



目 录

[领导讲话 2](#_Toc417031011)

[积极作为 全面提升能力 2](#_Toc417031012)

[工作动态 10](#_Toc417031013)

[12333工作研讨会在广州召开 10](#_Toc417031014)

[天津市12333电话咨询服务中心获得](#_Toc417031015)[“天津市文明单位”荣誉称号 10](#_Toc417031016)

[宁夏、浙江省杭州市、江苏省镇江市12333咨询服务中心](#_Toc417031017)[荣获“全国巾帼文明岗”称号 10](#_Toc417031018)

[成都市12333举行“倾听妇女心声](#_Toc417031019)[关爱妇女权益”主题宣传活动 11](#_Toc417031020)

[标准规范 12](#_Toc417031021)

[人力资源和社会保障电话咨询服务规范 12](#_Toc417031022)

[工作交流 20](#_Toc417031023)

[2015年度12333全国统一咨询日活动情况 20](#_Toc417031024)

[北京12333全国统一咨询日活动情况 22](#_Toc417031025)

[河北12333全国统一咨询日活动情况 25](#_Toc417031026)

[内蒙12333全国统一咨询日活动情况 27](#_Toc417031027)

[安徽12333全国统一咨询日活动情况 28](#_Toc417031028)

[成都12333全国统一咨询日活动情况 31](#_Toc417031029)

[12333咨询服务案例分享 33](#_Toc417031030)

[真心连线 真情沟通](#_Toc417031031) [充分发挥12333为民服务的桥梁纽带作用 33](#_Toc417031032)

[答疑惑 解难题 沟通协调是关键 36](#_Toc417031033)

[倾听民生 热忱服务 全面为劳动者答疑解惑 37](#_Toc417031034)

[人民群众需要12333电话 39](#_Toc417031035)

[基层建设不完善，服务效能受影响 42](#_Toc417031036)

[思索与感悟 45](#_Toc417031037)

[信任 45](#_Toc417031038)

[用心倾听 让声音微笑 46](#_Toc417031039)

领导讲话

###### 积极作为 全面提升能力

——在全国12333电话咨询服务工作研讨会上的讲话

信息中心 张永清

2015年3月12日

这次会议的主题是贯彻全国人社工作会议精神，落实部领导批示要求，研究分析当前的形势，总结交流工作经验，部署安排今年的工作，目的是统一思想，明确任务，研究措施。一年之计在于春，做农活如此，干工作也是如此。今年的会议提前到3月开，希望更好地布置工作，指导工作，推动工作。

**一、正确把握新形势新要求**

过去一年，各级12333电话咨询服务机构围绕人力资源社会保障中心工作，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，以规范建设为重点，稳中求进，改革创新，稳步扩大服务覆盖面，积极推进规范化、一体化，各方面都取得显著成绩，为今年工作奠定了良好的基础。一是开展规范年建设活动，制定《人力资源和社会保障电话咨询服务规范》，标准规范建设取得重要成果；二是创新形式，联合农民工工作部门成功举办以“走进农民工”为主题的全国统一咨询日活动，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；三是根据部里统一部署，以问题为导向，积极开展改进作风专项行动，工作作风持续向好；四是实施质量监控，推动问题改进，服务水平进一步提高；五是创建示范基地，积极引导，一体化建设取得新突破；六是完成33个课题研究工作，理论研究创新取得丰硕成果；七是分别在上海和重庆举办2期咨询员培训班,咨询员队伍建设取得扎实成效。根据调查统计，截至去年底，全国已有340个地市级以上人社部门开通12333电话咨询服务，开通率达到92.9%，其中276个单位（包括省本级）使用电话咨询服务系统，占全部开通地区的81.2%。全国12333工作人员有4440人，其中咨询员3759人，座席总数3898个，全年来电总量达7839多万次。这些成绩的取得是各级领导重视、支持的结果，是全国12333人共同努力、顽强拼博的结果。

今年，是全面深化改革的关键之年，是全面推进依法治国的开局之年，也是“十二五”规划收官之年。我国将在经济发展新常态下，开始全面建设小康社会、全面深化改革、全面推进依法治国、全面从严治党的新征程。人力资源社会保障工作任务将更加繁重，12333电话咨询服务工作面临更大的挑战和机遇。

（一）正确把握经济新常态的新形势新要求。当前我国经济发展进入新常态，正处在爬坡过坎、攻坚克难的重要时期。新常态对12333电话咨询服务工作有什么影响，有什么新要求？我们要有清醒的认识。一是新常态是经济增速换档期，经济增长要从高速增长换档到中高速。2006-2013年，我国经济平均增长速度是两位数，10%多一点，去年回落到7.4%，今年的预期目标还要低一点。这种经济增长从高速转向中高速，必然对就业、社保等产生一定的影响，比如失业增多、社保关系接续难，进而对电话咨询服务产生影响，有关业务咨询问题增多。二是新常态是结构调整的阵痛期，结构调整是当前和今后一个时期我国经济工作的一个重要任务。结构调整就是行业有进有退，企业有生有死，有些行业要收缩，有些企业要退出。这必然对工资、劳动关系等方面产生一些影响，比如大规模辞退导致的劳动纠纷问题、申领失业金问题，进而对电话咨询服务产生影响，相关业务咨询会增加，服务难度增加。三是新常态是转型升级加速期，经济的质量效益要提升，从产业链的中低端向中高端迈进。这就意味着需要大量有技能的工人，需要加强职业培训和人才培训，有关培训、人事人才的咨询电话就会增多。12333咨询服务工作一定要主动认识新常态、适应新常态，研究新常态对电话咨询服务工作提出的新要求，把握电话咨询服务的新特征，明确工作重点，增强服务意识，提高敏锐性，对各类情况提前进行研究，做出预判，积极应对，实现摆布合拍，方法对路。

（二）正确把握全面深化改革的新形势新要求。十八届三中全会提出全面深化改革的要求，今年是全面深化改革的关键之年。人社工作大多涉及民生，全部涉及人，是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要内容，改革的任务仍然十分繁重。去年的几项重大改革措施落实关键在今年，这些改革涉及众多群体利益关系调整，社会各界高度关注，而且几项改革同时出台实施。今年部里还将推出33项具体改革举措，各地也将推出一系列改革措施，如制定职工基础养老金全国统筹方案、养老保险基金投资运营方案、地市以上机关建立公务员职务与职级并行制度的试点意见、关于全面治理拖欠农民工工资问题的意见等。在贯彻党的十八届四中全会决定系列改革任务清单中，也有多项由人社部门牵头，参与的就更多。目前改革已经进入了攻坚期、深水区，能改好改的都改了，剩下的都是硬骨头，问题也会越来越凸显，矛盾越来集中，难度越来越大。有的改革直接涉及重大利益关系，比如，养老保险制度和工资制度改革，涉及机关事业单位和企业、不同群体之间利益调整；有的改革需要破解多年积累的深层次矛盾和问题，比如，事业单位人事制度改革，单位类型繁多，使用人员繁杂，诉求、问题、情况层出不穷；还有的改革涉及群体情况复杂、涉及面广，比如军人养老保险关系转移涉及军队政策和地方政策对接，全国跨省异地就医涉及到不同省市间的衔接等。可以预见，随着改革的逐步推进，必然会带来新的咨询热点，也可能会激发新的矛盾。这就要求我们咨询机构提前做好应对，下大功夫去学政策、统口径、做研究，充分发挥12333对政策的宣传引导作用，配合相关业务单位，共同推进改革大业。

