



###### 12333 人社好声音

2013年底，人力资源社会保障电话咨询服务领域有10家单位荣获全国人社系统（2011—2013年度）优质服务窗口，数量虽然不多，对于12333的发展而言，却具有标志性的意义。

以2001年上海为先，12333的发展可以划分为三个阶段。2010年之前，半数左右的地区开通了咨询服务电话，但全国的组织体系和业务标准不统一，单兵突进的现象比较明显。2010年10月，人力资源和社会保障部下发了《关于加强人力资源社会保障系统电话咨询服务工作的指导意见》（人社厅发[2010]92号），明确提出了电话咨询服务工作的建设目标和主要任务，以此为指引，全国12333统一了服务标志，设立了示范基地，开展了统一咨询日活动，建立了一网一刊、一会一训的工作制度，并实现了省级全覆盖。随着全国12333电话咨询服务体系基本搭建完成，并以此次多家单位获得优质服务窗口称号为标志，12333即将转入一个新的、以内涵发展为主要特征的新阶段。

新的发展阶段，首先要承继第二阶段的工作，如期完成“十二五”期末“所有地级以上城市人力资源社会保障部门开通电话咨询服务号码，并依托电话咨询服务系统对外提供服务”的目标，启用全国12333电话接转平台，实现“一地呼入，全国咨询”。要继续推进标准化建设，统一全国12333接听电话的提示音、等待音乐等内容。

在新的发展阶段，要突出以提升服务质量为核心。要强化规范性，自第一声问候始，说什么、如何说要更有讲究；要提高准确性，全面掌握业务知识，做到一口清、问不倒；要把握技巧，倾听、问询、介入、结束等适时适度，控制得当。要继续坚持典型引路，通过本地服务评选、咨询案例分享、全国质量监控等方法，进一步提升12333的服务水平。要建立全国典型咨询案例库，供各地交流和培训使用。

进入新的发展阶段，我们要更加重视文化建设，打造一支敏思敏行、朝气睿智的咨询员队伍，其核心是涵养12333的“人文情怀”。对内，12333要讲“人情味”，关心咨询员的生活幸福、身心健康和职业发展；对外，要将想群众之所想、急群众之所急、“以他人之忧为忧、以他人之乐为乐”内化为一种追求。12333的工作精神也只有上升到文化层面，才能够得到传承和发扬。

既勇于担大责任，又愿意下细功夫，这是12333一直秉持的态度和发展理念。一步一步，扎扎实实，相信有着这种坚持，12333就会继续唱响人社好声音，成为推动民生改善和社会进步的重要力量。

目 录

[工作动态 4](#_Toc385509283)

[十家12333电话咨询服务机构被评为](#_Toc385509284)[全国人社系统优质服务窗口 4](#_Toc385509285)

[重庆市副市长刘伟视察市12333电话咨询服务中心 4](#_Toc385509286)

[宁夏自治区副主席李锐视察12333电话咨询服务中心 4](#_Toc385509287)

[云南省人社厅厅长解毅看望12333咨询员 5](#_Toc385509288)

[全国12333电话咨询员培训班在沪举办 5](#_Toc385509289)

[《中国劳动保障报》报道宿迁市12333电话咨询服务工作 5](#_Toc385509290)

[浙江省劳动保障电话咨询服务中心荣获省级“巾帼文明岗”称号 5](#_Toc385509291)

[成都市12333举办“三八”宣传活动 6](#_Toc385509292)

[江苏省12333咨询中心被确定为全国12333一体化建设示范基地 6](#_Toc385509293)

[工作交流 7](#_Toc385509294)

[2013年人力资源社会保障电话咨询服务工作回顾 7](#_Toc385509295)

[2013年度人力资源社会保障电话咨询服务调查问卷分析报告 11](#_Toc385509296)

[12333全国统一咨询日活动取得圆满成功 19](#_Toc385509297)

[12333优质服务窗口获奖单位经验分享 20](#_Toc385509298)

[真情融入电话 贴心服务为民 20](#_Toc385509299)

[关注民生 真情服务 着力打造群众满意的优质服务窗口 23](#_Toc385509300)

[用心倾听 真诚服务 25](#_Toc385509301)

[坚持和忍耐 细致和奉献 27](#_Toc385509302)

[传递民意 服务民生 努力构建人民满意的幸福热线 30](#_Toc385509303)

[民有所呼 我有所应 32](#_Toc385509304)

[打造优质民生服务热线 34](#_Toc385509305)

[架起空中信息走廊 37](#_Toc385509306)

[体系“五统一”服务多元化 39](#_Toc385509307)

[我的微笑您听得到 41](#_Toc385509308)

[思索与感悟 43](#_Toc385509309)

[我为12333唱一首赞歌 43](#_Toc385509310)

[传承使命 锻造自我 45](#_Toc385509311)

[情 47](#_Toc385509312)

[工作文件 49](#_Toc385509313)

[关于印发2014年人力资源和社会保障电话咨询服务工作安排的通知 49](#_Toc385509314)

[关于开展2014年12333](#_Toc385509316)[全国统一咨询日活动的通知 52](#_Toc385509317)

[关于12333电话咨询服务开展改进作风专项行动的通知 54](#_Toc385509318)

[关于同意江苏省12333咨询中心为全国](#_Toc385509319)[12333一体化建设示范基地的复函 56](#_Toc385509320)

工作动态

###### 十家12333电话咨询服务机构被评为

###### 全国人社系统优质服务窗口

2013年12月26日至27日，全国人力资源和社会保障工作会议暨（2011- 2013年度）优质服务窗口表彰大会在京召开，共有389个单位荣获全国人力资源和社会保障系统2011-2013年度优质服务窗口。其中获得表彰的12333服务窗口共十家，分别为天津市人力资源社会保障电话咨询服务中心、河北省人力资源和社会保障厅政务服务中心、吉林省12333人力资源社会保障咨询服务专线、哈尔滨市12333劳动保障咨询服务热线、江苏省暨南京市12333咨询中心、杭州市人力资源和社会保障局咨询服务中心、青岛市劳动和社会保障12333民生服务中心、梅州市12333电话咨询服务热线、成都市劳动保障电话咨询服务中心、云南省12333人力资源社会保障咨询服务专线。

###### 重庆市副市长刘伟视察市12333电话咨询服务中心

1月3日，重庆市副市长刘伟视察了市12333电话咨询服务中心，在咨询服务大厅，刘伟副市长详细了解了12333服务热线的工作职责、工作流程和运行情况，询问了当前市民关注的热点问题，并现场监听了咨询员解答市民来电的过程。

刘伟副市长对重庆市12333服务热线工作给予了充分肯定，并指出12333服务热线开通一年来，在创新群众工作方法、减少来信来访等方面的效果十分明显。重庆市人力社保局要发挥好12333为百姓解答疑问、了解社情民意、联系群众的桥梁和纽带作用，进一步提升服务质量和服务水平。咨询员是办好12333服务热线的宝贵财富，要特别关心她们的工作和生活，做好咨询员职业发展规划，通过政府购买公共服务的形式建立起宽松的用人留人环境，培养一支业务过硬的专业化队伍，把12333打造成为我市人力社保部门服务群众的优质品牌。

###### 宁夏自治区副主席李锐视察12333电话咨询服务中心

1月21日，宁夏回族自治区党委常委、副主席李锐视察了宁夏人力资源社会保障12333电话咨询服务中心。李锐副主席详细了解了自治区12333电话咨询服务专线建设及运行情况，询问了百姓关注的热点，并与咨询员就政策学习进行了交流。李锐副主席指出，作为自治区人力资源社会保障公共服务的重要平台，12333电话咨询服务专线充分发挥了其高效、规范、便捷的特点，在提供人社公共服务尤其是在建立劳动监察执法、信访投诉举报一站式管理方面成效突出。李锐副主席希望中心今后进一步拓展功能、优化服务，向社会提供更加便民、利民的人力资源社会保障公共服务，使其成为倾听民意、关注民情、服务民生的重要桥梁和纽带，打造成人力资源社会保障系统的服务品牌。

###### 云南省人社厅厅长解毅看望12333咨询员

1月28日上午，云南省人力资源和社会保障厅厅长解毅到省本级12333电话咨询服务大厅看望一线电话咨询员。解厅长详细了解了12333咨询服务热线的建设情况、接电数量和工作流程，并与电话咨询员亲切交谈。他对12333电话咨询服务窗口荣获全国人力资源和社会保障系统2011－2013年度优质服务窗口表示祝贺，并对全体电话咨询员致以亲切问候。

###### 全国12333电话咨询员培训班在沪举办

2月17日至19日，人力资源和社会保障部信息中心在上海市举办了全国人力资源社会保障12333电话咨询员培训班，来自全国30个省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团电话咨询服务中心的100多名咨询员参加了培训。

培训班上，部信息中心、上海市人力资源社会保障咨询服务中心、杭州市人力资源和社会保障咨询服务中心的专家以及呼叫中心能力成熟度模型(CC-CMM)国际标准认证机构的电话咨询专家分别就电话咨询服务的体系建设、电话咨询服务意识与技巧、电话咨询服务中心管理实践、案例分析、电话咨询服务中心现场管理、咨询员心理调适等做了专题讲解和经验交流。上海市人力资源社会保障咨询服务中心对参训人员进行了现场教学，大家对机构设置、人员管理、服务开展、知识库建设、数据分析统计等进行了详细的了解。

参训学员普遍认为，培训班目标清晰、内容丰富，形式多样，结构合理，通过培训，不仅发现了差距和不足，也开阔了眼界，启发了思路，明确了下一步工作的目标和任务，必将推动电话咨询服务工作再上新台阶。

###### 《中国劳动保障报》报道宿迁市12333电话咨询服务工作

2月25日，中国劳动保障报在《综合新闻——地方亮点》栏目中以“春意来自为民心”为题，介绍了宿迁市12333电话咨询热线服务通过在功能全覆盖、服务品牌打造以及用心倾听百姓心声等方面的努力，12333工作取得积极成效。

###### 浙江省劳动保障电话咨询服务中心荣获省级“巾帼文明岗”称号

在浙江省妇联、浙江广电集团主办，浙江电视台公共新农村频道承办的巾帼梦想绽放在美丽乡村——浙江省庆祝“三八”国际妇女节主题活动中，浙江省劳动保障电话咨询服务中心正式被授予省级“巾帼文明岗”荣誉称号，12333咨询员戚晓萍被授予省级“巾帼建功标兵”称号。

###### 成都市12333举办“三八”宣传活动

3月7日，成都市医保局、12333电话中心联合深入市妇女儿童中心医院、市妇幼保健院、锦江区妇幼保健院，联合开展“倾听妇女心声，关爱妇女权益”主题宣传活动，就女同胞普遍关心的生育保险参保缴费、待遇享受，婚假、产假规定及工资待遇，孕期、产期、哺乳期劳动保护及权益维护方式和途径等进行面对面现场咨询。

活动当天，同步增设了12333专家热线，组织4名业务专家在线专题解答；同时开展门户网站“互动评议”专题知识问答、网站信箱咨询互动以及成都12333新浪微博和腾讯微博政策宣传活动。

###### 江苏省12333咨询中心被确定为全国12333一体化建设示范基地

3月20日，人力资源和社会保障部信息化领导小组办公室确定江苏省12333咨询中心为“全国12333一体化建设示范基地”。江苏省人力资源和社会保障厅高度重视12333电话咨询服务工作，统一规划，统一标准，建立了全省集中的12333电话咨询服务信息系统、统一的知识库、统一的服务规范，省、市、县全部开通12333综合咨询服务，初步建成三级联动、全方位一体化的电话咨询服务体系，特别是在服务一体化、管理一体化、培训一体化、考核一体化等方面进行了积极探索，取得了明显成效，有力地促进了人力资源社会保障事业的发展。

工作交流

###### 2013年人力资源社会保障电话咨询服务工作回顾

2013年初，人力资源社会保障部信息中心印发了《2013年人力资源社会保障电话咨询服务工作安排》，明确2013年为“12333品牌建设年”，大力推进电话咨询服务工作一体化发展，规范化建设，扩大12333的社会认知度，全面提升人力资源社会保障电话咨询服务水平。《工作安排》从总体工作、全国一体化建设、12333品牌建设和队伍建设四方面对2013年12333的工作提出了具体要求。各级人力资源社会保障电话咨询服务部门按照要求，积极开展工作，取得了显著成效。

**一、全国一体化建设**

1．12333实现省级全覆盖。2013年初，宁夏回族自治区人力资源社会保障12333电话咨询服务平台按照“统一规划、资源共享、先急后缓”的原则，采取“全区大集中”的模式开始建设。7月1日正式开通试运行，这标志着全国12333完成了省级全覆盖，实现了全国大团圆的格局。截止到2013年12月，全国32个省、自治区、直辖市的319个地级以上单位（包括省本级）开通了12333咨询服务号码，全国电话咨询服务的架构基本搭建完成。

2．部级接转平台通过验收。依托科技部项目，经过3年的努力，部级 12333接转平台通过验收，并经上海和江西的实际测试运行，已经能够实现省市之间的互联互通，为下一步“一地呼入，全国服务”奠定了技术基础。

3．部级信息资源库建设取得成效。依托科技部项目，依据部颁分类代码规范，建立和完善了“部级信息资源库”，收录了建国以来人社系统的政策法规7000多条，可依托金保工程业务专网和信息交互平台与省市实现信息资源的共享。

4．开展问卷调查。2013年1月开展了《2012年度全国人力资源社会保障电话咨询服务工作问卷调查》，共收到除西藏、青海外其他30个省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团的反馈，基本覆盖了所有地级市。依据调查结果，从总体情况、12333开通及信息系统建设情况、各地12333话务量、各地12333机构和人员情况等方面进行了分析评估。

**二、12333品牌建设**

1．成功举办第二届“12333全国统一咨询日”活动。2013年3月30日举办第二届12333全国统一咨询日，全国12333电话咨询服务统一标识（LOGO）的宣传使用是咨询日活动的重要内容，王晓初副部长参加了重庆市举行的12333热线人工服务正式开通暨启用全国电话咨询服务统一标识仪式，江苏省代表全国12333接受了人社部信息化领导小组办公室授予的全国统一标识旗帜。晓义副部长多次对12333全国统一咨询日活动作出指示，北京、天津、辽宁、江苏、浙江、安徽、江西、重庆、陕西、新疆等地人社部门领导亲临活动现场，指导活动开展，听取群众的意见和建议。

