决了困惑，对方连连致歉，并对我表示感谢。那一刻，之前所有的低落情绪一扫而光，取而代之的是另一种不言而喻的欢畅。很多类似的通话，让我在倾听中成长、充实，这并不是一份工作而是一个享受真实生活的过程。

我越来越喜欢这份工作是我此刻最贴切的体会，因为这是一份能使幸福感提升的工作，它对我来说不仅仅是一种生存方式，它带给我责任感、成就感是很多看得到摸得着的东西无法替代的。记得小时候有一篇课文里写道：“给比拿快乐”，是啊，付出比得到快乐，通过12333帮助到更多的人解决问题与困惑，是幸福的经历。我的身边，还有六位姐妹有力的双臂紧紧拥抱，我的背后，还有人社部门强大的团队支撑，我没有理由退缩，我没有理由不前进。我的目标是踏上步伐，与12333一起成长！

宁夏12333咨询员 白雪（工号：12304）

###### 感悟12333

从事12333的工作已经5个月了，时间一晃而过，从4月份应聘时的懵懂，到后来去杭州培训时的初步认识，再到今天试运行的略懂，我感受到了12333的成长，也感受到了自己的成长。

从开始接电话时的紧张无措到现在的镇定自若，这期间所受到的批评、闹出的笑话数也数不清。记得有一个电话让我印象非常深刻，那是一个农民工致电12333，说他给私人打工，老板拖欠工资，问我怎么办？由于业务还不精通，我建议用户先去协商，协商不成了就去当地的劳动监察大队投诉举报，用户说他协商过了，还是不给，又问我怎么办？我还特别热心的给用户说可以帮他填写劳动监察转办单，后来转办单结果下来了，告知用户他是在自然人和自然人之间发生的雇佣关系，不在劳动监察范围之内，所以劳动监察大队不予受理，知道劳动监察转办单回馈的答复之后，内心百感交集，又羞愧、又内疚、又气愤，羞愧于自己作为一个政策解答者对经办政策上的不熟悉，内疚于自己给了用户那么大的希望又让用户失望，更气愤自己的学艺不精，后来也受到了领导的批评，虽然用户并没有责怪我，可是这件事情却像藏在肉里的针想起便让我一阵作痛，愧疚至今。

但同样在工作中也受到过很多表扬，记得有一个用户致电12333，咨询高级职称继续教育的课时是多少课时，还有公共课都有哪些课程？简单的两个问题，我却一无所知，在电话里一时语塞，让用户很生气，狠狠的指责了我，我特别不好意思的和用户说稍后咨询到了给您回电话，用户可能也没有当真，便挂了电话。当我咨询到的时候别提有多兴奋，第一时间给用户回拨电话，却一直都打不通，内心既着急又忐忑，直到下班终于拨通了电话给用户解答了问题，用户非常高兴没想到我真的回电而且回了一整天，在电话里一个劲的感谢我，并对于早上的指责和把我当时答应回电当成敷衍的行为进行道歉，这件事给我的触动非常大，我深深地体会到了也许我们简单的几句话，简单的一个举动，都会让用户感受到最真切的温暖。

随着时光的推移，在12333这个平台里我慢慢的长大了，慢慢的朝着一个政策咨询者的方向努力着，工作中我还存在着诸多不足，但是我时时刻刻记得自己是12333的成员，是12333的一份子，代表着12333的形象，便永远认真的对待每一位用户，用心接通每一通电话，用我的真心、热心，让用户暖心。

宁夏12333咨询员 陈倩（工号：12307）

###### 亲历12333

从7月份到现在12333已经上线快两个月了，从懵懵懂懂到现在对答如流、从胆战心惊接线到期盼着下一个来电的欣喜，我长大了。

“您好，很高兴为您服务！”一声甜美温润着电话那头的市民。每一次倾听、每一次解答、每一次记录，我所感受到的不仅仅只是一个工作人员尽职尽责的满足，我能够想得到市民拨打电话时的那份迫切和寄托，我能够想得到我的一言一语带给对方的那份希望，这不是尽职尽责而是一种发自内心的爱的传递。

起初在接电时总是很兴奋，每天可以为民众解决那么多疑难困惑。但是随着12333的宣传力度加大，各种各样的电话都往我们这打。清晰的记得2013年8月19日下午上班时，接听了一位北京中路派出所值班室民警打来的电话，得知一市民钱夹丢失并由好心人送到派出所，民警问我能不能通过新社保卡查到这个市民的联系方式。当时听到后头皮都发麻，这样的电话也有！

既然有求助，我就报着试一试的心理，将那市民身份证号和姓名询问清楚后，拨打了银川市医保中心的电话，让他们帮助查询一下市民信息。一位热心的工作人员通过我报的信息，查到了市民单位电话后，通过其单位联系到了失主，失主接通电话后，一个劲地向我致谢。大概过了半小时，那位失主又打来电话，告知我失物已取回，再次表示感谢。