（三）正确把握全面推进依法治国的新形势新要求。十八届四中全会提出全面推进依法治国的要求，促进国家治理体系和治理能力现代化。全面推进依法治国是中央“四个全面”要求的重要内容，不仅是国家治理理念、治理方式的巨大改变，也深刻的影响人们的思想观念、行为方式。今年是全面推进依法治国的开局之年，人社法制工作也将进一步加强。一是立法工作加强，需要根据实际进一步做好法律法规的增补、修订完善、清理废止等工作。随着法规的出台、修订，群众对人社法规的咨询会增加。二是执法工作加强，劳动关系呈现新的特点，争议仲裁、劳动监察案件会增多，电话咨询也会“水涨船高”。三是普法工作加强，群众法律意识提高，相信法律、运用法律、维护法律，依法维护权益的意识会进一步提高，来电咨询量也会增长。面对这一新形势，12333既要做好咨询应对，向群众提供尽可能多的服务，又要把法制观念落实到工作中，按照规定流程开展工作，规范回答群众来电。

（四）正确把握建设服务型政府的新形势新要求。转变政府职能、加强公共服务是本届政府执政的一大亮点。总的要求就是，创造良好的发展环境、提供优质的公共服务、维护社会公平正义，切实履行好经济调节、市场监督、社会管理、公共服务的职能。随着职能的转变，政府公共服务的职能进一步凸显。人社部门是政府公共服务的重要提供者，12333电话咨询服务作为人社公共服务的重要渠道和重要品牌，既有机遇，也有挑战。一是服务型政府必须全业务服务，要求电话咨询服务覆盖所有的人社业务，这里还有许多工作要做。二是服务型政府必须全流程服务，要求电话咨询服务扩展服务项目，提供更多的服务，尽可能方便群众。三是服务型政府必须全渠道服务，要求电话咨询服务拓展服务方式，在电话服务的基础上，拓展网上、手机、PAD等服务，满足不同人群的不同需要。我们要抓住机遇，争取各方面的支持，做大做强自己，将“12333”打造成为部门内认可、社会上信任的人力资源社会保障公共服务品牌。

上面四点都是大势大局，必须正确把握。古语说：“不谋全局者不足以谋一域”。电话咨询服务工作要在大势下谋划，在大局中定位，顺应大势，服务大局，站在全局的角度看问题、出主意、想办法，将12333工作与国家大局紧密结合起来，始终保持清醒和定力，找准位置、发挥作用、取得成效。

**二、深刻理解2015年工作任务**

2015年的电话咨询服务工作，在1月就印发了工作要点，任务非常艰巨。这里，我再强调三个方面。

（一）突出一个重点。这个重点就是能力建设。今年的工作，要围绕能力建设这个重点去开展。为什么要突出抓能力建设呢？去年部里开展窗口单位改进作风专项行动，部领导调研和工作组到地方暗访，都发现12333电话打不通的情况，有的是没有开通电话服务，有的是电话繁忙，打不进去，不管哪种情况，都反映能力不够。事实上也是这样。去年我们对各地12333电话咨询服务情况进行调查统计，结果显示，还有6个省的26个地市未开通12333电话咨询服务，11个省的90个地市未完成电话咨询服务系统建设，18个省份人工接听率低于50%。质量监控结果有8个省份综合得分低于60分。种种情况表明，能力不足已经成为制约当前12333电话咨询服务工作的瓶颈，难以适应日益增长的咨询服务需要，更不能适应新形势新要求，必须下大力气加以解决。此其一。第二，从外部来看，政府公共服务热线呈整合趋势。12345开始整合各部门热线，如何应对？整合是趋势，关键是怎么整合，谁整合谁？一定是大鱼吃小鱼，强食弱肉！12333必须全面提升能力，做大做强，才能避免被整合的命运。地方的经验也充分证明了这一点。能力建设，事关12333的生存发展，必须全力提升。

[能力](http://baike.baidu.com/subview/41286/8049822.htm)是完成一项目标或者任务所体现出来的[素质](http://baike.baidu.com/view/56734.htm)。12333电话咨询服务能力体现在机构的能力和人员的能力两个方面。机构能力体现的是服务社会的承载能力，是做好服务的必要基础和重要保障；人员能力体现的是咨询员的综合素质，是做好服务的核心要素。

12333能力建设要紧紧围绕机构实体化、服务规范化和咨询专业化开展，整体推进，重点突破，从机构实体化和人员充实上着力。在拓宽业务覆盖范围上下功夫，从就业、社保扩大到人社六大板块业务，更好地服务业务部门。在增加服务项目上下功夫，从咨询到查询，从预约到办理，从政务公开到投诉举报，更加便捷群众。在创新服务方式上下功夫，在电话服务的基础上，扩展网上、手机、PAD等服务，满足不同群众的不同需要，提高服务的可及性。在加强咨询员培训上下功夫，建立师资队伍，编写培训教材，从业务到技术，全面培训，努力提升咨询服务水平。

（二）着力四个抓手。今年的工作，部领导明确批示“将全面覆盖、规范标准、扩展平台、提升形象作为当前12333建设的4大抓手”。我们要认真学习，深刻领会，全面落实。

“全面覆盖”，就是要在地市以上单位全面开通12333电话咨询服务。这个任务是硬目标，我们要全力推动完成。从去年调查的情况看，尚有6个省份的26个地市未开通12333服务，分别是广西（11个）、青海（7个）、陕西（4个）、西藏（2个）、河南（1个）、甘肃（1个）。请这些省份高度重视，千方百计，百计千方，确保每个地市都开通12333电话咨询服务。坚持省级集中，采用省级统一部署模式建设12333电话咨询服务系统，快速推动地市开通服务。部里将采取一对一督导的方式，督促未开通地市尽快开通,全力推动实现12333地市级全覆盖。开通的地方要进一步加快一体化建设步伐，遵循统一的标准，建设电话咨询服务信息系统和信息资源库，利用信息化手段，提高12333电话咨询服务的科学化、规范化水平，全面完成人社信息化建设“十二五”规划任务，实现全部省级和90%的地市建立电话咨询服务系统或依托全省统一的电话咨询服务平台开展工作的目标。

“规范标准”，就是要继续推进规范化建设。去年我们开展了规范建设年活动，在大家的共同努力下，制定3个规范初稿，完成《人力资源和社会保障电话咨询服务规范》编制工作，规范工作取得阶段性成果。规范化建设，任重道远，永远在路上。今年要继续加强规范建设。一是发布《人力资源和社会保障电话咨询服务规范》，全力抓好规范的宣贯落实，推动12333电话咨询服务工作的科学化、规范化发展。二是加紧推进咨询大厅建设、信息系统建设和咨询员管理等规范的制定，形成完备的规范体系。三是加强服务质量监控。监控的目的是要促进服务质量的提升。各地要加大力度，继续搞好质量监控，重点监控接通情况和服务规范落实情况，全力促进服务水平提高。

“扩展平台”，就是要建设统一平台，拓展服务形式，推动电话、网站、移动应用、短消息等服务渠道的一体化综合应用。以电话服务为基础，拓展新的服务渠道，提升服务能力。大力推进网上咨询服务，缓解电话咨询的压力。重视推进移动应用服务，拥抱移动互联，开创咨询服务新天地。推进短信服务应用，部级使用“123330”和“12370”短信号码，各省使用“12333”短信号码。各省要建设省级集中短信平台，全省统一使用。

“提升形象”，就是要打造12333公共服务品牌，提升影响力。一要统一形象。整合服务热线，统一使用“12333”全国公益服务号码，一个号码对外服务。推广使用全国统一标识（LOGO），统一视觉形象。规范电话等待音，统一听觉形象。二要规范服务。贯彻落实即将下发的电话咨询服务规范，全面提高服务水平，帮助群众解决实际问题，以扎实的工作树立形象。三要加强宣传。通过“12333全国统一咨询日”等活动，扩大12333的影响力。