各地在继续开展“进大厅、走社区、访企业、入校园”活动的基础上，根据工作实际，开展了各具特色的系列活动。北京开展了主题为“畅通咨询渠道，拉近你我距离”的咨询活动，微博全程播报活动实况。辽宁省以“规范、和谐、服务”为主题，开办了四场全国统一咨询日暨“辽海讲坛”民生服务基层行系列活动，通过12333平台让百姓“咨询有道，投诉有门”。黑龙江省直与哈尔滨市12333联合组织，将2013年咨询日活动与哈尔滨团市委组织的青年文明号宣传日活动相互结合，相互推动。江苏省在3月30日前夕举办了全省12333业务竞赛和演讲比赛的总决赛，3月30日当天全省开展了联动咨询活动。福建省级12333呼叫中心利用手机短信传播速度快、覆盖面广的特点，向省内参保人员发送了92万条12333宣传短信息，在全省6000多块户外大屏幕和楼宇视频上循环播放统一制作的12333宣传短片。江西省、市两级以“社会保障卡咨询服务”为主题，为群众提供人力资源社会保障政策、办事程序、社保卡应用等方面的咨询服务。山东省将“12333全国统一咨询日”延伸为“12333全省统一咨询周”，为社会公众连续提供多角度、面对面的服务。

据不完全统计，3月30日活动当天，全国各级12333电话咨询服务中心共增设专家咨询热线近百条，2000余名咨询员和相关业务部门工作人员走上街头为社会公众提供咨询服务，发放各类宣传材料70余万份，发送宣传短信100余万条，全国近百家媒体突出报道了“全国12333统一咨询日”活动的情况。

2．开展电话咨询服务全国统一标识（LOGO）征集活动。面向全社会组织征集人力资源社会保障电话咨询服务标识（LOGO），得到了社会的广泛关注。各地电话咨询服务机构对征集活动非常重视，天津、河北、辽宁、江苏、河南、四川成都、云南、广东东莞等地组织了当地的征集活动，并选送了获奖作品。组委会共收到参赛作品410余件。在对标识进行初选、广泛听取各地一线咨询员意见的基础上，经专家评议后，部信息化领导小组办公室确定成都市选送的设计作品获录用奖。据初步统计，目前全国已有26个省启用了全国电话咨询服务统一标识。

3．开通12333微信平台。2013年8月1日，在全国部分地区电话咨询服务工作研讨会上开通了12333微信平台，主要介绍各省市12333咨询服务中心建设、活动开展、服务功能扩展、会议培训等方面的内容。目前已有用户近千人，平均每周发布1条微信。天津、内蒙古、上海、山西等地也相继开通了12333微信。

4．维护12333网站。做好12333电话咨询服务网站（www.12333.gov.cn）的维护，以网站为渠道，推动各级人力资源社会保障电话咨询服务机构的交流，通过互联网向社会宣传电话咨询服务工作，并接受社会公众的监督。

5．开展质量监测。2013年10月20日至11月30日，首次在全国范围内开展了电话咨询服务质量监测工作。本次质量监测的范围是所有地市级以上城市12333咨询服务电话，监测内容包括接通情况、接听礼仪、沟通技巧、问题解决等几个方面。本次监测采用“神秘顾客”技术，根据监测内容首先设定监测指标、监测题目，然后以神秘顾客的身份拨打12333咨询电话，对咨询员的服务给出一个客观、真实的评价。此次质量监测拨打了近700个电话，实际监测到238个地市的服务情况。总体来说，12333服务质量较好，但也暴露出区域发展不均衡、接通率偏低、部分地区解决问题能力不足等问题。

6．推动优质服务窗口单位评选。2013年部办公厅发文，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，12333工作得到了部领导及兄弟部门的认可。10个12333咨询服务机构获得表彰，在人员规模、电话接听数量、规范服务、业务范围、信息系统建设等方面均比较突出，赢得了各级领导及社会公众的一致好评，是全国12333电话咨询服务机构中的佼佼者。

7．开展课题研究工作。组织各地12333开展课题研究工作，研究和解决影响电话咨询服务长远发展的问题，如电话咨询服务的定位、发展趋势、发展规模，电话咨询服务中的法律问题，咨询员的职业发展等问题，共有41家单位参与了14个课题的研究工作。课题研究，取得了阶段性成果，并在海南进行了交流。

**三、队伍建设**

1．组织召开电话咨询服务工作研讨会。2013年8月，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。会议总结了一年来全国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课题研究工作进行部署，各地交流了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。其间，与会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。

2．办好电话咨询服务工作简报。2013年共编发4期《电话咨询服务工作简报》，介绍了12333工作动态，刊登了LOGO获奖作品，总结了“12333全国统一咨询日”活动情况，汇集了近10年来12333相关文件，交流了经验，共享了思索与感悟，有力地推动电话咨询服务工作的开展。

**四、各地电话咨询服务工作取得进展**

2013年，北京、天津等地积极扩展服务内容，拓宽服务范围，12333更好地为社会公众服务；山西通过参加“政风行风热线”和“服务提升年”等活动，推动电话咨询服务工作开展；内蒙古12333电话咨询服务系统升级改造完成，利用全省统一的系统对外提供服务；辽宁省举办了五周年纪念活动，开办多场“辽海讲坛”；吉林省电话日咨询量创新高；浙江省12333实现省级全覆盖；江苏省举办电话咨询服务培训班；福建省12333公共平台试运行；江西省本级12333电话咨询服务中心获得第六届省直“妇女（女职工）工作先进集体”荣誉称号；杭州市咨询服务中心被评为市文明单位；成都等地开通12333政务微博。

###### 2013年度人力资源社会保障电话咨询服务调查问卷分析报告

为全面了解各地人力资源社会保障电话咨询服务工作开展及信息系统建设情况，部里于2014年1月开展了2013年度全国人力资源社会保障电话咨询服务工作问卷调查。本次调查共收到除西藏外其他31个省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团的反馈，基本覆盖了所有地级市。现将有关情况总结分析如下：

**一、总体情况**

截止2013年底，全国已有32个省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团的319个地级以上单位（包括省本级）开通了12333电话咨询服务号码，占87%，其中267个单位（包括省本级）使用了电话咨询服务系统，占全部开通地区的84%。

2013年全国12333来电总量达到7035.41万次，其中人工接听量为2992.04万次，占42.5%。

全国电话咨询中心座席总数为3683个，从事人力资源社会保障电话咨询服务的工作人员共有4079人，其中咨询员3482人。

**二、12333开通及信息系统建设情况**

各地12333开通及电话咨询服务系统使用情况见表1。

表1 12333开通及电话咨询服务系统使用情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 省份 | 地市数 | 开通12333 地市数 | 开通率(%) | 电话咨询服务系统数 | 占已开通比率（%） |
|
| 北 京 | 1 | 1 | 100 | 1 | 100 |
| 天 津 | 1 | 1 | 100 | 1 | 100 |
| 河 北 | 12 | 12 | 100 | 12 | 100 |
| 山 西 | 12 | 12 | 100 | 12 | 100 |
| 内蒙古 | 13 | 13 | 100 | 13 | 100 |
| 辽 宁 | 15 | 15 | 100 | 15 | 100 |
| 吉 林 | 10 | 10 | 100 | 10 | 100 |
| 黑龙江 | 14 | 1 | 7 | 1 | 100 |
| 上 海 | 1 | 1 | 100 | 1 | 100 |
| 江 苏 | 14 | 14 | 100 | 14 | 100 |
| 浙 江 | 13 | 13 | 100 | 13 | 100 |
| 安 徽 | 17 | 17 | 100 | 17 | 100 |
| 省份 | 地市数 | 开通12333 地市数 | 开通率(%) | 电话咨询服务系统数 | 占已开通比率（%） |
| 福 建 | 10 | 10 | 100 | 10 | 100 |
| 江 西 | 12 | 12 | 100 | 12 | 100 |
| 山 东 | 18 | 18 | 100 | 18 | 100 |
| 河 南 | 19 | 17 | 89 | 13 | 76 |
| 湖 北 | 14 | 13 | 93 | 13 | 100 |
| 湖 南 | 15 | 15 | 100 | 15 | 100 |
| 广 东 | 22 | 22 | 100 | 20 | 91 |
| 广 西 | 15 | 3 | 20 | 3 | 100 |
| 海 南 | 3 | 3 | 100 | 3 | 100 |
| 重 庆 | 1 | 1 | 100 | 1 | 100 |
| 四 川 | 22 | 22 | 100 | 7 | 37 |
| 贵 州 | 10 | 8 | 80 | 8 | 100 |
| 云 南 | 17 | 17 | 100 | 2 | 12 |
| 西 藏 | 8 | 5 | 63 | 0 | 0 |
| 陕 西 | 11 | 7 | 64 | 2 | 33 |
| 甘 肃 | 15 | 14 | 93 | 8 | 57 |
| 青 海 | 9 | 1 | 11 | 1 | 11 |
| 宁 夏 | 6 | 6 | 100 | 6 | 100 |
| 新 疆 | 15 | 14 | 93 | 14 | 100 |
| 兵 团 | 1 | 1 | 100 | 1 | 100 |
| 合 计 | 366 | 319 | 88 | 267 | 85 |

注：1.地市数中包括省本级。

2.西藏使用2012年数据。

（一）12333开通情况。目前，全国22个省份的所有地市均开通了12333，占所有省份的69%；开通地市数量达到50%以上的省份有7个，占所有省份的22%；开通12333地市数量少于一半的省份有3个，占所有省份的9%。

（二）电话咨询服务系统使用情况。开通12333电话咨询服务的省份中，有23个省份所有开通地市均使用了电话咨询服务系统，占所有省份的72%；8个省份部分地市使用了电话咨询服务系统，占所有省份的25%；1个省未使用电话咨询服务系统，占3%。

（三）与2012年相比较情况。2013年全国电话咨询服务开通地市和使用系统地市均有所增长（见表2）。

表2 2012年与2013年情况对比

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2012年 | 2013年 | 增长率（%） |
| 开通地市数 | 307 | 319 | 3.9 |
| 使用系统地市数 | 254 | 267 | 5.1 |

**三、12333话务量情况**

2013年，各地电话咨询服务中心来电总量、接听总量、人工接听量、自动语音电话量和放弃量情况见表3。

表3 12333话务量情况

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 省份 | 来电总量（万次） | 接听情况 | | | | | 放弃情况 |
| 接听总量（万次） | 人工接听 | | 自动语音 | | 放弃量 （万次） |
| 人工接听量（万次） | 比重(%)① | 自动语音量（万次） | 比重(%)② |
| 北 京 | 253.7 | 87.6 | 82.2 | 32.4 | 5.4 | 2.1 | 166.1 |
| 天 津 | 238.5 | 238.5 | 98.2 | 41.2 | 140.3 | 58.8 | 0 |
| 河 北 | 71.8 | 71.8 | 20.3 | 28.3 | 51.5 | 71.7 | 0 |
| 山 西 | 115.9 | 92 | 34 | 29.3 | 58 | 50 | 23.9 |
| 内蒙古 | 57 | 51 | 23 | 40.4 | 28 | 49.1 | 6 |
| 辽 宁 | 153 | 129 | 67 | 43.8 | 62 | 40.5 | 24 |
| 吉 林 | 27.5 | 27.5 | 18.4 | 65.8 | 9.1 | 33.2 | 0 |
| 黑龙江 | 83 | 77.8 | 33.6 | 40.5 | 44.2 | 53.3 | 5.2 |
| 上 海 | 981.8 | 638.4 | 515.2 | 52.5 | 123.2 | 12.5 | 343.4 |
| 江 苏 | 1011 | 971 | 243 | 24 | 728 | 72 | 40 |
| 浙 江 | 689.9 | 569.6 | 276.7 | 40.1 | 292.9 | 42.5 | 120.3 |
| 安 徽 | 189 | 155.1 | 89.3 | 47.2 | 65.8 | 34.8 | 33.9 |
| 福 建 | 300.5 | 290.1 | 113.7 | 37.8 | 176.4 | 58.7 | 10.4 |
| 江 西 | 88.3 | 86.5 | 28.5 | 32.3 | 58 | 65.7 | 1.8 |
| 山 东 | 467.5 | 454.1 | 181.1 | 38.7 | 273 | 58.4 | 13.4 |
| 河 南 | 180.6 | 155.2 | 58 | 32.1 | 97.2 | 53.8 | 25.4 |
| 湖 北 | 116.7 | 116.4 | 97.5 | 83.6 | 18.9 | 16.2 | 0.27 |
| 湖 南 | 24.5 | 24.3 | 24.3 | 99.3 | 0 | 0 | 0.20 |
| 省份 | 来电总量（万次） | 接听情况 | | | | | 放弃情况 |
| 接听总量（万次） | 人工接听 | | 自动语音 | | 放弃量 （万次） |
| 人工接听量（万次） | 比重(%)① | 自动语音量（万次） | 比重(%)② |
| 广 东 | 1273.9 | 1187.9 | 743.4 | 58.4 | 444.5 | 34.9 | 363 |
| 广 西 | 24.6 | 23.7 | 15.5 | 63 | 8.2 | 33.2 | 0.9 |
| 海 南 | 23.6 | 16.8 | 2.4 | 10 | 14.4 | 61.1 | 6.8 |
| 重 庆 | 207.6 | 199.1 | 34.9 | 16.8 | 174.4 | 84 | 8.5 |
| 四 川 | 140.3 | 123.5 | 64.6 | 46.1 | 58.9 | 42 | 22 |
| 贵 州 | 145 | 144.1 | 33.2 | 22.9 | 110.9 | 76.5 | 0.83 |
| 云 南 | 12.6 | 9.8 | 6.7 | 52.9 | 3.1 | 24.7 | 2.8 |
| 西 藏 | — | — | — | — | — | — | — |
| 陕 西 | 99.8 | 72.3 | 67 | 67.2 | 5.3 | 5.4 | 27 |
| 甘 肃 | 3.7 | 3.7 | 3 | 83 | 0.7 | 20.1 | 0 |
| 青 海 | 1.3 | 1.3 | 1.1 | 81.3 | 0.24 | 17.8 | 0 |
| 宁 夏 | 1.7 | 1.7 | 1.7 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| 新 疆 | 49.4 | 47.6 | 12.4 | 25.1 | 35.2 | 71.1 | 1.2 |
| 兵 团 | 5.1 | 5.1 | 1.2 | 23.5 | 3.9 | 76.4 | 0 |
| 合 计 | 7035.4 | 6083 | 2992 | 42.5 | 3091.1 | 43.9 | 1247.8 |