这样的小事在生活中何足挂齿，但就是这样的小事带来的那句句感谢让我倍加感动，也更让我懂得每接一个电话都应该换位思考，将民众的事当成自己的事才会让问题处理的更圆满！

日子飞快，看着12333在我们的共同努力下步入正轨，服务民生，情系大众听起来像大话、空话，但只有我们亲身经历才知晓它带给我们的骄傲、荣耀和感动。不回首过去，不空想未来，我将和我的团队脚踏实地走在当下，为12333的宏伟蓝图奉献始终。

宁夏12333咨询员 金晓红（工号：12308）

参 阅

【编者按】 零点咨询集团作为第三方独立机构，自2011年起定期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六次监测报告，现刊登于此，供参阅。

###### 12333热线新起点：追求优质

12333人力资源社会保障咨询服务热线自2003年开通以来在民生服务方面发挥了重要作用，不仅成为广大群众了解人力资源社会保障政策信息、维护合法权益的重要途径，也提供了一个缓解或解决问题的渠道，将矛盾化解在了萌芽阶段。

2013年6月，零点公共呼叫中心对全国各地公共服务热线进行了第六次测评，结果显示：12333热线已消灭不通热线，并且落后热线占比下降，但绝大多数热线仍为普通热线，服务水平依旧没有达标。普通热线在接通情况、礼貌清晰报读开头语和结束语方面与优秀热线相比差距明显；落后热线在问题解决能力方面与优秀热线差距较大。

一、九成热线为普通水平

我们进行了热线分类：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项的为落后热线；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）仅有1条，占比为5%；普通热线有18 条，占比为90%；落后热线有1条，占比为5%；不通热线已经被全部消灭。与上季度相比，12333热线中优秀热线所占比例下降了20个百分点，普通热线所占比例提高了40个百分点，落后热线所占比例下降了10个百分点。与本季度公服热线总体相比，12333热线中优秀热线所占比例较低，普通热线和落后热线所占比例均较高。

据此可以看出，12333热线多为普通热线，热线中普通热线服务水平仍需改善。

图1 12333优秀、普通、落后和不通热线所占比例（%）

二、落后12333热线还需注重改善其解决问题的能力

12333落后热线服务水平与优秀热线相比差距明显，尤其是在问题解决环节表现突出。

杭州12333为本季度优秀热线。针对单位没有给签订劳动合同和缴纳社会保险的问题，杭州12333热线话务员主动告知相关法律法规和处理方式，并主动询问来电者工作地点，提供了投诉电话，最后恰当、礼貌、简洁地结束通话。

落后热线来电者咨询试用期已通过但单位仍不与其签订劳动合同，应该依据哪些法律来维权，12333热线话务员仅简单告知来电者去劳动法中查找，并未告知具体依据哪些法律条款。在来电者的一再追问下，话务员表示要去知识库中查找，请来电者等候。但在来电者等候大约半分钟后，话务员又表示因暂时未查到要稍后给来电者回复。在整个通话过程中，话务员的推诿、对知识库的不熟练等显露无疑。

表1 12333落后热线未达标情况

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 未通过服务环节 | 未通过具体指标 |
| 12333热线 | 接通情况 | 转人工时间小于20秒 |
| 接待礼仪 | 礼貌清晰报读开头语 |
| 主动礼貌地称呼来电者 |
| 沟通技巧 | 通话过程中无冷场或者停顿 |
| 问题解决 | 积极回应，不推诿 |
| 知识库、话术内容熟练，问答同步 |

三、普通热线在接通情况、接待礼仪环节与优秀热线差距较大

从 12333优秀热线与普通热线各环节指标平均实现率对比情况看，普通热线在接通情况和接待礼仪环节上与优秀热线差距较大，两个环节指标平均实现率差距均在20个百分点及以上。

图2 12333优秀热线和普通热线各环节指标平均实现率对比（%）

从12333优秀热线与普通热线在接通情况、接待礼仪环节各具体指标实现率对比情况看，普通热线在一次性拨通电话、转人工时间小于20 秒、礼貌清晰报读开头语和结束语方面与优秀热线差距均较大，四个方面指标实现率差距均超过30个百分点。

图3 12333优秀热线和普通热线各具体指标实现率对比（%）

根据热线划分标准，公服热线要想成为优秀热线（达标热线）就必须达到重点指标全部通过、且非重点指标未通过数少于2项。从12333普通热线各重点指标实现率来看，普通热线需要改善转人工时间小于20秒、一次性拨通电话和耐心倾听、不随意插话，关注来电者感受三个方面的服务水平。

图4 12333普通热线各具体指标实现率对比（%）

综合分析来看，本季度12333热线服务水平环比有所提升，而服务水平的进一步提升将更加有助于畅通人力资源社会保障部门与社会公众的沟通渠道，提高其对社会公众的服务能力。但是我们也应该看到，90%的12333热线仍为普通热线，服务水平依旧没有达标。普通热线服务不达标的主要原因是接通情况差，礼仪服务不规范。因此，12333 热线一方面需加大硬件设施投入、预测并优化人员和流程管理，以改善接通情况；另一方面需要加强对话务员的管理和礼仪规范方面的培训，尤其是要规范开头语和结束语的报读。