（三）搞好五项活动。推动工作需要载体。今年的工作将通过一些活动来推动，除了统一咨询日活动外，将新开展四项活动。

“12333全国统一咨询日”活动。今年的活动主题为“走进大学生”，与就业部门联合举办。大学生是国家宝贵的人才资源，是未来社会发展的中坚力量。做好大学生就业创业服务工作，对于保持就业形势稳定，促进经济社会健康发展具有重要意义。尹蔚民部长在去年底召开的全国人社工作会议上提出要“把高校毕业生就业作为重中之重，集中力量认真抓好”，12333工作要围绕中心，服务大局。这是我们确定今年活动主题的基本考虑。部领导充分肯定，高度重视。晓义副部长批示“今年咨询日主题定为‘走进大学生’，既围绕中心、突出重点，又在大学生群体中宣传了12333服务平台的功效。”长星副部长批示“赞成晓义同志意见和主题策划”，亲自审定主会场活动方案。各地要高度重视，紧扣活动主题，围绕大学生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，务求实效。特别要会同就业部门谋划好场地选择、问题征集、资料准备、学生组织和媒体联络等工作，确保周密周全。

优秀案例征集活动。典型示范是推动工作的重要方法。在全国开展优秀案例征集活动的目的是配合服务规范的宣贯，更好地总结12333电话咨询服务经验，示范引导各地提高咨询服务工作科学化、规范化水平。案例需要录音和文字说明。录音不超过5分钟，文字说明案例背景，并对案例进行分析和思考。案例要体现服务理念、方法和技巧，突出规范性、代表性、时效性和真实性，展示服务能力和水平，起到示范借鉴作用。

咨询数据分析利用活动。大数据时代，什么最重要？当然是数据。咨询服务积累的海量数据就是一笔重要的财富，蕴涵丰富的宝藏，需要我们去挖掘、去分析、去利用。咨询数据分析利用工作，是12333工作的重要组成部分，既是更好服务群众的需要，也是服务业务工作的需要。12333工作离不开业务部门的支持，也要为业务部门提供更多更好的服务。数据分析利用工作，各地大多有尝试，但广度、深度和力度都不够，需要大大加强。今年要全面收集整理咨询数据，加强分析利用。要利用咨询数据，改善咨询服务，提高针对性、有效性和主动性；及时发现舆情热点，帮助业务部门研判形势；反映社情民意，为政策分析、制定和评估等方面提供支撑。部里将尝试开展咨询数据分析利用工作，汇总分析各地的咨询数据，形成全国咨询数据分析报告，供部领导和业务司局参考，推动难点问题的解决，进一步提高12333的影响力。

等待音征集活动。这是12333品牌形象建设的重要形式。前年，我们统一了12333工作机构标识，目前已有26个省份推广使用，品牌形象建设取得重要成果。等待音是12333电话咨询服务品牌形象的重要方面，必须统一，也容易统一。目前各地12333电话的等待音五花八门，形象不佳，不利于工作推广。我们将在系统内征集等待音，组织专家进行评审，推荐优秀的等待音统一使用。各地要积极参与，建言献策，共同做好统一等待音征集工作。

“十三五”规划研究活动。今年是十二五规划收官之年，也是“十三五”规划制定之年，中央将提出“十三五”规划纲要建议，研究制定“十三五”规划，部里和各地也将研究制定“十三五”规划。在这关键的时间点上，12333咨询服务工作，既要努力拉车，更要抬头看路，察大势、观大局、谋大事，科学谋划12333事业的长远发展，研究“十三五”规划。这既是一种要求，也是一种境界。研究12333事业的“十三五”规划，一要充分认识国家和人社工作“十三五”时期的形势、目标和任务，明确要求，在大局下定位、谋划，行动。二要全面梳理12333工作“十二五”规划任务完成情况，对未完成的任务，落实政策措施，全力推动完成；对存在的问题，认真分析原因，为“十三五”规划奠定好的基础。三要科学制定“十三五”规划，加强顶层设计，明确发展方向和思路。

**三、全力推动各项任务完成**

今年的工作任务已经明确，关键在于抓好落实。习近平总书记指出，“一分部署，九分落实”，强调要聚焦、聚神、聚力抓落实。再好的蓝图不落实，也是空中楼阁、水中月。真抓才能攻坚克难，实干才能梦想成真。各地要以抓铁有痕、踏石留印的状态，以知难而进、锲而不舍的钉钉子精神狠抓12333各项工作落实，善做善成，久久为功。

（一）保持满腔热情。人社工作全部涉及人，12333咨询服务工作更是为人服务的。每一个电话，都反映群众的关切、体现群众的疾苦、传递群众的感情，我们要满腔热情，认真对待。群众打12333电话，联系12333人，咨询人社问题，那是对我们的信任，要满腔热情，全力解答。要把来电群众当作亲人，热情接听每一个电话，耐心服务。只要满腔热情，待人亲切，即使问题解答不是很满意，也能收获群众的理解和支持。咨询服务，在一定程度上，态度决定一切。群众的满意是我们一直追求的目标。

（二）坚持担当精神。天有三宝，日月星；人有三宝，精气神。12333人应有担当精神。作为服务群众窗口的第一线，12333面对的矛盾较多，压力山大。今年的任务比较重，比较难，比如全面覆盖，要完成好不容易。12333人要始终保持一种勇于担当、奋发有为、积极向上的精神状态，敢于直面矛盾和问题，敢于啃硬骨头，敢于迎难而上，创造新业绩。打破思维定势，保持思想的敏锐性和开放度，深入研究事业改革发展中的前瞻性、倾向性重大问题，抓住要害和关键，推动工作不断创新发展。脚踏实地、真抓实干，以扎实有效的工作措施促进工作取得新成效。

（三）突出工作重点。干工作，要突出重点，抓住要害，以点带面，纲举目张，事半功倍。今年工作任务十分繁重，工作要点列了4个方面12条，条条硬、条条难，既有旧事情，更有新任务，有些还是开创性的。完成今年的任务，要突出重点，着重抓好能力建设，在拓宽业务覆盖范围、增加服务项目、创新服务方式、加强业务培训上下功夫。这是当前工作的牛鼻子，务请抓紧、抓实、抓好，抓出成效。在做好重点工作的同时，学会弹钢琴，统筹兼顾，全面完成各项工作任务。

（四）增强法治意识。在全面推进依法治国的新时代，推动12333咨询服务事业健康发展需要增强法治意识、弘扬法治精神、运用法治方式。目前人力资源和社会保障领域出台了劳动法、公务员法等12部法律和一大批行政法规，这是咨询服务工作的基础和遵循，必须准确掌握，熟练运用。12333知识库的建设和更新，要以法律法规为准绳，条理细化。解答问题，要以知识库为基准，专业规范，不说没依据的话。咨询过程要录音留痕，保存一定时间，方便查证。既要帮助群众解决问题，体现权威性，也要保护自己，远离麻烦。

（五）加强队伍建设。毛主席说，政治路线确定后，干部就是关键因素。12333工作更是如此，咨询员是关键。各地要不断提升咨询机构和咨询人员的服务能力，适应日益增加的业务需求。积极争取各方面的支持，推进机构实体化建设，增加座席。不断充实咨询员，以事业留人，以待遇留人，以感情留人，关心重视咨询员职业发展，提高队伍的稳定性。建立专家讲师库和培训资料库，加强业务和技术培训，提升咨询员的能力素养。加强心理调适，创造条件帮助咨询员减压释压，时刻保持好的精神状态。探索建立适合咨询员队伍的考核和激励机制，建设适合自身发展的组织文化。

做好12333咨询服务工作，责任重大，使命光荣。我们要顺应新常态，分析新形势，明确新要求，坚定信心，满腔热情，勇于担当，积极作为，全面提升能力，推动12333咨询服务各项工作取得新突破！

工作动态

###### 12333工作研讨会在广州召开

为落实晓义副部长“将全面覆盖、规范标准、扩展平台、提升形象作为当前12333建设的4大抓手”的批示要求，安排布置2015年电话咨询服务工作，3月12日至13日，部里在广州市组织召开了12333工作研讨会，各省、副省级城市12333负责同志共40余人参加了会议。研讨会分析了当前的形势，明确了2015年工作思路和工作任务，交流了经验，探讨了问题，统一了思想，达到了预期的效果。