注：1. 人工接听比重=(人工接听电话量÷接听总量)×100%。

2. 自动语音比重=(自动语音量÷接听总量)×100%。

3. 由于信息系统原因，个别地区人工接听、自动语音、放弃量之间有交叉。

4. “—”为未上报。

（一）来电量总体。2013年全国12333来电总量为7035.4万次，来电量在百万次以上的省份共有16家，按照电话量从大到小的顺序依次为广东、江苏、上海、浙江、山东、福建、北京、天津、重庆、安徽、河南、辽宁、贵州、四川、湖北、山西（见图1）。

图1 来电量超百万省份的电话量

（二）接听总量。接听总量为6083万次，其中接听总量达到百万次以上的省份有14个，占所有省份的44%，接听量在100万次至50万次的省份有7个，占所有省份的22%，话务量在50万次以下的省份有10个，占所有省份的31%，1个省未上报。

（三）人工接听率。2013年人工接听率达到50%以上的有11个省份，占所有省份的34.4%；介于30%—50%之间的有12个省份，占所有省份的37.5%；低于30%的有8个省份，占所有省份的25%；1个省未上报。

（四）与2012年对比。与2012年相比，2013年总话务量、人工接听话务量、自动语音量、咨询员日均话务量、人工接听率等均有所变化（见表4）。

表4 2012年与2013年情况对比

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2012年 | 2013年 | 增长率（%） |
| 话务总量 | 6040（万次） | 7035（万次） | 16.5 |
| 人工接听量 | 2128（万次） | 2992（万次） | 40.6 |
| 自动语音量 | 2740（万次） | 3091（万次） | 12.8 |
| 放 弃 量 | 1172（万次） | 1248（万次） | 6.5 |
| 人工接听率 | 35.3% | 42.5% | 7.2 |

**四、12333机构人员情况**

各地从事电话咨询服务工作的人员总数、咨询员人数、座席数等情况见表5。

表5 12333机构规模情况

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 省份 | 总人员数 | 咨询员人数 | 座席数 | 咨询员比例（%） |
| 北 京 | 164 | 118 | 160 | 72 |
| 天 津 | 132 | 94 | 118 | 71 |
| 河 北 | 65 | 51 | 96 | 78 |
| 山 西 | 50 | 50 | 56 | 100 |
| 内蒙古 | 30 | 30 | 50 | 100 |
| 辽 宁 | 161 | 146 | 141 | 91 |
| 吉 林 | 79 | 61 | 70 | 77 |
| 黑龙江 | 45 | 45 | 45 | 100 |
| 上 海 | 484 | 435 | 236 | 90 |
| 江 苏 | 386 | 339 | 335 | 88 |
| 浙 江 | 603 | 462 | 581 | 77 |
| 安 徽 | 100 | 61 | 117 | 63.7 |
| 福 建 | 68 | 65 | 65 | 93.9 |
| 江 西 | 66 | 54 | 52 | 82 |
| 山 东 | 155 | 140 | 200 | 90 |
| 河 南 | 92 | 79 | 67 | 86 |
| 湖 北 | 114 | 102 | 92 | 89 |
| 湖 南 | 139 | 139 | 139 | 100 |
| 广 东 | 591 | 524 | 562 | 89 |
| 广 西 | 57 | 45 | 45 | 79 |
| 海 南 | 7 | 6 | 10 | 86 |
| 重 庆 | 43 | 37 | 57 | 86 |
| 四 川 | 194 | 177 | 154 | 91 |
| 贵 州 | 29 | 20 | 23 | 69 |
| 云 南 | 44 | 43 | 46 | 98 |
| 西 藏 | — | — | — | — |
| 陕 西 | 85 | 77 | 61 | 91 |
| 甘 肃 | 34 | 26 | 19 | 76 |
| 青 海 | 10 | 10 | 10 | 100 |
| 宁 夏 | 19 | 14 | 24 | 74 |
| 新 疆 | 30 | 30 | 48 | 100 |
| 兵 团 | 3 | 2 | 4 | 67 |
| 合 计 | 4075 | 3478 | 3610 | 85.3 |

注：1. “—”为未上报。

2. 咨询员比例=（咨询员总数÷总人员数）×100%。

（一）总体情况。全国从事人力资源社会保障电话咨询服务的工作人员总数为4079人，其中咨询员总数为3482人，电话咨询中心座席总数为3683个。

（二）咨询员情况。电话咨询中心人员由管理人员、咨询员和其他人员构成，其中咨询员占比的全国平均值为85.3%，大于等于全国平均值的有19个省市，占所有省份的60%；咨询员占比小于全国平均值的有12个省，占所有省份的37%；1个省未上报。

（三）座席情况。全国座席总数大于100的有11个省份，占所有省份的34.4%；座席总数介于50—100个的有10个省份，占所有省份31.3%；座席总数在50个以下的有10个省份，占所有省份的31.3%；1个省未上报。

（四）与2012年相比情况。2013年各地12333机构人员及座席情况及其与2012年对比情况见表6。

表6 12333机构规模增长情况

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 省 份 | 总人员数（人） | | 增长率（%） | 咨询员人数（人） | | 增长率（%） | 座席数（个） | | 增长率（%） |
| 2012年 | 2013年 | 2012年 | 2013年 | 2012年 | 2013年 |
| 北 京 | 156 | 164 | 5.1 | 110 | 118 | 7.3 | 158 | 160 | 1.3 |
| 天 津 | 139 | 132 | -5 | 99 | 94 | -5.1 | 118 | 118 | 0 |
| 河 北 | 54 | 65 | 20.4 | 50 | 51 | 2 | 96 | 96 | 0 |
| 山 西 | 58 | 50 | -13.8 | 48 | 50 | 4.2 | 45 | 56 | 24.4 |
| 内蒙古 | 29 | 30 | -3.5 | 29 | 30 | 3.4 | 15 | 50 | 233.3 |
| 辽 宁 | 171 | 161 | -5.9 | 145 | 146 | 0.7 | 145 | 141 | -2.8 |
| 吉 林 | 80 | 79 | -1.3 | 70 | 61 | -12.9 | 70 | 70 | 0 |
| 黑龙江 | 32 | 45 | 40.6 | 29 | 45 | 55.2 | 30 | 45 | 50 |
| 上 海 | 268 | 484 | 80.6 | 234 | 435 | 85.9 | 220 | 236 | 7.3 |
| 江 苏 | 439 | 386 | -12 | 371 | 339 | -8.6 | 346 | 335 | -3.2 |
| 浙 江 | 460 | 603 | 31.1 | 362 | 462 | 27.6 | 420 | 581 | -3.2 |
| 安 徽 | 102 | 100 | -2 | 65 | 61 | -6.2 | 123 | 117 | -4.9 |
| 福 建 | 49 | 68 | 38.8 | 46 | 65 | 41.3 | 46 | 65 | 41.3 |
| 江 西 | 43 | 66 | 53.5 | 35 | 54 | 54.3 | 34 | 52 | 53.9 |
| 山 东 | 146 | 155 | 6.2 | 127 | 140 | 10.2 | 127 | 200 | 57.5 |
| 河 南 | 87 | 92 | 5.7 | 69 | 79 | 14.5 | 54 | 67 | 24.1 |
| 湖 北 | 135 | 114 | -15.6 | 120 | 102 | -15 | 131 | 92 | -30 |
| 湖 南 | 123 | 139 | 13 | 123 | 139 | 13 | 123 | 139 | 13 |
| 省 份 | 总人员数（人） | | 增长率（%） | 咨询员人数（人） | | 增长率（%） | 座席数（个） | | 增长率（%） |
| 2012年 | 2013年 | 2012年 | 2013年 | 2012年 | 2013年 |
| 广 东 | 594 | 591 | -0.5 | 476 | 524 | 10.1 | 435 | 562 | 29.2 |
| 广 西 | 59 | 57 | -3.4 | 46 | 45 | -2.2 | 46 | 45 | -2 |
| 海 南 | 7 | 7 | 0 | 6 | 6 | 0 | 6 | 10 | 66.7 |
| 重 庆 | 48 | 43 | -10.4 | 43 | 37 | -14 | 57 | 57 | 0 |
| 四 川 | 169 | 194 | 14.8 | 128 | 177 | 38.3 | 127 | 154 | 21.3 |
| 贵 州 | 30 | 29 | -3.3 | 20 | 20 | 0 | 19 | 23 | 21.1 |
| 云 南 | 53 | 44 | -17 | 52 | 43 | -17.3 | 48 | 46 | -4.2 |
| 西 藏 | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 陕 西 | 71 | 85 | 19.7. | 64 | 77 | 20.3 | 67 | 61 | -9 |
| 甘 肃 | 23 | 34 | 47.8 | 23 | 26 | 13 | 23 | 19 | -17.4 |
| 青 海 | — | 10 | — | — | 10 | — | — | 10 | — |
| 宁 夏 | — | 19 | — | — | 14 | — | — | 24 | — |
| 新 疆 | 20 | 30 | 50 | 20 | 30 | 50 | 38 | 48 | 26.3 |
| 兵 团 | 2 | 3 | 50 | 2 | 2 | 0 | 4 | 4 | 0 |
| 合 计 | 3647 | 4075 | 11.8 | 3012 | 3478 | 15.6 | 3176 | 3610 | 16 |

注：“—”为未上报。

2013年电话咨询服务工作人员总数较2012年相比增加了432人，增长了11.8%，电话咨询员增加了470人，增长了15.6%，座席数增加了507个，增长了16%（见表7）。

表7 2012年与2013年情况对比

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2012年 | 2013年 | 增长率（%） |
| 总人员数（个） | 3647 | 4079 | 11.8 |
| 咨询员人数（个） | 3012 | 3482 | 15.6 |
| 座席数（个） | 3176 | 3683 | 16 |

###### 12333全国统一咨询日活动取得圆满成功

根据人力资源社会保障电话咨询服务工作安排，今年3月30日，全国各地人社部门成功举办了第三届12333全国统一咨询日活动。

今年的统一咨询日活动主题为“走进农民工”，主会场定在江西省南昌市。部农民工工作司司长汪志洪、信息中心党委书记翟燕立、江西省人社厅厅长刘三秋、南昌市常务副市长张鸿星、南昌市人社局局长朱敏华等参加了主会场活动，并通过移动视频对江西省10个设区市的分会场活动进行了调度。北京、江苏、浙江、安徽、湖北、湖南、重庆等多个省市的领导和人社部门负责同志参加了当地的现场活动。

按照《关于开展2014年12333全国统一咨询日活动的通知》（人社厅函[2014]65号）的要求，各地进行了充分准备，活动形式多样，效果明显。

一是开展面对面的现场咨询活动。河北、山西、云南、四川成都等地组织相关单位走进农民工宿舍和建筑施工现场开展宣传活动；辽宁、陕西等地组织12333咨询员走出咨询室，开展进企业送政策活动，为农民工朋友答疑解惑；黑龙江、宁夏、青海等地组织12333咨询员在街道、社区举办讲座，为农民工发放传单，认真细致地解答问题；天津、新疆等地邀请企业代表和农民工参观12333电话咨询服务中心，并召开座谈会沟通情况，拉近了12333和社会公众的距离。

二是开设专家咨询热线。北京、湖北、吉林等地增设专家座席，邀请养老、工伤、工资、劳动保障监察、调解仲裁等业务专家做客12333电话咨询服务中心，直接为广大农民工朋友解答问题。

三是强化为农民工服务的内容，江西南昌市组织了农民工专场招聘会，半天时间达成意向298人，现场录用163人；广西南宁市为外来务工人员现场提供免费职业技能培训报名服务，培训项目包括创业培训、烹调、美容美发、维修等10多项；新疆12333还为维吾尔族农民工提供了少数民族语言服务。

四是充分发挥媒体作用，利用电视、广播、报刊、网站、微博以及12333语音平台等全方位、多渠道开展宣传活动。江西省邀请了中央电视台、中国劳动保障报、江西卫视等十九家媒体参与咨询日活动宣传报道；浙江省宁波市同步为本市12333微信公众服务平台举行了开通仪式；江苏等地展示了基于移动互联网的人社手机应用，并提供手机软件安装和应用的指导。

今年“12333全国统一咨询日”活动在部领导的关心和各级人社部门的共同努力下取得了圆满成功。这次活动进一步提高了社会公众对12333的认知度和业务部门对12333的认可度，进一步树立了12333服务品牌。

12333优质服务窗口获奖单位经验分享

###### 真情融入电话 贴心服务为民

天津市人力资源社会保障电话咨询服务中心

自2005年5月18日对外服务以来，天津市人力资源社会保障电话咨询服务中心坚持以人为本，带着深厚感情做工作，为广大咨询者提供了多方位、实时、权威的人力社保政策信息咨询服务、经办业务查询服务以及劳动保障监察投诉举报维权服务，把服务送到了群众身边，把群众的心声反馈给人力社保部门。截止目前，累计受理电话1063万人次，服务总时间51万小时，日最高接听来电2.1万人次，先后获得全国劳动保障系统优质服务窗口单位、全国三八红旗集体、全国巾帼文明岗、市级“五一劳动奖状先进集体”、市级“文明单位”、市级“青年文明号”、市级“新长征突击队”等荣誉称号，成为我市公共服务类电话中最繁忙的热线之一。

**一、把畅通诉求通道作为第一追求，不断强化服务措施**

为了充分发挥12333的诉求通道作用，让群众与政府“心连心、同呼吸、共患难”，每一位12333人时刻牢记“百姓为大、百姓为先、群众利益无小事”的宗旨，坚持咨询服务“首问制”，秉承“倾听民意、服务民生”的宗旨，力争一个电话就能基本解决咨询者的疑问、满足需求、维护权益，让群众少走“冤枉路”，将他们的疑难问题通过电话解决在当地、解决在源头。

通过八年与市民的零距离接触，我们深刻体会到，电话咨询服务不仅仅是单纯的政策解释，更应该是一项富有人情、亲情和温情的工作。因此，我们大力推行12333亲情服务，推进12333由职业服务向亲情服务、被动服务向主动服务、一般服务向特色服务的转变。

一是要分清“六种人”，即正常咨询型、感情宣泄型、哭诉脆弱型、无理取闹型、理解困难型及投诉上访型等六种不同类型的咨询者，对应所提炼的接待技巧进行解答，有的放矢地提供服务，使服务更有针对性，更具亲和力。