###### 天津市12333电话咨询服务中心获得

###### “天津市文明单位”荣誉称号

3月12日，天津市委市级机关工委代表市文明建设委员会举行授牌仪式，授予天津市人社局电话咨询服务中心 “2012-2014年度天津市文明单位”称号。近年来，天津市人社局电话咨询服务中心深入开展市级文明单位创建活动，紧紧围绕高质量建设人社政民电话咨询交流平台这个中心任务，健全规章制度、开展教育培训、培育文明文化，使干部职工为民服务的素质不断提高，党支部的创造力、凝聚力和战斗力不断增强。目前，天津12333热线已从单一电话咨询发展成为集电话应答、网络咨询、维权受理、民意反馈的综合性、网络化人力资源社会保障咨询服务平台，面向社会提供政策解答、经办业务咨询、劳动保障监察举报投诉受理、社保卡专席服务、社会保险信息自助查询、职业技能证书真伪查询、人事考试考务咨询等服务，设有专家咨询热线、农民工维权热线、社区咨询服务日、北方网“政民零距离”网民留言、天津人社政务微博一门回复等专项服务。

###### 宁夏、浙江省杭州市、江苏省镇江市12333咨询服务中心

###### 荣获“全国巾帼文明岗”称号

2015年2月25日，宁夏12333电话咨询服务中心、浙江省杭州市12333咨询中心和江苏省镇江市12333咨询服务中心被中华全国妇女联合会授予“全国巾帼文明岗”称号。

###### 成都市12333举行“倾听妇女心声

###### 关爱妇女权益”主题宣传活动

“三八国际劳动妇女节”前后，成都市12333电话中心及部分区（市）县电话分中心开展了“倾听妇女心声，关爱妇女权益”主题宣传活动，这是继2012年以来，成都市为庆祝三八节开展的第三次主题宣传活动。

为确保活动实效性,在活动开展前,成都市电话中心积极收集市民来电、来信的热点、焦点问题，整理制作成专题宣传资料，如《女职工生育保险报销指南》、《女职工劳动保护》、《城乡居民生育保险报销指南》等。

3月5日，成都市电话中心近10名工作人员走进青羊区少城街道四道街社区文化活动中心。3月6日，市医保局、市电话中心深入市妇女儿童中心医院联合开展现场咨询宣传活动。同时，在成都市人力资源和社会保障门户网站“互动评议”版块开展专题宣传及网站信箱互动咨询，并在成都12333新浪微博和腾讯微博同步发送政策信息报道活动开展情况。

标准规范

###### 人力资源和社会保障电话咨询服务规范

**第一章 总则**

**第一条** 为了规范人力资源和社会保障电话咨询服务行为，提高电话咨询服务工作的科学化、规范化水平，保证服务质量，统一服务流程，制定本规范。

**第二条** 各级人力资源和社会保障部门统一使用“12333”全国公益服务号码为社会公众提供电话咨询等服务，树立“12333”公共服务品牌。

**第三条** 人力资源和社会保障电话咨询服务（以下简称电话咨询服务）是指各级人力资源和社会保障部门利用电话咨询服务系统等信息化手段，为社会公众提供政策咨询、信息查询、信息公开、在线受理和投诉举报等人力资源和社会保障公共服务的行为。

**第四条** 本规范是各级人力资源和社会保障部门在开展电话咨询服务时应遵循的服务规范和行为准则。

**第二章 咨询服务机构**

**第五条** 各级人力资源和社会保障部门应建立承担电话咨询服务工作的实体化机构（以下简称咨询服务机构），合理配备人员和岗位，落实场地和设施，保障工作经费，确保工作正常开展。

**第六条** 咨询服务机构应使用统一的服务标识，合理布局服务场地的座席区、配套服务区和办公区等区域，互不干扰。

**第七条** 按照全国整体规划，遵循统一的标准规范，建设电话咨询服务系统和信息资源库，积极拓展网站、移动应用、短消息和自助服务一体机等服务渠道。

**第八条** 向社会公开电话咨询服务内容和服务时间。

**第九条** 建立培训考核机制，定期组织咨询服务人员（以下简称咨询员）培训和考核，关注咨询员心理健康和职业发展，提升咨询队伍业务素质。

**第十条** 建立完善的电话咨询服务管理制度体系，严格执行服务流程，规范服务行为和服务用语，保证服务质量。

**第十一条** 建立咨询服务联动机制，加强与业务部门协调，保证服务效率和质量。

**第十二条** 加强咨询信息和数据的分析利用，收集和整理社情民意，为人力资源社会保障宏观决策和政策制定提供支持。

**第十三条** 建立信息安全保密机制，严格遵守国家和行业信息安全保密有关规定，加强信息安全管理，防止信息泄露。

**第三章 咨询员**

**第十四条** 咨询员应严格遵守职业道德，爱岗敬业、恪尽职守、服从管理、严守纪律，自觉维护人力资源和社会保障部门的形象。

**第十五条** 全面掌握业务知识，熟练使用电话咨询服务系统和信息资源库，具有较强的理解、引导、归纳、表达等沟通能力，具备必要的文字撰写、计算机操作等工作技能。

**第十六条** 工作时间应统一着装，仪表仪容保持整洁得体。

**第十七条** 树立责任意识，严格按照服务流程提供服务，使用规范用语，尊重服务对象，确保服务质量。

**第十八条** 按规范程序操作设备，不得越权或违规操作。未经允许，不得更改系统设置和安装软件，不得使用他人的工号进行系统操作，不得在计算机上设置个人密码，不得复制系统文件资料。

**第十九条** 工作时间不得从事与工作无关的事，不得拨打或接听与咨询服务无关的电话。

**第四章 服务行为**

**第二十条** 咨询员应提前到岗做好接听准备，确保电话处于待接状态；暂时离开座席，应将咨询系统设置为闭席状态；非工作时间，应退出系统。

**第二十一条** 电话应在响铃3声内接起，主动报工号、致问候语,按照信息资源库准确解答，并做好电话记录、归类工作，准确记录电话咨询信息。通话结束，根据需要提示来电者对当次服务做出评价。

**第二十二条** 咨询员应主动调节个人情绪，保持良好工作心态。对表达或理解存在困难的服务对象，给予更多的理解和帮助。

**第二十三条** 热情诚恳服务，发生差错时应及时纠正，虚心接受批评，主动道歉。

**第二十四条** 需要认定、审批的事项，只做政策性解释，不做结论性答复，告知来电者携带有关材料到服务窗口办理。

**第二十五条** 提供个人或单位信息查询或在线受理服务，应进行身份验证，合理分配查询权限，避免泄漏隐私信息。

**第二十六条** 登记投诉举报时，应详细记录来电者姓名、来电号码、事由等情况，并告知处理期限和查询方式。无法直接受理的，应告知来电者受理方式。

**第二十七条** 对于无法解答的疑难或敏感问题，应做转接处理；对于无法答复或处理的问题，应及时转交业务部门协助处理，并在规定时间内给予答复；对于服务范围以外的咨询，应做好引导。

**第五章 服务用语**

**第二十八条** 电话咨询服务应使用普通话，根据需要提供少数民族语言和方言服务。

**第二十九条** 服务用语要规范得体、简短精炼，表述要逻辑清晰、通俗易懂。

**第三十条** 发音清晰标准，语气亲切温和，语调平稳流畅，语速语音适宜。

**第三十一条** 严禁使用服务禁忌用语。不得使用命令、反问等语气，不得顶撞、责备来电者。

**第六章 自动语音**

**第三十二条** 自动语音服务是电话咨询服务的重要组成部分，咨询服务机构应提供信息查询、听取录音、语音留言、索取传真等自助服务功能，提供7\*24小时服务。

**第三十三条** 自动语音服务提供的信息与人工服务提供的信息应保持一致。

**第三十四条** 自动语音服务应使用全国统一的欢迎语、主菜单和等待音。

**第三十五条** 自动语音服务需要人工回复的，应自动告知回复期限，并在规定时间内予以回复。

**第七章 监督管理**

**第三十六条** 人力资源社会保障部负责全国电话咨询服务情况的监督管理，各地人力资源社会保障部门负责所辖区域内电话咨询服务情况的监督管理。

**第三十七条** 坚持内部监督和公众监督并重原则，对电话咨询服务规范执行情况进行监督管理。

**第三十八条** 采用日常监控、质量评估、满意度调查等方式对服务情况进行监督，定期通报咨询服务质量情况。

**第三十九条** 咨询服务机构应设有专门的监督坐席和岗位，对咨询服务情况实时随机监督，对咨询服务录音定期抽查。

**第八章 附则**

**第四十条** 本规范由人力资源社会保障部信息中心负责解释和修订。

**第四十一条** 本规范自发布之日起施行。

附件1

**常用服务用语**

**一、首问语**

（一）“早上好/中午好/下午好，欢迎拨打××（省/市/县）人力资源社会保障咨询服务热线。”（由语音导入）

（二）“您好，为保证服务质量，本次通话可能将被录音，敬请谅解。”（由语音导入）

（三）“您好，××号咨询员为您服务，请讲。”（人工或语音导入）

（四）“您好，请问有什么可以帮您？”(根据实际情况致以问候)

（五）如逢节假日，可使用“新年好、国庆快乐”等节日问候语。

（六）当需要外拨电话作自我介绍时，应使用礼貌用语，如“您好，很抱歉打扰您，这里是×××（单位名称），我是××号咨询员，请问您是×先生/女士吗？”

**二、过程语**

（一）询问来电者的姓名等信息

“请问能否留下您的姓名和有效联系方式（如电话、手机、邮件地址等）。”

（二）复述或确认来电者问题

“您说的是……意思吗？”或“我跟您确认一下，您要咨询的是……，对吗？”

（三）来电者查询个人或单位信息

“为了保障您的信息安全，我们需要核对您的基本信息（后面可以根据各地市的实际情况看是由系统自动核对信息还是由咨询员核对）”

若信息核对不上，“非常抱歉，您提供的信息与系统显示不符，建议您仔细核实后再来电查询，请谅解。”

（四）来电者查询他人信息

“很抱歉，我不能为您提供他人信息，请您谅解。”

（五）需要来电者等待

“请您稍等/请不要挂机，我为您查询一下相关信息（政策）。”如果查询时间较长时，应再提示对方（也可语音导入）：“正在为您查询，请稍等。”

查询后回复：“您好，感谢您的耐心等待！”

（六）提醒来电者记录相关内容

“您咨询的内容比较多，您需要记录吗？”如来电者表示需要记录，需耐心等候来电者取笔和纸。

如来电者表示不便记录，“我可以通过传真/短信/邮件发给您，您需要吗？”

（七）暂时无法立即解答的疑难问题

需要现场核实问题时：“您好，我需要对您咨询的问题进行核实，请您稍等，不要挂机。”

转接处理：“非常抱歉，您咨询的问题我需要转给××（机构/岗位），可以吗？”如同意，“好的，现在帮您转接，请稍等，不要挂机。”

遇转接不成功：“非常抱歉，转接未能成功，我已记录您的问题，请留下您的姓名和有效联系方式，我们会尽快给您回复。”

留置处理：“非常抱歉，您所提到的问题我需要进一步与相关部门核实，请您留下有效联系方式，我们会在××天（小时）内由专人和您联系，好吗？”

（八）监管人员强插接听或转接成功

“您好，我是监理（班长/组长/科长），您刚才咨询的问题现在由我来帮您解答。”

（九）来电者提出意见建议

“谢谢您提出的宝贵建议（意见），我们将及时反馈给相关部门。”

（十）来电者对现行政策有意见并具有一定合理性

“您所反映的情况．我记录下来后会向有关职能部门反映的。”

如对方追问：“什么时候给回音？”可告知：“政策的完善需要一定时间，请您谅解，希望您能耐心等待。”

（十一）不属于12333咨询服务范围

“非常抱歉，您的问题超出我们的服务范围，很遗憾我无法帮到您，建议您……。”

（十二）设备故障、系统缓慢或不能操作

“很抱歉，线路（系统）正在调整，暂时查询不到任何信息，方便的话请您留下有效联系方式，系统恢复后我们将第一时间与您联系。（或‘请您晚些时候拨打过来，好吗？’）”

（十三）来电者声音太小、信号不好、杂音较大或无法听清

“非常抱歉，××先生/女士，您的声音太小或信号不好或杂音较大，这边听不清楚，请您重复一下问题，好吗？（或‘请您声音稍大些好吗？’）”

如确实无法听清，则请求来电者谅解，“非常抱歉，我确实听不清您的声音，麻烦您调整一下或重新拨打好吗？谢谢您的配合！”

（十四）来电者表示咨询员声音小或听不清

“音量已调大，请问现在可以听清吗？”（调整话筒距离，同时检查音量是否调至最大）

如仍无法听清时，“很抱歉，音量已调至最大，如果还听不清，麻烦您换一部话机再拨好吗？感谢您的配合！”

（十五）听不懂来电者所讲方言

“很抱歉，您的方言我听不太明白，麻烦您讲普通话，好吗？”

如确实无法交流的，“非常抱歉，××先生/女士，我没能听明白，您能否请其他人代您咨询相关问题，谢谢您！”

（十六）遇到无声电话

“您好，××号咨询员为您服务，请讲。”(等待3秒左右)

“您好，您的电话已接通，请讲。”（继续等待3秒左右）

“您好，听不到您的声音，请您重拨一遍或者换一部话机再拨过来，好吗？谢谢您的配合。”（挂断）

（十七）来电者询问咨询员姓名

“抱歉，工作时我们统一使用工（编）号，我的工（编）号是××号。”

如果来电者坚持，“很抱歉，我的工（编）号是××号，如我的服务有不周到的地方，欢迎您随时批评指正，我会不断改进的。”

（十八）来电者抱怨电话难拨通

“非常抱歉，刚才电话很忙（如遇系统或电话故障，说明系统或电话发生故障），让您久等了，请问有什么可以帮您？”

（十九）来电者要求某工号咨询员接听电话

“非常抱歉，××号咨询员正在通话中，您可以将问题告诉我，我会尽全力来帮您解决的。”

如来电者表示是由于私人原因要找这位咨询员，可婉转拒绝，“非常抱歉，工作期间不方便帮您转告，请您拔打他的私人电话联系他（她），谢谢您对我们工作的配合和理解，再见！”

（二十）受到来电者表扬

“不用客气，这是我们应该做的。”、“不客气，很高兴能为您服务。”或“很高兴得到您的认可，我们会继续努力的，谢谢您”。

（二十一）受到来电者指责或投诉

“非常感谢您指出我的不足，对于您刚才指出的……，我表示歉意。”

如来电者要求转上级投诉时，“很抱歉给您带来不便，您投诉的问题我帮您记录下来处理，承诺在XX小时/天内给您答复，好吗？”如来电者态度非常强烈可请来电者留下联系方式，“我诚恳地向您道歉，请问您是否方便留下联系电话，我们的管理人员稍后回复您，好吗？”

（二十二）来电者投诉本单位工作人员

“很抱歉给您带来不便，请您谅解，您反映的问题我会记录下来并尽快核实处理，在XX小时/天内给您答复。”

（二十三）来电者表明是新闻媒体，了解某些情况

“您好，您需要了解的情况请与××部门联系，感谢您的支持与配合。”