二是要讲好“三种话”，即群众听得懂的话、礼貌的话和真诚的话，会听，会问，会讲，不能照本宣科，使人力社保政策通俗易懂，让群众容易理解和接受。

三是做到“三不三要”，即对百姓询问的话题不属于12333业务范围的，绝不可以一推了之，要把相关部门的电话查阅出来，提供给咨询者；对涉及多个行政部门职能交叉的事务，绝对不可以“踢皮球”，要想方设法予以耐心解答，遇到解答不了的问题，通过与相关业务部门联系，将问题弄清、弄透，主动在三日内向咨询者回复；在接听过程中，无论咨询者如何刁难，绝不可以掉眼泪，要克制情绪，直到咨询者满意挂机为止。

**二、把咨询者的需求作为第一信号，不断完善服务功能**

中心自2005年5月18日对外服务以来，规模日益壮大，从最初的55个人工座席、120路数字电话线、不到50位咨询员，发展到目前的125个人工座席、360路数字电话线、100 多位咨询员。这条以宣传人力社保政策、真切为民解难、畅通民意诉求为目标的热线，由鲜为人知到人人皆知，由单一服务到立体服务，形成了集政策解答、经办业务咨询、职业技能鉴定结果查询、职业证书真伪、劳动保障监察举报投诉受理、人事人才政策咨询、社保卡专席、个人社会保险信息自助查询、短消息服务、人事考试相关考务咨询、社情民意反馈和网络服务于一体的综合服务平台，加之定期开通的专家咨询热线、农民工维权热线、社区咨询服务日、无公休日人工咨询服务、12333开放日以及北方网《政民零距离》网民留言处理，构成了12333倾听民意、服务民生的工作缩影，被市民亲切地称为“暖心线”、“连心桥”。

12333直接面对百姓，每一名电话咨询员深知自己的责任，仅仅解答政策是永远不够的，咨询工作的性质还要求他们时刻把握住人力社保各方面的脉搏，保持政策的敏感性，及时捕捉咨询过程中的热点、疑点、难点和政策空白点，坚持每月整理接听信息，围绕咨询热点报送《12333月报》99期；重大政策出台前后结合咨询者的关注点及时报送《12333信息反馈》37期，将群众呼声、社情民意直接反馈到有关领导和业务处室，为人力社保法规政策的制定和调整提供信息支持，进一步彰显12333对于检验人力社保政策合理性、准确性的重要作用。通过12333这条绿色通道，促使政府与群众的相互依存关系更加融洽。

**三、把咨询者的满意作为第一目标，不断加强队伍建设**

群众的满意是中心不懈的追求，是检验12333工作成效的唯一标准。几年来，我们结合工作实际，依托灵活的用人机制，打破了程式化管理，先后建立了业务考核机制、特殊休假制度、考勤管理制度、竞聘上岗机制、后备干部培养机制、业务培训机制等多项制度，有效地调动了全体职工学业务、长本领、服好务的积极性，进而培育一支素质高、作风硬、能力强的队伍。

正是这种管理氛围，养成了咨询员对待政策学习精益求精、对待群众来电一丝不苟的工作态度。目前，咨询员在每天8小时工作时间内要处理100多个电话。在每个来电的接通过程中，咨询员要实现眼、耳、口、脑、手并用，迅速领会群众咨询问题的实质，尽快在数据库中查找到相应的政策解释，工作压力和强度可想而知。但为了畅通电话渠道，减少群众排队等候时间，咨询员就主动放弃闭席休息的时间继续工作；为了将日常培训、学习对咨询服务的影响减小到最低限度，咨询员就利用业余时间学习政策、参加培训、讨论业务。自我加压、自我约束、自我提高已成为中心广大职工的一种自觉行为，这是再好的管理制度、再好的管理手段也换不来的一种进取精神。

12333是一座老百姓的连心桥，每一名12333人努力用“团结、诚信、勤勉”铸造桥梁，用“青春、热情、奉献”贯通血脉，让12333走进千家万户，为人力社保事业赢得荣誉、增添光彩，谱写新的篇章。

###### 关注民生 真情服务 着力打造群众满意的优质服务窗口

河北省人力资源和社会保障厅政务服务中心

河北12333于2007年5月21日开通，是人社部门加快政府职能转变，增强公共服务能力的一项创新举措。多年来，河北12333用心倾听、真诚服务，以创建“优质服务窗口”活动为抓手，规范内部管理、提高队伍素质、改进工作作风、提升服务效能，在解答政策咨询、保障劳动者权益、化解社会矛盾、维护社会稳定等方面发挥了重要作用，已累计受理咨询电话214.8万个，在人社部门和广大人民群众之间架起了一座“空中信息桥梁”。2007年获省直职工“创新示范岗”荣誉称号。2011年获河北省“政府网站管理先进单位”称号。2012年获部《我与“12333”征文活动》特别贡献奖和最佳组织奖。多次在全国人力资源社会保障电话咨询服务工作研讨会上介绍经验。

**一、创新服务、联动响应，打造便捷为民的咨询热线**

牢固树立创新意识和为民、便民、利民的服务理念，利用电话、互联网、传真、自动语音等现代化信息技术，营造直观、快捷、便利的咨询环境，构筑多层次、全方位、立体化的咨询服务体系，形成三个创新服务特色：

（一）一号呼入，全省咨询。河北12333由全省统一的系统平台支撑，设省中心平台及11个设区市分中心平台，通过专线连接构成全省统一的电话咨询服务系统，可同时提供120路自动语音应答，构成集政策咨询、信息查询、投诉受理、网上咨询、舆情反馈等为一体的综合服务平台。省内居民随时随地拨打12333，就能得到政策法规“一口咨询”、参保信息“一站查询”、监察举报“一门受理”，实现了咨询和服务并举的功效。

（二）电话、网站一体化咨询平台。为方便群众，中心在提供政策咨询解答服务的同时，积极探索全方位、多层次、多渠道的信息咨询服务新模式，以“有线”的平台提供“无限”的服务。2012年3月开通了12333在线咨询和邮件咨询专栏，短短的一年零5个月，受理群众在线咨询4633条，邮件咨询5175封。网上咨询服务平台的建设为方便群众咨询提供了一条绿色通道，既促进了政务公开，又提高了服务效能，受到群众广泛好评。此外，河北12333还充分利用邮件、电台、电视台、报纸、宣传日等多种途径提供咨询服务，形成多位一体的服务体系。

（三）整合全省资源库，提供联动服务。全省统一了12333系统标准和咨询服务规范，并在统一的业务和技术平台上，整合全省业务数据和信息资源，建设了全省统一的12333知识库系统，含12318条咨询问答，实现了政策法规的全省联动共享，为咨询员在解答咨询来电时及时回答、统一口径和分类统计提供基础支持。全省资源共享、服务联动响应，极大地方便了咨询者，提高了服务效能。

**二、统一标准、规范服务，锻造高素质的咨询员队伍**

河北12333高度重视制度体系和咨询员队伍建设。

（一）完善规范的制度体系。河北12333建设了统一的制度体系框架，包括服务标准、行为规范、业务流程、培训考核制度等等，并对全省12333服务情况统一监测控制、统一质量考核、统一调查分析、统一管理交流。

（二）严格规范的咨询员队伍建设。始终将建设一支高效精干的职业化队伍作为首要任务。咨询员按统一标准严把招聘选拔关，层层考核筛选，培训通过方可正式上岗；每年举办全省统一的咨询员培训；坚持常年多层级无间断培训考核，包括职业道德、政策理论、经办业务、咨询技巧等内容；通过集中授课、讨论、答疑、岗位实习等方式不断提高咨询员队伍素质。目前全省12333咨询服务热线共设96个人工座席，每天每人最多要接听100多个电话，直接答复率均在99%以上。

**三、用心倾听、真诚服务，塑造关注民生的温情形象**

河北12333始终将“用心倾听，真诚服务”的理念放在首要位置，将群众最关心、最直接、最现实的利益问题作为工作的立足点，着力营造热心、耐心、细心、专心、真心的服务氛围，通过全方位、人性化的服务方式为群众提供优质、便捷的服务。属于政策咨询范围的，准确答，迅速答；不属于咨询范围的，提供建议，正确引导，通过提升服务质量和沟通技巧，使服务更有针对性，更具亲和力。

同时，12333注重发挥直接面对百姓的优势，及时捕捉咨询过程中的热点、疑点、难点和政策空白点，通过归纳整理、定期分析形成《热点专报》，将群众呼声、社情民意直接反馈到有关领导和业务处室，为领导决策、政策制定、客观反映相关部门服务质量提供了大量而又详实的第一手资料，促进了相关政策的调整，化解了一些突出的矛盾和问题。12333已经成为了解社情民意的窗口，构建和谐河北的前哨。

###### 用心倾听 真诚服务

吉林省12333人力资源社会保障咨询服务专线

吉林省12333人力资源社会保障咨询服务电话开通六年来，始终坚持“用心倾听、真诚服务、以人为本、共建和谐”的服务宗旨，不断加强咨询服务体系建设，倾情为全省广大百姓和用人单位提供咨询服务，现已逐渐形成“咨询工作品牌化、主题活动特色化、文体活动系列化、常规工作创新化”的工作模式，促进了热线的可持续发展，并为社会各界广为利用，提高了政府办事效率和公信力。

**12333践行承诺，执着坚守。**为方便广大群众，热线夏季早8点至晚6点、冬季早8点至晚5点为12333咨询员人工服务时间，热线全年365天提供自动语音服务。主要提供国家和省市在公共就业、社会保险、劳动关系和人事人才等方面政策咨询，各项业务办理指南；提供全省600多万城镇职工基本养老保险和500多万城镇职工基本医疗保险的个人帐户信息查询，160多万全省职工劳动用工备案信息查询、52万人国家职业资格鉴定考试成绩查询和近2万全省机关事业单位工人技术等级考核成绩查询。提供各级人才市场、人力资源市场用工招聘信息查询。热线同时受理广大群众在人力资源社会保障业务方面投诉举报，是全省各级人力资源社会保障部门的政行风热线。

**12333聆听民声，服务民生。**共受理各类呼入电话115万多人次,平均每天受理咨询500多人次，通话时长达800多万分钟，解决民生实事100多万件，切实发挥了12333的桥梁纽带作用。12333综合服务网作为12333咨询热线重要互动平台，设置了《图片新闻》、《在线咨询》等栏目。综合服务网开通以来共收录政策法规2711条，汇集12333在线咨询21199条，都通过网上公开答复、邮件函复和电话回复等方式全部给予详细的解答，回复率达100%。

**12333励精图治，创新发展。**全省12333不断创新工作思路，建章建制，在做好远程电话咨询同时，还在全国率先开展了“五走进”活动：即“走进社区、走进校园、走进企业、走进农村、走进媒体”，零距离地为全省广大用人单位和城乡居民提供咨询服务。此外，全省12333不定期开设专家座席，聘请业务处室和经办窗口专家做客12333，为广大咨询者解惑答疑，受到了咨询者的广泛好评。为扩大宣传范围，省本级和各市级12333咨询员多次做客广播电台、电视台等民生服务节目，现场解答全省广大听众和观众提出的问题。12333自开通以来，始终注重提升咨询服务队伍综合业务能力，每年定期组织全省范围业务培训学习活动，每月对咨询员进行岗位业务知识考核，并多次举办12333民生服务座谈会，认真听取广大群众对12333咨询服务工作的意见建议，组织全省12333咨询服务人员到北京、辽宁等地观摩学习，并先后制定了《吉林省12333咨询服务中心电话管理制度汇编》、各年度考核方案、星级评比办法等，实现了全省咨询服务队伍综合素质的全面提升，为12333事业发展注入不竭的动力。

**12333肩负使命，倍受关怀。**全省12333咨询服务工作受到国家和省委省政府的高度重视，原国家劳动保障部领导，省委、省人大、省政府和省政协等领导先后到我省12333电话咨询服务中心视察工作，对全省12333系统建设给予了充分肯定。欧盟、日本、韩国和罗马尼亚等国家友人先后参观我省12333热线，对我省人社保障公共服务工作给予了高度评价，对全省12333咨询员的业务能力和敬业精神表示了由衷敬佩。据不完全统计，全省12333热线共收到咨询者表扬信、锦旗共580多个，热线已经成为全省广大劳动者和用人单位在就业和社会保障领域的知心朋友。

**12333辛勤耕耘，收获硕果。**我省12333连续两年荣获“中国（亚太）最佳呼叫中心”大奖；荣获全国“我与12333”征文活动优秀组织奖；分别荣获国家和省“巾帼文明岗”荣誉称号；被评为吉林省“青年文明号”单位；先后三次被省人力资源和社会保障厅命名为全省人力资源社会保障系统“优质服务窗口”单位；两次被省人力资源和社会保障厅命名为“先进单位”；还被省人力资源和社会保障厅授予创先争优“五个好”基层党组织称号。

###### 坚持和忍耐 细致和奉献

哈尔滨市12333劳动保障咨询服务热线

哈尔滨市12333于2006年10月开通，隶属哈尔滨市劳动保障信息中心，现有办公面积118平方米，管理人员2名，话务员29名（平均年龄28岁，全部为大专以上学历），通过人工和自动语音服务两种方式为百姓提供劳动保障政策法规咨询、业务办理流程指南、疑难问题解答、个人社会保险信息查询、社会保障卡挂失、异地急诊备案等各项劳动保障政策咨询服务。8年来，12333累计受理各类咨询电话近539万个，其中自动语音318万个，人工服务221万个。高峰时，人工服务最多一天受理电话5895个，话务员每天平均接听来电80个以上。面对如此多的来电，12333始终坚持认真倾听每一个声音，真诚为百姓答疑解惑，做到了服务来电处理率100%、疑难问题回复率100%，群众满意率99.99%以上。哈尔滨市12333得到了全市广大群众的好评和高度认可，先后荣获“黑龙江省劳动保障系统优质服务窗口”、“哈尔滨市劳动保障系统优质服务窗口”、“哈尔滨市青年先锋岗”、“哈尔滨市青年文明号”、“哈尔滨市巾帼英雄岗”等荣誉称号。开通8年来，12333依靠的是坚持和忍耐、细致和奉献，同时也摸索和积累出了一套行之有效的工作方法和制度。