（二十四）来电者情绪激动、言辞激烈

“您好，先生/女士，您不要着急/激动，您的心情我能够理解。”

（二十五）遇到恶意的骚扰电话

“您好，这里是12333咨询服务专线，如您有关于人力资源社会保障方面的问题，我很乐意为您解答。如您没有相关要咨询的问题，请您挂机以便其他市民打进来，好吗？”

若来电者仍纠缠不休，咨询员可以再次强调：“非常抱歉，您的需求超出了我们的服务范围，很遗憾无法帮助到您。还有很多市民需要我们提供服务，我将要挂机了，感谢您的来电，再见。”强调后可以直接挂断。

**三、结束语**

（一）咨询员与来电者交流即将结束

“请问您还需要咨询其他问题吗？”或“请问还有其他问题需要帮助吗？”

（二）来电者对您的服务表示感谢

“不客气，这是我们应该做的。”

（三）通话结束

“感谢您的来电，再见。”或“欢迎再次拨打12333，再见。”如逢节假日，“感谢您的来电，祝您节日愉快，再见！”

附件2

**服务禁忌用语**

**一、不规范的言语**

例如:喂！什么事呀？我不知道！请你挂电话！

**二、埋怨来电者的言语**

例如：什么事啊！你烦不烦？急什么！不是告诉你了吗，怎么还问？

**三、敷衍、推诿的言语**

例如：你问我，我问谁？这个我怎么知道？你的问题不归我们管！

**四、嘲讽、激化矛盾的言语**

例如：你去投诉好了！不行就不行！别再来电话了！

**五、反问（质问）、教训的言语**

例如：我讲得很清楚了，你还没懂？我是为你一个人在服务吗？

**六、侮辱性的言语**

例如：怎么基本常识都不懂！这个我说了你也不懂！

工作交流

###### 2015年度12333全国统一咨询日活动情况

3月30日，全国人社系统举办了以“走进大学生”为主题的第4届12333全国统一咨询日活动，宣传大学生就业创业政策。各地在提供日常咨询服务的同时，组织咨询员和业务专家走进校园，通过多种形式为大学生宣讲就业创业、社会保险、劳动合同等方面的政策，并现场提供咨询，助推大学生就业创业。活动发挥12333电话咨询服务平台的作用，在同一时间大范围宣传了大学生就业创业政策，向大学生普及了人力资源和社会保障政策，为促进大学生就业创业提供了支持，受到各地广大师生的欢迎。

**一、精心谋划、周密部署，活动安排落到实处**

（一）领导重视。晓义副部长、长星副部长都对搞好咨询日活动高度重视，多次作出批示，提出明确要求。长星副部长亲自审定了主会场的活动方案。

（二）密切合作。按照部领导对开展好咨询日活动的批示精神，部就业司、信息中心、宣传中心、人才中心共同参与了活动组织工作，制定了详细的活动方案和宣传方案，明确责任分工，逐项抓好落实。各地就业管理服务部门和12333电话咨询服务机构发挥各自优势、密切协作，就业管理服务部门在组织就业政策宣讲、场地选择、答问口径等方面做了大量工作，电话咨询服务机构承担了活动的具体组织工作，在现场咨询、资料准备等方面提供支持，形成了合力，扩大了影响。

（三）部署到位。1月30日，以人社厅函的形式印发了活动通知，明确了活动主题和具体要求。部信息中心在3月中旬的全国12333工作研讨会上，对活动的安排部署进行说明，再次强调活动任务和要求。各级人社部门按照部里的统一要求和部署，紧扣“走进大学生”的活动主题，围绕大学生最关心的劳动就业和社会保障等方面的热点难点问题，制定了详细的工作方案，在场地选择、问题征集、资料准备、学生组织和媒体联络等方面将准备工作落实到位。

**二、突出主题、注重创新，咨询日活动亮点纷呈**

福建省作为今年活动的主会场，高度重视，精心安排了一系列活动。在福州大学组织了政策宣讲会、青年人才（毕业生）专场招聘会、高校座谈会，开展了“进校园、送政策、送岗位”等一系列活动。部就业司、信息中心和人才中心相关同志参加了主会场活动，开展了就业政策宣讲，到咨询现场和12333咨询中心了解活动情况，与在校大学生进行面对面交流，听取高校对毕业生就业工作的建议。在政策宣讲会上，尹建堃同志向高校毕业生专题讲解了大学生就业创业政策，部公共就业人才服务宣讲团两位成员为大学生作了职业指导讲解；在咨询服务现场，组织了15位专家为大学生现场解答问题，发放宣传材料2000多份；在青年人才（毕业生）专场招聘现场，设立展位300个，提供就业岗位7104个。

全国各地以灵活多样的活动形式、不断创新的宣传理念，全方位、多角度宣传12333和大学生就业创业政策。北京、天津、河北、黑龙江、江苏、浙江、安徽、江西、山东、湖南、重庆、陕西、新疆等地人社部门负责同志亲临活动现场，了解活动开展情况，听取群众的意见和建议。全国约2000余名咨询员和工作人员参与了咨询日活动，提供现场咨询约30余万人次，发放各类宣传资料近100万份，发送宣传短信50余万条，增设专家咨询热线100余条。

（一）业务专家进校园，面对面宣讲政策。各地分管就业工作的负责同志和业务专家主动走进校园，宣讲大学生就业形势和就业创业政策，现场解答大学生关心的问题。北京以“大学生村官政策”为主题，山东以“就业指导进高校”为主题，举办了公益讲座。上海举办为期一周的“六个一”（第1份社保、第1份合同、第1份维权官司、第1次创业、第1份职业培训、第1份居住证）专题巡回讲座，四川举行了4场12333大讲堂，湖南500多名人社干部和咨询员走进24所高校与大学生面对面交流。天津、河北、新疆等地也同期举办大学生就业创业专家讲座和专题座谈会。

（二）咨询服务进校园，一对一答疑解惑。各地12333走进高校开展现场咨询活动，面对面为广大毕业生答疑解惑。四川进入30所高校开展以“关爱莘莘学子，走进大学生”为主题的宣传周活动，提供服务2.3万余人次，发放宣传材料15.8万份；安徽、河南、云南、山东、河北等地接受现场咨询都近1万余人次，发放宣传材料都近5万余份；北京、浙江、江苏、天津、贵州、陕西、青海、宁夏、山西、内蒙、辽宁、吉林等地组织咨询员和业务专家深入高校进行现场咨询，发放宣传资料。湖北发送公益短信20余万条，江西发送宣传短信3万余条。从咨询情况看，大学生主要关注就业创业、劳动合同、社会保险、公务员报考等人社政策。

（三）岗位招聘进校园，助力大学生就业创业。北京、河北、河南、福建、江西、云南等地结合咨询日活动，同期举办了大学生专场招聘会，将就业岗位直接送到大学生面前。有1000余家用人单位参与，提供就业岗位15000多个，毕业生投送简历10000多份，现场达成就业意向3000多人，闯出了就业服务进校园、12333助推就业创业的新路子。

（四）增设专家热线，开放咨询场所。各地在咨询日当天纷纷增设专家热线，人社部门各领域专家在线接听大学生电话咨询，直接为大学生解答问题。内蒙、吉林、安徽、广东、青海等地邀请业务专家做客12333，聆听咨询者来电，解答相关政策。江苏与省人民广播电台联办，邀请听众走进江苏12333，亲身体验、座谈交流。湖北举办12333开放日，邀请高校代表、应届毕业生参观12333电话咨询服务中心。