**一、坚持培训是12333持续发展的根本法宝**

劳动保障政策繁杂，复杂多样，12333的话务员相较于其它行业更具专业化，更需体系化。因此，从一开始，坚持培训便是我们的法宝，是根本。据不完全统计，12333总计接受培训次数已达300多次。

一是坚持组织集中培训和考核。成立之初，我们对话务员进行了为期2个月的业务培训和有关职业道德、文明服务等方面的教育，每周进行考试和排名。培训结束后，又将话务员分成小组分派到各业务部门窗口进行轮训实习，通过实践全面掌握各类业务；针对新出台的政策，“12333”主动与业务处室联系，邀请政策的主要起草人就政策的重点、要点为咨询员进行培训；2009年，我们和局人事处合作，邀请了全局所有业务处室和事业单位为“12333”进行了一次全面的业务知识更新培训，使话务员的政策水平更进一步提高。

二是坚持不定期的总结和学习。12333面对的是劳动保障全口径咨询，问题涉及多个部门，因此，针对一些热点和难点问题，我们不定期进行总结，邀请局各处室、各事业单位业务骨干进行讲解；每个话务员都有自己的学习笔记，他们会将自己学习所得充实到资料库中，共享给其他人，大家共同学习，共同进步；今年，我们配合我局机关党委开展了“处长体验日”活动，每周二、四各有一名业务处室领导来到“12333”体验交流。因为非常珍惜这次难得的学习交流机会，大家积极整理了近期电话咨询工作中所遇到的新问题，向前来交流的处室领导请教，得到了各位领导的认真说明和耐心解答，使我们在这次活动中受益匪浅。此外，针对特定业务的开展，如养老保险调待，医疗保险慢性病等阶段性业务，12333要在最短时间内掌握，做好政策梳理，以应对集中大批量的咨询。

**二、加强管理是12333优质服务的有效手段**

“12333”八年来提供的优质服务离不开领导的重视，离不开话务员的努力，同样离不开有效的管理。

目前，哈尔滨市12333已建立完备的规章制度，包括《“12333”工作人员行为规范》、《“12333”文明服务用语规范》、《“12333”工作人员请假及签批制度》、《“12333”办公环境规范标准》、《“12333”质检制度》、《“12333”培训计划与制度》等。与此同时，在日常管理当中实行周例会制，总结一周工作中发现和存在的问题，予以探讨解决；实行周学习制，坚持每周一、三进行内部学习交流，包括听取优秀录音、随机抽取录音、情景模拟等，及时总结，形成书面材料反馈给话务员；实行班长值班制，每天由一位班长作为总值班，对环境卫生、话务员出勤、纪律、电话接入情况等方面进行全面监督。为创建优质窗口，打造创先争优的良好氛围，我们始终坚持对话务员进行考核，按照《“12333”星级话务员评定标准》进行季度考核，每季度评选5星话务员3名，4星话务员2名；通过《“12333”服务热线考核等级标准》进行月考核，综合话务量、考勤情况、行为规范、服务质量每月对话务员工作表现进行考评，划分出1、2、3三个等级，并与每月的绩效奖和轮休挂钩。

**三、开拓创新是12333不断进步的有力保障**

一是开通了网上12333和在线访谈栏目。网上12333每个季度上传热点问题及答案，与此同时，我们与市政府信息中心合作，开设在线访谈栏目，12333班长现场答疑，让百姓不仅对12333有了更全面的认识，而且给百姓提供了新形式服务，受到网友的好评。

二是结集出版了《劳动和社会保障政策问答》。2006年，通过全局各业务部门提供给我们的培训资料，结合“12333”知识库所收集的内容，由专人整理、修改和编排，第一版《劳动和社会保障政策问答》出台，并根据业务的不断发展和工作需要，于2008年、2011年进行了两次改版，保证了《问答》的准确性和实效性。现在《问答》不仅是12333工作人员的必备品，也成为系统内各岗位工作人员的参考手册。

三是每月出版一期12333来电情况分析。我们依托完善的电话咨询座席端软件和报表系统，将每月的来电数量、接听内容、投诉及建议情况分类统计分析，整理出群众关注的劳动保障热点、难点，撰写分析报告，上报给局领导，作为决策分析的重要参考，进一步延伸了服务内容。12333每天都会接到很有价值的来电，一个政策受不受欢迎、落实得好不好、制度有什么不足等，通过百姓来电反馈的信息，就能够汇出一份珍贵的“民意晴雨表”。其中的信息，有的给决策作参考，有的帮助推动决策，为进一步改进完善劳动保障政策提供了重要的参考依据。

**四、服务人民是12333全体人员的价值体现**

一路走来，12333已为群众解决实际问题8万多个，收到企业和百姓送来的锦旗10余面，表扬信100多封，这其中饱含太多的故事和感动。

作为12333的话务员，我们看不见对方的样子，但可以理解对方的心情，对方看不见我们的样子，但可以感受我们的真诚。由于长时间大强度的接听群众来电，几乎每一位同志都被慢性咽炎的顽疾困扰，有的同志甚至在接听电话过程中偶尔还会有失声的突发状况。为了保持良好的声质，使来电群众听到悦耳亲切的劳动保障解答声音，同志们咽炎含片从不离身，其中有些同志还经常利用业余时间在医院进行咽炎雾化治疗，甚至某些同志因为工作时间紧，怕耽误工作，直接到医疗器械公司自费购买了家庭雾化机。庆大霉素+地塞米松，这一雾化配方已经深深的刻在同志们的心中。

12333咨询员中女同志多，但巾帼不让须眉。很多女同志孕期反应非常强烈，但她们面对困难，没有退步，马上就要临产，还在岗位上坚守，坚强的工作意念支持她们，舍小我，为大我，服务人民已经成为话务员在任何时刻都不变的理念，服务人民是12333全体工作人员的价值体现。

###### 传递民意 服务民生 努力构建人民满意的幸福热线

江苏省暨南京市12333咨询中心

南京12333是全国人社系统首批开通的咨询服务电话，并率先在全国搭建了省市共建咨询服务平台。2011年以来，中心人工座席从16个逐步增至65个，服务功能由相对单一的政策咨询、信息查询逐步拓展成集诉求受理、电话办事、舆情反馈、电子政务为一体的多元化服务，累计来电总量突破750万人次，占全省来电总量三分之一以上，日均来电量增至1.5万人次。不“踢皮球”，不说“官话”，“既答疑更办事”，南京12333，这条关乎民生的“温情热线”，天天如一地传递着人社部门对民生的关切，在保障劳动者权益、化解社会矛盾、维护社会稳定、促进劳动关系和谐等方面发挥了愈加积极的作用，已成为深受群众信赖的政府公共服务窗口。

**一、用心倾听民意，畅通民生服务渠道**

“退休职工养老金什么时候调整？”、“高温费发放是怎么规定的？”、“企业没给我缴纳社保应该向哪里投诉？”、“我是个农民工，老板不给工钱怎么办？”、“社保关系转移要什么手续？”……解答上述这些咨询电话，是南京12333咨询员们一天最主要的工作。群众随时随地拨打12333，就能得到政策法规的“一口答”、投诉举报的“一口受”，极大地方便了群众，实现了咨询和服务并举的功效。为提高电话接通率，中心严控现场管理，通过对来电量、上线率、接通率等业务指标的动态监测，统筹安排上线时间，不断提高咨询服务效率。为提高咨询解答准确率，中心以工作需求为前提，对咨询量大、群众需求迫切的政策法规和热点难点问题开展重点培训，要求咨询员对属于咨询范围的，准确答，迅速答；不属于咨询范围的，提供建议，正确引导；政策解释做到通俗易懂。为提高咨询服务满意率，中心采取实时监听、全程录音、质检评估、电话回访等措施，保证12333直接解答率长期保持在98%以上，疑难留处问题和网站邮件回复率达到100%，从未发生过因服务质量原因产生的投诉。

**二、创新社会管理，塑造公共服务品牌**

中心牢固树立创新意识和为民便民利民的服务理念，通过电话、互联网、自动语音、广播等现代化信息媒体技术，构筑了一个多层次、全方位、立体型的咨询服务体系。中心统筹协调全局网站和电子政务系统建设，2011年至今，网站访问量达到2700万人次，网上办事服务平台可提供204项服务，拥有个人注册用户3万余人，单位注册用户2.7万家，为2.4万家单位开通社保缴费基数网上申报功能，成功办理网上业务1.8万余笔。与南京新闻台联办“12333咨询热线”电台节目245期，通过电波解答听众提问3000余个。2012年，根据部、省关于推进“基本公共服务均等化”要求，协助六合区、原高淳和溧水县人社部门开通12333咨询电话，扩大了我市人力资源社会保障公共服务范围，“一地呼入，省市区联动”的格局初步形成。凭借不断完善的服务体系建设和稳步提高的服务水平，中心先后获得全省人社系统优质服务窗口、全省12333咨询服务先进单位、江苏省“青年文明号”等诸多殊荣，“南京12333”被授予南京市服务品牌。

**三、发挥资源优势，构建服务民生新模式**

南京12333经过十年的运转，政策储备、答复流程、解答体系、人员培训成熟完备。南京市12345政府服务热线开通后，南京市人社局发挥12333综合咨询服务平台优势，抓好源头对接，将局受理工作组设在12333，负责12345群众诉求的受理、转派、协调、回访等工作。中心将群众反映的各类诉求视为发现不足、工作改进的有效途径，注重制度建设，规范服务流程，全力以赴为群众排忧解难，得到广大群众的信任和好评。2011年至今，中心共受理市“12345”政府服务呼叫中心交办诉求3.72万件，其中经12333“三方通话”直接解答1.33万件，综合办结率97%，群众回访满意率90%，诉求工单办理实现了满意率上升，受理量下降、零超期“一升两降”的好成绩，连续两年被评为市“12345”政府服务呼叫热线群众诉求办理工作先进单位。

###### 民有所呼 我有所应

杭州市人力资源和社会保障局咨询服务中心

杭州市人力资源和社会保障局咨询服务中心（以下简称“咨询中心”）是随着人力社保事业发展而创建的公共服务平台，以统一的“12333”为标识，集中为公众提供政策咨询、投诉举报、协调处理等服务，并通过电话和网站承担政务公开、信访受理等职能。杭州市12333咨询投诉专线运行八年来，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”的人力社保咨询服务，累计服务公众来电1580余万个，为促进民生和社会和谐发挥了积极作用，受到各级领导的充分肯定和公众的普遍欢迎，被人社部命名为全国示范培训基地，在全国12333建设中发挥了典型引路和试点示范作用。

**一、以便民高效为重点，推进服务标准化**

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，咨询中心大力开展服务标准化建设，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，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，力争“接通一个，满意一个”。同时，咨询中心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服务能力，建立了一支既精通人力社保业务，又熟练掌握咨询服务技能的专业化咨询队伍。

**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，咨询中心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，咨询中心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，处理电话和网上信访，协调处理公众的各类问题和诉求。另一方面，咨询中心以现代信息技术为支撑，电话服务与多种服务手段并举，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接受全方位、多渠道、个性化的服务。

**三、以全市联动为载体，推进服务均等化**

12333是人力社保信息化服务平台的重要组成部分，是实现公共服务均等化的有效手段。咨询中心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。咨询中心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逐步开展了人工咨询、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，极大促进了人力社保公共服务的均等化建设。截止目前杭州区、县（市）12333来电总量超过193万个。

**四、以信息技术为支撑，推进服务智能化**

咨询中心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。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自动实时记录和汇总分析，形成每日每月的咨询热点难点，为提示群众需求、辅助科学决策、衡量政策认可度、评价工作满意度服务。三是引进了智能实时监控功能，根据咨询员的等待时长自动分配电话，管理座席PC机上显示所有座席形象化的工作状态，管理人员可以据此随时调整人员以应对来电高峰。

**五、以多方协作为纽带，推进服务人性化**

作为人力社保部门了解社情民意最全面、最广泛的窗口，咨询中心以服务民生为核心，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。咨询中心建立完善了咨询专线办理机制和联系人协调制度，通过整个人力社保系统的支撑和联动，提升快速解决问题的能力。在咨询中心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。“回馈—反应”机制的建立，体现了杭州市人力社保局寓管理于服务、推进“服务型政府”建设的理念。

###### 打造优质民生服务热线

青岛市劳动和社会保障12333民生服务中心

12333民生服务中心是青岛市人力资源和社会保障局为市民营造的一个“直观、温馨、快捷、便利”的政策业务咨询服务窗口，以“接待热情、反应迅速、答复准确”为准则，实现了“12333”轻松拨打、咨询快捷、服务到位，使“12333”真正成为老百姓和企业在人力资源和社会保障方面的“小秘书”和“信息部”。

**一、基础建设情况**

近几年，人力资源和社会保障工作成为群众关注的热点。为适应城乡人力资源群体中不同年龄结构、不同文化层次、不同信息需求的需要，2008年底，青岛市人社局成立了12333民生服务中心，目前人工座席已由成立初期的8个增加至40个，对外配置了60条人工中继线，开通了120条自动中继线、2条外网线路和4条传真线路。同时，充分发挥资源优势，合理设计规划，办公面积达到1200平方米，完善了后台监控室、办公室、休息室、会议室、更衣室等场所，美化服务大厅，将服务流程和服务理念上墙，工作环境得到明显改善，实现了布局合理、标识醒目、整齐划一。

**二、服务运行情况**

“12333”作为我局打造阳光政务、提高办事效率的重点工程，建立了规范高效的运行机制，取得了明显的社会效果。通过集合咨询优势、回访反馈优势和网上办事优势，推行“点对点、线对线、面对面”服务，使“12333”真正成为政府与群众间的桥梁和纽带。主要发挥了五大作用：

一是发挥“耳朵”作用，倾听民声。围绕“听民意、聚民智、连民心、惠民生”这一主线，牢固树立“每部电话都是一个窗口，每名同志都代表全局形象”的工作理念，切实做到认识到位、领导到位、接通到位和服务到位。通过合理安排工作时间，深挖工作深潜能，千方百计提高接通率，推行“错时上线”、“延时下线”的工作方法，确保咨询热线运行畅通。目前，每天受理市民来电6000左右，咨询员每人每天接听市民来电近140个，人工接通率80%左右。