**三、媒体宣传、扩大影响，形成良好舆论氛围**

活动期间，广播电视、网站、报纸、微博微信、高校论坛等100多家媒体报道了活动情况，广泛宣传咨询活动盛况，营造了全社会关心大学生就业创业的氛围。

中央电视台以滚动字幕的方式，北京、河北、陕西、浙江、四川、陕西、东方卫视等地方电视台通过新闻联播的方式及时报道了活动情况。山西、辽宁、四川、陕西、新疆等人民广播电台播报了各地的活动情况，山东省厅领导走进广播电视台直播间，为大学生听众宣讲政策。人民网、新华网、中国政府网、腾讯网、部门户网站等主流网络媒体，以“12333助推大学生就业创业”为题，发布了新闻。光明日报、劳动保障报、北京青年报、河北日报、山西晚报、浙江日报、齐鲁晚报、海南日报、四川经济日报、重庆日报、贵州民族报等报社专题刊登了活动情况。

同时，各地还通过微信、微博、论坛、短信多种新媒体开展宣传。浙江、河南、安徽、新疆等地通过微博、微信宣传政策、发布活动预告，北京、江西、内蒙等地通过政务微博进行“微直播”，湖北在活动当天开通“湖北12333”微信公共服务平台；江苏在“中国江苏”网开展12333在线访谈；吉林、湖南、海南、贵州等地在网上开辟了宣传专栏；山西、青海等地利用高校论坛宣传此次活动；福建、重庆、江西、陕西、新疆等地通过公共场所的大屏幕播放宣传片；云南、湖北、江西等地通过12333短信平台向社会提供服务；贵州12333增加宣传日语音提示欢迎语。

###### 北京12333全国统一咨询日活动情况

北京市人力资源和社会保障局电话咨询服务中心

北京12333热线于3月30日在北京工商大学成功举办了题为“12333进校园送服务”咨询日主题活动。此次集中宣传服务活动，由于工作方式方法得当、时间节点把握合适，政策宣传到位，大学生普遍反映良好，作用明显，成效显著，达到了预期效果。

**一、服务聚焦大学生，咨询日活动见成效**

大学生是国家的宝贵资源，解决高校毕业生就业问题是人社部门的重点工作之一。北京市12333热线积极落实人社部部署，在咨询日活动中紧紧围绕大学生就业这个中心，与局大学生就业管理部门联合，以“线上线下两结合、五送服务进校园”等多种活动形式为大学生提供了咨询服务。

一是送培训进校园。3月30日上午9：30在北京工商大学阶梯教室，局毕业生就业处副处长为大学生们宣讲本市大学生村官政策，就大学生村官选聘、培养使用与流动发展等方面进行详细说明。现场近130名大学生参与听课，并与专家现场进行了互动交流。

二是送政策进校园。活动当天下午，12333热线在北京工商大学校园内专门设立了政策咨询服务台，为大学生提供就业创业、社会保险、劳动合同、档案管理、技能培训等一站式咨询服务。同时，活动现场还设置展板、展架、发放《北京市普通高校毕业生就业政策问答》和《12333宣传手册》等宣传材料1000余份，接待、解答问题200余人次。

三是送岗位进校园。结合北京市毕业生就业服务月活动，咨询活动当天与局大学生就业管理部门一起专门组织了面向大学生的专场招聘活动，共 62家用人单位参加。其中，国有企事业共41家，占用人单位总数的66.1%，共提供电子、金融、管理、营销等专业岗位828个。通过招聘交流，有650名大学生初步与用人单位达成就业意向。

四是送指导进校园。活动现场专门邀请市职业指导专家们为前来求职的大学生开设了有针对性的职业指导，专家针对大学生们的求职愿望，为他们进行了现场职业规划和求职提醒，并根据个人情况进行了现场指点。

五是送信息进校园。提前通过北京工商大学校园网、学校微信、校宣传栏、北青报微信“职人职说”等渠道发布用人单位招聘信息，现场免费向参加活动的大学生们发放招聘指南，大大方便了他们对招聘用工单位的了解。

另外，12333热线在咨询服务大厅为当天不能到达现场参加活动的大学生们增设专家座席，邀请局大中专毕业生就业处专家亲自为大学生答疑解惑。同时，在“12333政务微博”开设12333专栏，由12333电话咨询专业工作人员在线解答大学生关心的求职招聘、工资待遇、档案转移等热点难点问题20余条。

**二、组织领导到位，咨询日活动保障有力**

今年咨询日是我市开展12333咨询日以来参加活动人数最多、参与服务部门最广、服务形式最丰富的一年。活动涉及大学生2000多人，用工单位62家，局内11个处室单位全情参与。为此我们提前策划、周密组织、精心安排，在工作中坚持“四到位”，确保了宣传活动的顺利开展。

一是领导支持到位。局领导对搞好咨询日活动高度重视，主管12333热线副局长桂生同志专门就如何开展活动与主管大学生就业的副局长张祖德同志进行了沟通协调，并对《活动方案》进行了批示。为保证咨询日活动的顺利开展，桂生副局长多次听取汇报，在咨询日活动工作布置会上讲话并提出要求。活动日当天，局领导亲临活动现场，主动在咨询服务台接待前来咨询的大学生，发放宣传材料，受到了学生们的热烈欢迎。

二是责任落实到位。为切实搞好咨询日活动，我们下先手棋，打主动仗，春节前就主动与局大学生毕业生处、毕业生就业服务中心进行沟通协调，取得共识，确定了活动形式，明确了各自责任，共同完成了《活动方案》的制定。春节后，多次与相关部门召开会议商讨活动的各项细节，落实责任。同时，在电话咨询服务中心设立5个工作小组，进一步明确职责，提前做好咨询员政策培训、宣传材料准备、安全保卫及后勤保障等准备工作，为活动的有序开展提供了有力保障。

三是团结协作到位。此次活动得到了局大中专毕业生就业处、毕业生就业服务中心的大力支持，同时，局职业能力建设处、专业技术人员管理处、劳动关系处、职工养老保险处、劳动服务管理中心、人才档案公共管理服务中心等6个处室单位也积极参与，专门抽调本单位业务专家参与政策咨询活动。通过大家的团结协作，共同向大学生传递了更加专业、更加准确的人社政策，解决了大学生最关心的劳动就业、社会保障等方面的热点难点问题。

四是广泛宣传到位。为加大活动的宣传力度，保证广大学生能够提前知晓活动举办的时间、地点、形式，12333热线通过报纸、微信、微博、局网站等全媒体渠道提前一周发布了《活动预告》，同时还通过北京工商大学校园网、学校微信、校宣传栏等渠道发布活动信息，做到广而告之。活动当天，北京电视台、北京青年报、北京日报等16家媒体对咨询日活动现场进行拍摄和报道。12333政务微博对全天活动进行了现场“微直播”，大学生通过登录新浪网、腾讯网、人民网3家网站的阅读量达8万余人。通过有效宣传，即营造了关注大学生的社会氛围，又在大学生群体中宣传了12333服务平台的功效。

###### 河北12333全国统一咨询日活动情况

河北省人力资源和社会保障厅

河北省12333积极组织，周密安排，创新服务方式，转变工作作风，闯出了12333促进毕业生就业创业服务进校园、电话架起就业通的工作新路子，取得了明显成效。

**一、统筹推进，构建工作新模式**

人社部《关于开展12333全国统一咨询日活动的通知》印发后，我厅深入研究，积极谋划，本着实际、实用、实效的思路，科学制定工作方案，统一咨询活动模式，重点体现在三个方面。一是活动规格“高”。省本级现场咨询服务活动，省委组织部副部长，省人社厅党组书记、厅长张义珍同志指挥挂帅，省人社厅副巡视员赵爱平同志，石家庄市委常委、常务副市长刘晓军同志统筹协调，河北经贸大学党组书记王莹、校长纪良纲，副校长马振远同志积极组织，形成了省、市、省直管县（市）人社部门、高校齐抓共管的良好工作模式。二是活动规模“大”。从现场活动内容上看，整体活动分为三个板块，即高校毕业生就业创业座谈会、毕业生就业创业专题报告会、12333咨询现场及毕业生就业招聘会，可以说，内容丰实，服务多样，满足了高校、毕业生、用人单位的需求。参加招聘会的用人单位共500家，包括京津企业40余家，其他省份企业20余家，部分企业为全国500强企业和河北省百强企业，提供10000多个就业岗位，涉及20多个职业分类，创历年学校招聘会规模之最。三是协调督导“实”。为指导各地“12333全国统一咨询日”活动，制定河北省人力资源和社会保障厅《关于开展12333全国统一咨询日活动工作方案》。任务细化后，按照职责分工，实行责任压到底、督查抓到底、板子打到底，实施措施才能更好地落实到底，省、市、高校领导就任务落实情况一个专题一个专题听落实工作汇报，一项任务一项任务到现场查看准备情况，一个问题一个问题协调解决，为活动的顺利举办奠定了坚实基础。