二是发挥“喉舌”作用，服务民生。12333向社会提供人力资源和社会保障政策咨询、信息查询、社保卡挂失、网上办事、维权投诉举报、服务需求调查、满意度反馈、行风政风投诉等综合服务，做到“一口受理，全程负责”；机构改革后，将人事管理、职称评聘、公务员考录、高校毕业生就业等业务纳入12333服务范围，实现了咨询业务全覆盖，搭建起我局第一公共服务平台。一方面，通过电话与市民沟通交流；另一方面，不断拓展服务方式，充分发挥网络平台作用，及时回复网上信箱来件。2008年至今，受理群众来电306万人次；2009年9月至今共受理各类信箱群众来信8837件，做到件件有落实，件件有回音。

三是发挥“信使”作用，便民利民。人力资源社会保障工作政策性强、涉及业务面广，时间跨度大，咨询员在受理非常规性的疑难问题时，想群众之所想，急群众之所急，不推诿扯皮、不敷衍塞责。为了让群众少跑一趟路、少踏一个门槛、少走一道程序，主动与相关部门联系，坚持“接待热情、反应迅速、答复准确”的准则，为企业和劳动者提供方便，真正实现了机关服务零距离，体现了人社部门便民、利民、为民意识。

四是发挥“助手”作用，拾遗补缺。12333充分发挥信息资源优势和服务大局的意识，在日常咨询过程中，关注民意，分析民声，建立了信息上报制度。对群众意见大、反映集中的问题，通过剖析实际案例，及时反馈业务处室进行解决。通过信息联动机制，及时与业务处室部门协调沟通。同时，对群众反映的热点难点问题进行分析，报领导参阅，为领导决策提供了一手资料。目前，共上报《社情民意简报》238期。

五是发挥“出气筒”作用，化解矛盾。社会矛盾复杂多样。当遇到群众对我们不理解，来电情绪激动、发牢骚，甚至谩骂的时候，咨询员能够保持良好的心态，耐心倾听、细致解答、正确引导，不急不燥，把不好的情绪留给自己，把真诚和微笑留给群众。始终坚持“接待群众热心，听取意见耐心，解决问题真心，面对困难有信心”，尽可能化解矛盾。

同时，为保证服务质量，建立内部监督机制和服务质量提升机制，一方面，实行咨询服务全程录音，对咨询员服务进行监督，对市民有异议或不满意的电话有据可查，另一方面，组织开展回访服务，每日随机抽取部分来电号码，进行满意度调查，虚心听取市民对12333日常服务的批评和建议。今年，抽查录音监听电话7056个，回访电话6655个，满意率99.46%。通过录音监控和群众回访，分析咨询员在服务过程中存在的不足，发现问题及时整改，建立健全服务提升机制。

**三、改革创新情况**

12333民生服务中心始终坚持改革创新，增强服务的针对性、有效性，最大限度的发挥社会和舆论监督作用，增强政府工作的透明度和公信力。

今年4月份率先开展了“听民意、聚民智、连民心、惠民意——在线问政”活动，构建起“12333一网、一线”惠民服务平台。在我局门户网站开设了“在线问政”栏目，有计划地组织局领导、处室部门负责人，围绕“政策、政务、政风”三个方面进行在线交流。启动以来，共组织了三轮访谈活动，局党组分管领导和28个处室、部门负责人，围绕34个专题与近6000名网民进行在线交流，网民提问2973件，现场答复率99.9%，上报信息简报35期。同时，我们注重发挥网络优势，将访谈实录在网站公布，整理了1000个案例通过主流媒体发布，供广大市民参考借鉴。

另外，积极转变服务方式，变被动服务为主动服务。一方面，对市民2次及以上拨打人工服务电话未接通的，开展主动回拨服务，从一定程度上缓解了电话难打的问题，受到市民欢迎。今年，回拨服务6738人次。另一方面，利用新闻媒体，加大政策宣传力度，分别在《青岛早报》、《财经日报》开辟了“12333情暖民生”和“咨询台”栏目，宣传政策法规，解读热点、难点问题，主动为群众答疑解惑。今年共发布政策信息53期，共399条。

**四、队伍建设情况**

一是加强制度建设，规范服务。制定了统一的服务规范、服务标准和工作流程，建立了“五个一套”工作法，即“一套岗位职责、一套工作制度、一套工作流程、一套工作预案、一套工作资料”。编印了《12333民生服务中心工作人员服务手册》，人手一册。

二是抓好制度落实，提高执行力。建立内部激励机制，实施绩效考核管理办法，将工资待遇和工作业绩挂钩，调动了工作的积极性和主动性。从内部工资分配和员工服务规范等规章制度入手，用制度来规范人、约束人、激励人。绩效考核实施以来，工作人员的自我管理、自我约束和自我提高的能力明显增强。

三是强化队伍建设，提高人员素质。我们将提高工作人员政策水平和业务素质作为基础工作常抓不懈，组织开展“五个一培训”，即“每周一讲、每周一考、每日一清、每日一评、每月一星”。同时，积极组织各类集体活动，提高团队的凝聚力和战斗力，努力营造一个“团结和谐、心情舒畅、充满活力、催人奋进”的工作氛围，力争打造一支品牌队伍。

###### 架起空中信息走廊

梅州市12333电话咨询服务热线

梅州市12333电话咨询服务热线是人力资源社会保障部门为社会提供的专业电话服务平台，是金保工程公共服务系统建设的重要内容，是人力资源社会保障部门运用现代信息技术构建“空中信息走廊”，实现“零距离服务”的重要举措。该热线为广大群众提供劳动就业、劳动关系、劳动工资、劳动监察、技能培训、社会保险、人事人才等方面的政策法规、办事指南咨询以及投诉举报受理、社会保险信息查询、招聘信息查询等服务。12333电话咨询服务畅通了人社部门与社会公众的沟通渠道，减轻了前台咨询压力，提高了对社会公众的服务能力，对我市人力资源和社会保障事业发挥积极的推进作用。

12333电话咨询服务热线紧紧围绕人社事业的发展及为广大群众服务这个中心，始终坚持“务实、高效、勤奋”的工作作风，扎实推进各项工作，在争先创优、优质服务方面取得了较大成效，树立了良好的形象。

**一、严格制度管理，完善政策法规知识库建设**

12333电话咨询服务热线以基础规范管理年为契机，对规章制度、工作台帐、业务流程进行全面梳理，明确岗位职责，强化内部管理。在日常工作中，话务员使用文明用语，服务态度热情，解答问题耐心准确。实行绩效考核办法，对话务员工作态度、工作能力、接电话量等进行分值量化考核，以考核促进工作，调动话务员的工作积极性。

为提高服务质量，12333电话咨询服务热线建立了政策法规知识库，收录了2255份政策文件、55条办事指南，内容涵盖了劳动就业、劳动关系、社会保险、人事人才等业务资料，为电话咨询服务提供了有力的信息支持。群众拨打“12333”，可以得到所有人社政策的“一口咨询”。

**二、加强理论业务学习培训，塑造优质服务窗口形象**

12333电话咨询服务热线作为我局对外形象的重要服务窗口，一是对话务员实行严格理论业务培训，新进的话务员需到局机关各科室进行轮岗学习培训；二是定期进行业务学习，讨论咨询电话的热点、难点问题，学习新颁布的政策文件；三是组织话务员学习业务经办的具体操作流程，做到理论学习与实践相结合。

**三、立足民生需求，开展特色服务**

根据群众需求，12333开通了社保信息查询服务、疑难问题专家回复、开启自动语音服务等特色服务，极大地方便了群众。

一是社保信息查询服务。参保人员提供身份证号码，话务员在核实信息后可为其查询相关社保信息。查询服务包括单位缴费情况查询，参保人员基本信息查询，离退休人员基本信息查询，养老保险个人账户查询，城镇职工医疗保险个人账户查询，城镇居民医疗保险缴费情况查询，失业、工伤、生育保险缴费情况、待遇享受情况查询，新农保信息查询。

二是疑难问题专家回复。由于社会保障政策涉及业务部门多，许多具体条款处于不断完善、调整中，当话务员遇到疑难案例无法答复时，电话将会直接连线各相关业务部门，由各业务部门专家进行回复。在全国统一咨询日当天，12333咨询热线在提供正常咨询服务的同时，增设专家座席，组织业务部门专家在线咨询服务。

三是开启自动语音服务。非工作日时，12333电话咨询服务热线将开启自动语音服务。来电者可根据提示音进行留言，话务员将在上班的第一时间下载留言并及时回复，做到件件有着落。

**四、积极反馈民意，提升服务功能**

顺畅传递民意是12333电话咨询服务热线服务功能的重要延伸。12333根据群众来电及时汇总热点问题，及时反馈有关部门，为行政部门制定政策提供可靠依据。2011年至2013年6月，我市12333总呼入量123440个，日均接电量近200人次，最高峰达350人次。

我市12333服务热线现有的话务员是清一色的女孩，在电话另一端，她们用甜美的声音为群众解读政策，用真诚的服务为劳动者排忧解难。12333是一个平凡而忙碌的岗位，在这里，没有激情迸发的时刻，没有太多轰轰烈烈的事迹，更多的是日复一日繁忙而琐碎的工作。在这里，工作谈不上“潇洒”，说不上“露脸”，也轮不上“牛气”。即使讲话讲到沙哑，话务员依然以春风般的轻柔，给群众送去春日般的温暖，让群众享受春花烂漫的生活。12333咨询服务热线用自己优质、真诚的服务交上一份份满意的答卷，唱响一曲真诚服务的赞歌。

###### 体系“五统一”服务多元化

成都市劳动保障电话咨询服务中心

成都市劳动保障电话咨询服务中心成立于2005年11月，2006年5月开通12333电话咨询服务。7年多来，全市12333干部职工始终秉承用心倾听、真诚服务的宗旨，经过不断探索、改革创新，建立和逐步完善了服务体系、管理体系、制度体系。作为人社部门实现政务公开、为民服务的重要手段和载体，12333围绕便民、惠民、利民的目标发挥了积极作用。

**一、全市一体化电话咨询服务体系建成，实现了12333服务全覆盖**

经过不断探索与发展，我市按照“五统一”原则于2011年建立了以市本级为中心，辐射全市20个区（市）县，资源共享、整体联动的咨询服务体系，规模居全国前列。一是实现了“一地呼入，全市响应”的12333电话联动机制，服务效能得到突破性提高，全市平均人工接听率由31.81%提升至87.49%。二是实现了举报投诉、意见建议受理、转办、督办的业务联动机制，转办办结率达100%，做到了事事有跟踪，件件有落实。三是实现了12333知识资源库信息集成和资源共享，建立了“1+21”知识资源库模式，共收录信息近1.5万条，涉及内容3361万字。四是坚守舆情第一线，及时反映民情民意，上报业务简报283期，为改进工作和领导决策提供科学依据。

**二、多功能多元化服务，满足市民多种需求**

发展至今，12333服务已由单一的电话咨询向查询、经办、网上咨询、热线联动等多元化服务模式转变。一是咨询、反映问题多渠道，电话、传真、信箱多方式。二是社保信息查询快、准、全，自助服务全天候。三是社保卡自助语音挂失及时、便捷、安全。四是市长热线、文明热线联动更加便民。

**三、百姓的移动政策顾问，和谐劳动关系的协调者**

至今，已有440.43万人（次）通过拨打12333，解决了社保、医保、就业与再就业、劳动维权等问题。一是畅通咨询服务，12333已成为移动的政策顾问。二是设立劳动保障监察举报、行风政风投诉举报快速通道，既增加了劳动者维权途径，又大幅降低了劳动争议仲裁及信访案件的发生率。自开通以来，我市12333共接到有投诉或仲裁意愿的电话约20.8万个，最终进入监察或仲裁程序的不足10%。

**四、服务标识走向全国，知识资源库项目试点成效显著**

积极响应人社部号召，精心组织开展了全国12333服务标识征选及项目试点工作。一是选送的标识在全国参选的410件作品中脱颖而出，获录用奖，被人社部确定为全国人力资源社会保障电话咨询服务统一标识，在全国推广使用。二是顺利完成人社部公共服务知识资源库支撑系统研发课题在我市试点工作，合作完成了部级知识资源库初始库建设。

**五、大力宣传，走近百姓，彰显品牌效应**

始终坚持“请进来，走出去”，在做好日常宣传的同时，全市整体联动，重点开展了三八节妇女维权及3月30日全国统一咨询日主题宣传活动，做大、做强12333品牌。一是利用报纸、网站、电台等媒体，开设专栏、专版，实时连线、直播等进行广泛宣传。二是开通专家热线，在线坐诊，聆听诉求，提供点对点服务。三是组织咨询员走社区、访企业、入校园，为市民提供面对面服务。四是通过发一张便民卡，群发一条公益服务短信，发放一套宣传资料，张贴一张宣传画报，受理一批举报投诉和建议意见的“五个一”服务，变宣传活动为惠民措施。

**六、以制度规范标准化，创优质咨询服务**

始终坚持“以人为本”服务理念，推行管理制度化，服务人性化。一是确立了咨询服务“首问责任制”工作机制，力争一个电话基本满足群众需求。二是建立了全市统一的咨询服务规范，严格了职业操守。三是进一步完善了绩效考核制度，从录音分析、谈话指导到改进培训，多环节提升服务水平。四是建立长效培训机制，促进各项工作良性循环，确保咨询工作顺利开展。

###### 我的微笑您听得到

云南省12333人力资源社会保障咨询服务专线

云南省12333人力资源社会保障咨询服务专线于2004年12月28日正式开通。2009年3月由省人力资源社会保障厅法律咨询服务中心统一管理。4年来，我们始终坚持“用心倾听、真诚服务”的服务宗旨，“我的微笑 您听得到”的服务标准，营造“热心、诚心、真心、耐心”的服务氛围，开拓创新，积极进取，将12333电话咨询专线逐步打造成了政府与百姓之间的连心线，人民群众满意的政务信息咨询热线。

**一、群众满意是12333前进的动力**

作为服务性窗口，服务质量的好坏直接影响人力资源社会保障系统的形象和声誉，如何提高服务质量，让群众满意，是我们工作的重中之重。一是明确服务标准。我们明确提出“我的微笑您听得到”为所有接线员共同的服务标准，要求接线员做到“接听电话要热心、提供咨询要耐心、受理投诉要细心、学习业务要专心、服务百姓要真心”的五心服务，以及“说话轻一点、语气柔一点、态度好一点、脾气小一点、理由少一点、思路活一点、工作细一点、行动快一点、效率高一点、微笑多一点”的十点规范，努力让每一名咨询者都能得到满意答复。二是明确岗位职责。制定了《接线员岗位职责》、《接线员服务标准》、《值班长岗位职责》等制度，对电话咨询全过程中的每一个环节都做出了严格的规范要求，对服务礼貌用语、禁忌用语和禁忌行为都进行了明确的规定，对各类电话处理归纳了基本要领，通过规范的操作流程，努力实现高质量的服务。三是抓好业务培训。要求电话咨询员首先必须熟悉知识库，对常见的咨询问题要熟记于心，能准确答复；对把握不准的问题，要在尽量短的时间内找到标准答案予以答复。同时加大对新法律法规和政策的学习，每周五例行的学习讨论会重点解决本周出现的热点、难点问题，及时形成统一的解答规范，并选取1-2个咨询电话录音进行评析，互相提问，开展互动式的自我培训，提升接线员的业务素质。截止2013年6月，省本级12333共计接电近15万个（其中2011年接电15052个，2012年接电29320个，2013年1-6月接电12391个）。在查询量连年攀升（仅2012年就同比增长77.88％）、工作难度越来越大的情况下，做到了答复率均在98%以上，满意率不低于99%，接线员从未因服务态度问题被群众投诉。

**二、正规化管理是12333发展的关键**

正规化的管理，规范化的操作既是顺利完成电话咨询服务的保障，同时也是出现问题后追究责任的路线图。2009年3月，云南省政府印发了《云南省人民政府政务信息查询制度实施办法》，奠定了政务信息查询制度的基础。中心制订了《接线员专题学习制度》、《查询档案管理制度》、《知识库维护管理和安全管理制度》等一系列规章制度，制作《云南省人力资源和社会保障厅“12333”查询处理单》，明确通过 12333的电话查询，一般由接线员即时答复，即时确不能答复的，由接线员填写《云南省人社厅“12333”专线查询处理单》，交有关处室办理，接单处室必须在8小时内提出答复意见，及时反馈接线员对外答复，实现“进出一口，循环有序”。各类往来处理表格，均须签名、注明时间备查。做到谁签字谁负责、谁误时误事谁担责。使电话咨询服务工作涉及到的每一过程、每一环节的做法要求都有了明确规定，大大降低了工作运行出现问题的概率。

**三、服务民生是12333立足的重点**

12333是畅通群众诉求的重要渠道、联系群众的桥梁纽带，服务民生的有效载体，能及时地把群众的心声反馈给人社部门，为领导决策、制定政策、完善政策提供第一手资料。2010年以来，我们一共编印《“96128”、“12333”快报》37期，《“96128”、“12333”专报》5期。在倾听群众呼声、了解群众需求的同时坚持做好信息分析和情况反馈，为领导科学决策和业务部门制定、调整政策提供科学的依据。由于中心还承担着我省人力资源社会保障法律咨询和法律援助的任务，我们每周在12333接到的群众咨询电话中，甄别出有价值的信息，想群众之难，帮群众之急，免费提供法律援助服务。4年来，先后通过代写法律文书、计算相关补偿、待遇和提供仲裁或诉讼代理等形式，为低收入劳动者提供法律援助1227人次。

**四、打造品牌是12333工作的基础**

提高12333公益服务品牌的质量，得到人民群众的广泛认可，宣传工作必不可少。我们通过召开新闻发布会、在网络上公布部门行政职权、服务内容和服务承诺，编写政务公开目录、参加云南电视台“96128（12345）民生最热线”节目等多种形式，让百姓知晓12333查询的内容、方式、渠道、电话号码等。同时，我们积极参加人力资源社会保障部举办的 “我与12333”征文、“人力资源社会保障电话咨询服务标识（LOGO）设计”等活动，我省选送19篇征文和“12333”（LOGO）标识设计10幅作品参赛，其中一篇征文获二等奖，一幅LOGO设计作品在全国仅有的6件获奖作品中获入围奖。认真组织“12333全国咨询日”，开展了“进大厅、走社区、访企业、入校园”等活动，邀请市民代表实地参观接线大厅并开展了座谈交流。提升了群众对12333咨询专线的认知度，为打造“12333”公共服务品牌奠定了良好的基础。

思索与感悟

###### 我为12333唱一首赞歌

“这是心的呼唤，这是爱的奉献，这是人间的春风，这是生命的源泉”。平凡忙碌的12333咨询中心，“叮铃铃”的来电铃声声声悦耳，每一天咨询室里都传出有如的清泉般甜美的声音；每一天12333咨询人员把最热情的服务献给百姓！《爱的奉献》就是我们的真情工作。

爱的奉献源于我们肩负责任。还记得第一次来到12333参加培训，当时墙上几个大字吸引了我：“倾听民声、了解民意、服务社会、促进和谐”，直到投入到这个大家庭后，才真正体会到这句话的深刻含义。

曾经在10000号做话务员时，我只需要翻开知识库对着念就可以了，可是加入12333后，电话那头常常都是一些千奇百怪的问题，再也不是简单的搜索知识库了，而是耐心地与老百姓沟通，把深奥的政策解释给群众听。当遇到疑难问题时，我们会及时与相关处室沟通协调，再把准确的答复反馈给群众。加入大家庭半年来，我从接听的14784个电话中越来越明白那墙上简简单单的几个字背后，是一份厚厚的责任啊！社保、就业、劳动关系等样样都关系到人，件件都牵连到群众的福祉，12333人每一次服务都必须做到百分百的尽责，才不辱这份神圣的使命！

爱的奉献源于我们传递力量。每当铃声的响起的时候，电话那头传来的不只是一份责任，更多的还有一份感动的力量。

记得那天临近下班了，一位老人打来电话，着急地说到，“姑娘，我孙女考上啦，我想帮她去办理执业资格证，这些天为了她办证的事情都跑了好几个地方，但都不对。请问你知道在哪里办吗？”一个苍老的声音在我脑中回荡着，仿佛听到了爷爷的声音！想起以前爷爷在我面对考试时对我耐心的安慰和帮助，在酷暑炎热的中午为我摇着手中的竹扇陪我等待着考试的结果。泪水慢慢的湿润了眼眶···我耐心地倾听着他的诉说，用亲切温暖的话语一点点安抚着老人，不由自主的说“爷爷您不要着急，你孙女的执业资格证在人事考试中心就可以办理，我把那里的地址给您，请您找支笔记一下”。老人激动的说“小姑娘谢谢你，我都找好几天了，要是早点拨打你们12333就好啦”，电话在老人不停的感谢声下挂断了。电话的两端，我们仅仅通过一条小小的电话线就能传波着关心，让人与人的心更靠近一点点，希望就更多一点点。我好像听到了爷爷在赞扬，赞扬我通过这份爱的奉献，传递着12333情系民生的温暖能量！

爱的奉献源于我们不断进取。在12333这个平凡的岗位上，我们幸福的奉献着，收获着。12333热线开通7年以来，我们在网上为百姓解答咨询5万多次，我们为百姓发送短信300多万条，我们全省累计接听500多万个来电；为了提高服务质量的专业性，我们“走出去、请进来”，走出咨询室，去到广场、企业、校园、社区等户外活动达近百次；请进80多位副处级上专家来到咨询室为百姓排忧解难；正是有了不断的努力，我们连续5年荣获“三八红旗集体”、“巾帼文明岗”、“妇女工作先进集体”等省级荣誉称号。我们相信没有最好，只有更好！我们相信只有不断提升12333服务水平、不断提高群众满意度，才是我们12333人的不懈追求。

我为12333唱一首赞歌，因为肩负责任，让咨询者的生活多一份舒心，多一份安心；因为传递力量，让无助者重新看到希望的光芒；因为不断进取，为我青春展开了更光明的每一天！现在我还只是一个初出茅庐的小小咨询员，但是我会用我的满腔热情接好每一次来电，我要在美丽中国梦之中放飞青春的梦想，我会继续唱着心中的赞歌谱写我在12333的每一天！

江西12333咨询员 余紫娟

（江西省12333咨询员演讲比赛获奖作品）

###### 传承使命 锻造自我

砰！！1927年8月1日，红色土地上的一声枪响，给中国带来了翻天覆地的变化。2007年，同样在这军旗升起的地方，终于响起了12333清脆的电话铃声。80年的风风雨雨，80年的传承接力，此刻终于传到了我的手上。虽然我不能像革命先辈那样为了信念而挥洒生命，但我却可以在平凡的咨询员岗位上，传承那份光荣的使命！

刚加入12333的时候，我发现偌大的咨询室里竟然只有我一个男性，难道真的像父母所说的那样，咨询员都是女孩子吗？事实上，由于业务能力不强，时常会让来电者等待，我则在慌乱中查找知识或寻求组长帮助，许多来电者也因为等待过于漫长而挂断了电话，此刻的我倍感迷茫，也许父母的话是对的，也许我真的不适合这份工作，但就在此时，姑娘们发现了我的焦虑和迷茫，她们开始对我展开了热心的帮助，她们放弃宝贵的休息时间，轮流帮我充电学习，用易懂的语言讲解繁杂的政策知识，在她们的帮助下，渐渐地，我适应了这样的工作环境，渐渐的，我不再让来电者等待，随着而来的是来电者一次次的答谢声。

在12333，姑娘们也会“欺负”我，只要有脏活累活，胡健，你快去；每当需要跑腿时，胡健，你快去；遇到加班较晚时，护花使者也非我莫属。试问在座的男人们有几个可以像我一样幸福，陪同这么多女性一起度过“情人节”、“三八妇女节”，又同时成为这么多姐妹的“男性朋友”呢。这就是我们省级12333这个大集体，快乐工作、快乐学习、快乐生活，大家非但没因我的独特而孤立我，我也因能够融入这个女性大家庭而自豪。

在12333，我们大家齐心协力，不断的接受挑战，不断的锻造自我。为了方便群众查询，中心建立了养老、医疗、社保卡查询系统平台；为了收集政策及时，咨询骨干每天前往业务处室收集资料；为了提高工作效率，在考试密集期安排咨询员前往考试中心实践学习；为了给群众权威答复，定期组织专家热线，业务处室领导亲自接听群众来电。

还记得新年上班第一天，一个不寻常的电话拨了进来，拿起电话就听见一个极其愤怒的声音：“你们是干什么吃的”，“我们交的钱难道就养了你们一群猪吗？”我被他的话震住了，我一脸的茫然，我到底做错了什么，在新年第一天为什么要受这样的委屈？我告诉自己男儿有泪不轻弹，作为一名12333咨询员，12333的专业素养告诉我要冷静，要冷静，从他那咆哮的声音中我听出了他的焦躁不安，一个普通百姓能在春节期间爆发出这样的呐喊，可见他在生活中是遇到了多么大的困难啊！

原来，他和十几名工友在一家工厂里打工，已经半年多了，工资一直没有拿到，为了这个事情他曾经也找过当地的劳动保障监察部门，但是，监察部门却要他去申请劳动仲裁，他认为当地监察在推诿，不愿帮他要回工资。听完他的陈述，我终于明白了他为什么会在电话里发出那样的怒吼，顿时理解了他的心情，原来一切都是因为沟通不畅而产生了误会。我向他讲解了维权相关知识，并告知投诉时确实应当提供事实劳动关系的证明，若无法提供，则需去仲裁部门仲裁劳动关系的存在。事后，我主动帮他联系了当地仲裁和监察部门，他将信将疑的挂掉了电话，我的心也在他挂掉电话的那一刻悬了起来，放下电话后的几天里，我始终在纠结着这件事，当我准备回访他的时候，那位工友又一次拨通了我们的电话：“有钱了，有钱了，太感谢你们了，太谢谢了，12333真的好啊”。

听着他在电话里满是喜悦的感谢声，放下悬着的心，我终于笑了“不用客气，这些是你应得的，有问题欢迎随时拨打12333”。我的言语很平静，但是，每个字中都透着自豪和骄傲。

当每一个问题得到解答，当每一个情绪得以平复，当每一个焦虑得到舒缓，当每一个矛盾得以化解，我们都会得到一声谢谢，这就是我们12333锻造自我的价值。从为人民服务到学习三个代表，从构建和谐社会到圆每一个人的中国梦，这就是我们12333传承使命的意义。让我们12333在服务型政府转型中焕发出新的生命，让我们12333在红色革命的土地上焕发出异样的光彩。

江西12333咨询员 胡健

（江西省12333咨询员演讲比赛获奖作品）

###### 情

**姐妹情**

一锅汤底，一桌人，火锅是我们这群小姐妹的最爱，吃火锅时那爽朗的笑声，热闹的场面，永远是一道亮丽的风景线，这就是12333，热情，开朗，团结的集体。我们一起讨论热点问题，用轻松地工作环境来舒缓紧张的电话压力；一起午休，三个凳子一摆就是我们的床，办公室就像我们的家。转眼间，离开你们半年多了，“姐妹们，我想你们！”

**感激之情**

毕业后一直在南昌工作的我，本想在这片土地定居，直到2012年爸爸的一次手术，让我萌生了回家的念头。那本是很小的胆结石手术，可手术后两个小时过去了，爸爸却依然在麻醉中没有醒过来，无论医生怎么拍他，他都没有反应，我开始害怕了！医生嘱咐我们“家人要一直在旁边叫”，我战战兢兢的喊着：“爸爸，爸爸”。6个小时过去了，爸爸终于微微地睁开了眼睛，轻轻地应了我一句，然后又睡着了，我悬着的心终于放下来了，那天，坐在爸爸床头边的我，第一次发现那厚实的肩膀其实也需要依靠，而我仅仅在他身边照顾了三天就回到南昌上班了，我多么想抛下工作，可是···

去年，得知九江市要招聘12333咨询员，我立即将自己想回家的想法告诉了信息中心领导，没有想到，领导二话没说就主动帮我联系了九江市信息中心，就这样，我顺利地考入了九江市12333，圆了回家梦，现在每天都可以回家孝敬父母的我对省信息中心及九江市信息中心都充满了感激之情。在这里，我想说：“谢谢您们”。

**酸甜苦辣情**

“铃铃铃···”12333电话响起，我熟练的拿起听筒，专业而又热情的对群众说着欢迎词“您好！九江市12333为您服务，请问有什么可以帮您？”

“帮我，你们就没想过帮我，坐在那享清福啊？”我莫名其妙地承受着这火辣辣的责问，心里充满了委屈，我只是一个有尊严的普通人，真的很想回她一句，可做为咨询员，代表的是12333的声音，我只能默默地将委屈往肚里咽，待咨询者的怒气减弱点后，再了解具体情况，原来朱女士的女儿已通过2013年度考录公务员的体检，即将进行政审，但她却不知道自己的档案在哪。

“请问她的报到证上写的是哪？”

“报到证早不见了”朱女士着急的说道。

“她的档案不在我市人才交流服务中心的话，建议您咨询一下学校。”

“我打过学校电话了，没人接啊。”

“很抱歉，您的问题已超出我局管辖，建议您与教育部门联系咨询。”

“你们怎么就这样推来推去啊，电话我是打不通，就认准你这了，你要是不给我解决，我就投诉你”，面对群众的无理要求，我苦不堪言。

朱女士在电话那头发泄了几分钟后，突然叹了口气说：“哎！因为孩子好不容易考上了，可是我们却连档案在哪都不知道，我真的很着急，听声音你应该跟我女儿差不多大吧，刚刚实在不好意思，算了，不为难你了！”那近似绝望的声音让我感到了一丝酸楚，想就帮她找找吧。

“您将孩子的毕业学校，身份证号码等相关信息都告诉我，我试着帮您找找看。”

“那谢谢了，就拜托你了。”

根据朱女士提供的信息，我先后与毕业学校、高校就业指导中心、福州市人才交流服务中心等多处取得联系，确认档案在福州市人才交流服务中心后，我立刻告诉了朱女士，电话那头，朱女士笑呵呵地对我连连道谢，那一丝甜意涌上心头。

仅仅是这一个电话，就充满了酸甜苦辣，不难想象三年下来，是怎样的五味杂陈！

这就是一名普通咨询员与12333的情，有姐妹情，有感激之情，有酸甜苦辣，而将为人母的我仍坚守岗位，用12333惯有的热情与真诚进行着爱的胎教，让这份情一直延续！

九江12333咨询员 江雯

（江西省12333咨询员演讲比赛获奖作品）

工作文件

###### 关于印发2014年人力资源和社会保障电话咨询服务工作安排的通知

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）：

根据《关于印发<2014年人力资源和社会保障工作要点>的通知》（人社部发[2014]1号）和《2014年人力资源和社会保障信息化工作总体思路》的要求，部里制定了《2014年人力资源社会保障电话咨询服务工作安排》。2014年人力资源社会保障电话咨询服务工作的主要任务是：围绕人力资源社会保障中心工作，以“规范年”建设为重点，稳步扩大12333电话咨询服务覆盖面，积极推进规范化、一体化发展，不断提高12333电话咨询服务能力。

各地要高度重视12333电话咨询服务工作，结合党的群众路线教育实践活动，结合窗口单位改进作风专项行动，结合创建优质服务窗口活动，稳中求进，改革创新，扎实开展各项工作，全面提升人力资源社会保障电话咨询服务水平。现将《2014年人力资源社会保障电话咨询服务工作安排》印发给你们，请及时转发各地市人力资源和社会保障部门，抓好贯彻落实。

人力资源和社会保障部信息化

领导小组办公室

2014年2月14日

###### 2014年人力资源社会保障电话咨询服务工作安排

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 任务 | 工作内容 | 部级工作 | 地方工作 |
| **一** | **协同工作，扩大12333的地市覆盖面** | | | |
| 1 | 统一部署 | 制定年度工作计划，统筹推进各项工作。 | 制定年度工作计划，建立各级电话咨询服务部门协同工作机制。 | 按照部里的统一部署，开展各项工作，重点推进12333规范化建设。 |
| 2 | 扩大覆盖面 | 进一步提高地市覆盖率，开通12333的地市级以上单位达到340个以上。 | 巩固省级全覆盖成果,加强指导，逐步扩大地市覆盖范围。 | 加强对辖区内未开通地市的指导，制定计划和考核目标，提高电话咨询服务地市覆盖率。 |
| **二** | **开展“规范年”建设，推进12333规范化发展** | | | |
| 3 | 课题研究 | 完成课题研究工作，加强课题研究成果的交流和应用。 | 完成部本级课题研究，指导地方完成课题研究。评选和表彰优秀论文,总结和推广课题研究成果。 | 完成省本级课题研究，指导地市完成相关课题研究。 |
| 4 | 标准建设 | 开展12333电话咨询服务标准和规范制定工作。 | 组织开展相关标准规范的起草工作。 | 参与标准规范的起草、制定工作。 |
| 5 | 制度建设 | 推进12333制度建设，加强内部管理。 | 指导地方制定12333电话咨询服务管理制度。 | 建立健全12333电话咨询服务管理制度。 |
| 6 | 服务监督 | 开展12333咨询服务质量监控。 | 制定方案,组织人员开展地方12333服务质量监控,撰写质量监控报告。 | 加强内部管理，提高接通率，向社会公众提供规范化服务。 |
| **三** | **坚持一体化建设思路，构建全国12333服务体系** | | | |
| 7 | 系统建设 | 推动电话咨询服务信息系统建设，使基于信息系统开展电话咨询服务工作的省市增至300个。 | 指导各地开展电话咨询服务信息系统建设工作。 | 加强督导,积极推动尚未建立电话咨询服务信息系统的地区尽早建立信息系统。 |
| 8 | 共享资源 | 建立健全信息资源库，通过信息交互平台实现信息资源共享。 | 依据部颁分类代码规范，建立和完善部本级信息资源库，依托金保工程业务专网建立信息交互平台。实现部平台与部分省级机构的信息共享。 | 在部级分类代码规范的基础上，建立本地规范，建立和完善本级信息资源库，实现与部级信息资源库的共享。同时做好省市信息资源库共建/共享工作。 |
| 9 | 短信平台 | 统一规划、稳步推进全国统一的12333短信服务平台建设。 | 开展全国12333短信平台建设规划，下发指导意见，开展试点。 | 按照部里的统一要求，对外提供12333短信服务。 |
| 10 | 创新形式 | 拓展服务形式，实现不同服务渠道之间的信息共享和业务协同。 | 跟踪信息技术和通信技术的发展情况，研究和推荐新的服务形式。 | 积极采用新的服务形式，并实现不同服务渠道之间的关联。 |
| **四** | **做大、做强12333电话咨询服务品牌** | | | |
| 11 | 咨询日活动 | 以“走进农民工”为主题,开展“12333全国统一咨询日”活动，进一步提高12333的社会认知度。 | 制定活动计划，组织和参与现场咨询活动。对咨询日活动进行调度。 | 按照部里的统一部署，围绕“走进农民工”主题，完成统一咨询日活动，并做好情况总结和上报工作。 |
| 12 | 拓展内容 | 围绕人力资源社会保障中心工作和重点工作，积极扩展服务内容。 | 指导地方扩大12333服务内容，强化推动社会保障卡咨询服务等工作。 | 加强电话咨询服务数据分析,为业务部门工作提供支持。加强与业务部门的沟通,逐步拓展服务内容。 |
| 13 | 业务调研 | 组织调研,开展12333电话咨询服务研讨工作。 | 针对12333难点问题,开展调研，组织电话咨询服务工作研讨。 | 结合地方实际开展研究，做好成果整理应用工作，参加部里组织的业务研讨。 |
| **五** | **加强咨询员队伍建设，提高人员素质和服务能力** | | | |
| 14 | 学习培训 | 举办全国12333电话咨询服务培训班。 | 组织培训工作,确定培训内容和师资。 | 组织本地人员参加培训，组织开展本地区咨询员和管理人员培训。 |
| 15 | 业务交流 | 推动全国12333电话咨询服务工作的日常交流。 | 做好12333网站维护工作，《12333工作简报》编发，开展基于QQ群、微信的日常交流。 | 办好本地12333工作动态类内刊，并及时上报部里。及时组织转发、学习部《12333工作简报》。 |

###### 人力资源社会保障部办公厅关于开展2014年12333

###### 全国统一咨询日活动的通知

人社厅函[2014]65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）：

12333全国统一咨询日活动开展以来，在宣传人力资源社会保障法律法规政策，满足社会公众释疑解惑需求，推广人力资源社会保障12333电话咨询服务等方面发挥了重要作用。为了将活动引向深入，人力资源社会保障部决定开展以“走进农民工”为主题的2014年12333全国统一咨询日活动，现就有关活动安排事项通知如下：

一、紧扣活动主题。农民工是我国工业化、城镇化进程中涌现的一支新型劳动大军，为经济社会发展作出了重大贡献。做好农民工就业服务，保障农民工各项权益对于促进农村劳动力向非农产业和城镇转移，推进城乡经济社会发展一体化进程具有十分重要的意义。今年的12333全国统一咨询日活动主题确定为“走进农民工”，时间为3月30日。各地要紧紧围绕广大农民工最关心的劳动就业和社会保障等方面的热点难点问题，制定详细的活动方案，精心组织好今年的全国统一咨询日活动。

二、创新服务方式。“走进农民工”要体现在送服务上门、主动为农民工服务等方面。各地应结合农民工需求实际，提升服务理念，创新服务方式，可以在活动当天组织咨询员到农民工比较集中的企业就农民工关心的就业培训、劳动合同、工资保障、社保关系转移、医疗保险、工伤保险等问题进行面对面的咨询，也可以在农民工流动量大的广场、车站、码头等地设置咨询台，发放宣传材料，现场解答农民工的问题。有条件的地区还可以邀请农民工代表到12333咨询服务中心参观、座谈，倾听他们对农民工工作和12333电话咨询服务工作的意见建议。

三、加大宣传力度。各地要根据活动安排制定相应的宣传方案，邀请新闻媒体对活动进行宣传报道。要通过开展12333全国统一咨询日活动，宣传国家的方针政策，营造全社会关心、尊重农民工的氛围，扩大12333电话咨询服务的社会影响力。

四、加强组织领导。今年的12333全国统一咨询日恰逢周日，各地人力资源社会保障部门要加强领导，高度重视活动的组织工作，确保活动现场的安全、有序。各地12333电话咨询服务机构要抓好活动的具体组织工作，农民工工作协调机构要积极配合，共同做好相关工作。

五、做好信息报送。请各地于3月20日前将活动方案报部信息中心。咨询日活动结束后一周内，将活动的相关文字、图片、视频等资料报部信息中心。工作中如有问题，请及时与我部联系。

部信息中心：赵劲、陆春生

电 话：010-84202259、84202261

电子邮件：[12333@mohrss.gov.cn](mailto:12333@mohrss.gov.cn)

农民工工作司：吴厚德

电 话：010-84208650

人力资源社会保障部办公厅

2014年3月3日

###### 关于12333电话咨询服务开展改进作风专项行动的通知

人社信息函[2014]10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）信息中心(电话咨询服务中心)：

为落实党的群众路线教育实践活动专项整治的各项要求，部里下发《关于开展窗口单位改进作风专项行动的通知》（人社部发[2014]5号），对包括12333电话咨询服务在内的12类窗口单位改进作风专项行动进行了统一部署。为贯彻落实该通知精神，确保12333电话咨询服务改进作风专项行动取得实效，进一步提高12333电话咨询服务的质量和水平，现就有关工作提出如下要求：

一、高度重视改进作风专项行动。根据本地窗口单位改进作风专项行动工作安排和《2014年人力资源和社会保障电话咨询服务工作安排》的要求，结合12333电话咨询服务的特点，制定12333电话咨询改进作风专项行动方案，紧密结合党的群众路线教育实践活动，全面贯彻和优化各项服务标准和规范，严格落实各项工作纪律，普遍使用规范的文明服务用语，使12333电话咨询服务作风建设明显提升。

二、积极拓展服务形式。依托12333电话咨询服务，开展12333电话咨询网上服务、手机短信、微信、微博、智能客户端等服务形式，提升12333电话咨询服务能力。通过提供多渠道、个性化的服务，主动解答群众关注的人力资源社会保障问题，降低电话呼入量,进而提高电话接通率。

三、加强服务规范建设。围绕“规范年”建设工作，充分利用课题研究成果，全面开展12333电话咨询服务标准规范制定工作。严格执行部颁标准和规范，统一服务形象和服务流程，努力形成标准化、规范化、人性化、便捷化服务的长效机制。推行文明服务用语，做到服务语言规范，表达清晰准确，语气亲切温和，多一分主动、多一分热情、多一分关怀。

四、搞好统一咨询日活动。按照部里统一部署，精心组织以“走进农民工”为主题的2014年12333全国统一咨询日活动。各地要紧紧围绕广大农民工反映强烈的劳动关系、就业和社会保险等方面的热点难点问题开展专题咨询服务活动，为农民工提供面对面的咨询服务，倾听他们对农民工工作和12333电话咨询服务工作的意见建议，提高服务水平。

五、开展服务质量监督。严格内部监控，全面检查12333电话咨询服务作风建设情况。强化外部监督，自觉接受群众和舆论监督。部里将继续组织开展对各地12333电话咨询服务的质量监控，逐步形成常态化的12333电话咨询服务质量监督机制。坚持问题导向，对发现的问题及时采取措施改进。

六、强化咨询员培训。各地要特别重视咨询员培训，重点培训服务规范、咨询技巧和业务知识，提高服务意识、服务技巧和服务能力，提升业务水平。要特别把作风建设作为培训的必修课，切实提高咨询员改进服务态度和工作作风的自觉性。部里也将继续加强12333电话咨询员培训，全面提升咨询员的服务能力和水平。

人力资源和社会保障部信息中心

2014年3月17日

###### 关于同意江苏省12333咨询中心为全国

###### 12333一体化建设示范基地的复函

人社信息函[2014]12号

江苏省人力资源和社会保障厅：

你厅《关于申请全国12333示范基地的请示》收悉。你厅高度重视12333电话咨询服务工作，统一规划，统一标准，建立了全省集中的12333电话咨询服务信息系统、统一的知识库、统一的服务规范，省、市、县全部开通12333综合咨询服务，初步建成三级联动、全方位一体化的电话咨询服务体系，特别是在服务一体化、管理一体化、培训一体化、考核一体化等方面进行了积极探索，取得了明显成效，有力地促进了人力资源社会保障事业的发展。你们的做法和经验，对全国各地加强12333一体化建设具有借鉴意义。经研究，同意你厅申请，确定江苏省12333咨询中心为“全国12333一体化建设示范基地”。

请你厅进一步加强12333电话咨询服务工作，改革创新，奋发有为，健全服务体系，创新服务模式，提高服务水平，继续探索12333一体化建设的新路子，推动一体化建设的新发展，总结一体化建设的新经验，切实发挥全国12333一体化建设示范基地的引领作用，为促进全国12333电话咨询服务事业的发展做出更大的贡献。

人力资源和社会保障部信息化

领导小组办公室

2014年3月20日