**二、突出特色，打造工作新亮点**

紧紧围绕高校、毕业生、用人单位关心的就业创业重点、考试录用热点，社会保障难点、劳动关系焦点等问题，人社厅（局）长、市长走进高校开展咨询服务，各具特色，亮点纷呈。在毕业生就业创业座谈会上，高校讲思路，毕业生谈想法，厅长提希望，有问有答，一对一服务，零距离解决问题。特别是对毕业生提出的创业贷款、就业手续办理问题，都进行了满意答复。厅领导就积极探索培养与社会发展相匹配的优秀大学毕业生，形成就业创业工作合力，打造就业创业一条龙服务模式，特别是在教育、宣传、培训、服务、帮扶五个环节要紧密衔接，环环相扣的服务模式上提出新的要求。充分彰显了以人为本，服务为先的时代主旋律，赢得了与会代表的一致好评。在毕业生就业创业报告会上，通过解读2015年大学生就业创业政策，打造贴心化就业服务；分析介绍2015年毕业生就业形势，解答毕业生就业办理有关事宜等，打造便捷化就业服务；带岗位，讲求职，打造多样化就业服务；组织就业创业典型传帮带，打造精准化就业服务。特别希望毕业生要把握好京津冀协同发展的机遇、把握好经济发展新常态的机遇、把握好第三次工业革命的机遇和把握好河北良好就业创业政策环境的机遇。帮助毕业生在实施创新驱动发展战略中找准就业创业方向，即在发展战略新兴产业中就业创业，在发展现代服务业中就业创业，在发展现代农业中就业创业，在推动美丽乡村建设中就业创业。展示了12333就业服务进校园的独特服务内容，深受毕业生欢迎。在咨询现场招聘会上，省、市、高校相互配合、协调联动，同台唱戏、扩大影响力。活动当天发放高校毕业就业政策百问、河北省部分用人单位2015年第一季度毕业生需求信息、毕业生就业手续办理指南、2015年河北省非师范类高校毕业生生源信息白皮书、就业政策光盘、12333资料宣传袋等各种宣传资料3万余份；解答各种问题1000余个；毕业生投送简历10934份，达成用工意向1866个，现场签约175个。呈现出欣欣向荣，生动活泼的喜人局面。在咨询日活动延伸服务上，河北省人社厅决定把4月作为“12333毕业生政策服务月”，安排负责就业创业、公务员招录、事业单位招聘、社会保障等方面专家在线接听咨询，提供全方位、针对性服务。

**三、真抓实干，树立工作新样板**

说一千道一万，真抓实干是关键。一方面突出协调联动。为扎实推进咨询日活动，我省在制定《河北省开展12333全国统一咨询日活动方案》的基础上，印发了《河北省2015年度“12333全国统一咨询日”活动指南》，体现了抓紧抓紧再抓紧，抓实抓实再抓实，抓细抓细再抓细的工作特点，既整体推进、又突出重点，既有分工、又有合作。另一方面突出活动效果。充分发挥媒体作用，扩大社会影响力，“河北人社”微发布进行时事宣传，河北电视台，河北日报、河北青年报、河北工人报、燕赵都市报，河北新闻网、长城网等多家媒体，采取新闻联播、专版、多篇幅等不同形式，多角度对我省12333全国统一咨询日活动进行专题报道，新华网及其他网络媒体转发新闻。其中河北青年报3月30日对“社保方面有疑惑这些问题能帮您，有就业创业相关问题，可拨打12333”和3月31日对“今年起流动人员档案免费托管、就业创业相关问题，可随时拨打12333咨询”等进行了整版宣传报道。3月30日燕赵都市报对“就业创业政策、办理社保卡流程、挂失”等进行了整版宣传报道，极大地提高了12333电话咨询服务品牌的影响力。

###### 内蒙12333全国统一咨询日活动情况

内蒙古自治区12333人力资源和社会保障咨询服务中心

内蒙古自治区12333人力资源和社会保障咨询服务中心联合内蒙古自治区高等院校毕业生就业指导中心以“走进大学生”为主题，共同开展12333全国统一咨询日活动。

**一、紧扣主题**

今年以“走进大学生”为12333全国统一咨询日的主题，重点是就大学生最关心的就业创业、劳动关系、社会保险方面的问题进行咨询。结合此次主题，在活动开展前，制定针对性的培训计划和实施方案，邀请相关处室及单位专家对中心全体咨询员进行系统的与大学生切身利益相关政策的培训，确保咨询效果。同时，在咨询日当天开通了与大学生切身利益有关的政策咨询专家热线，并通过咨询员进校园的活动，面对面地宣传人社政策。

**二、创新形式**

1．12333专家热线“12333”除提供正常坐席咨询服务外，来电用户可以直接摁“9”进入“走进大学生”全国统一咨询日的绿色通道，中心邀请了内蒙古自治区人力资源和社会保障相关处室的政策专家开通专家热线，在线解答大学生疑问。

2．现场咨询活动。为了配合本次“全国统一咨询日”现场活动的开展，增强宣传力度，在内蒙古大学设置现场宣传点，通过放置宣传展板和“12333全国统一咨询日”的活动标语，营造浓厚的宣传气氛。

3．中心开放日。咨询服务中心对外开放日。内蒙古自治区12333人力资源和社会保障咨询服务中心与内蒙古自治区高等院校毕业生就业指导中心联合发文，邀请有参观意愿的高校来咨询服务中心参观。活动当天下午，内蒙古农业大学、内蒙古电子信息职业技术学院学生到内蒙古12333咨询服务中心参观，为他们介绍中心的业务流程和职责范围，加深大学生对于12333电话咨询热线的了解。活动当天发放《高校毕业生就业政策问答》手册共计500余本，就业创业热点问题和中心宣传资料共计2600多份。

4．问卷调查。通过“12333全国统一咨询日”宣传活动，以问卷调查的形式调查大学生对于人社相关政策、大学生对全国统一咨询日活动的满意程度，同时了解大学生在就业创业、社会保障等方面热点问题，为下一步12333开展专项咨询服务提供方向

**三、做好宣传**

在宣传材料准备阶段，我中心联系就业促进处、就业服务局、人力资源公共服务中心、医疗保险资金管理局、社会保险事业管理局、劳动关系处相关处室和单位印发现有的就业创业、社会保险、劳动用工政策的宣传资料。同时，结合中心发展概况，制作内蒙古12333咨询服务中心简介的宣传页。在宣传形式方面，采用厅门户网站、官方微博、微信以及发布文件的方式全方位、立体的发布活动通知。

**四、精心组织**

本次活动，领导高度重视，制定了详细周密的实施方案，并把各项工作落实到人，确保“12333全国统一咨询日”活动的顺利开展。活动中，利用了灵活多样的宣传方式和丰富详实的宣传资料，配合不断创新的宣传理念，积极有效地开展宣传活动。在咨询日当天，通过专家热线与现场咨询相配合的方式，线上线下结合来为大学生打造一个全方位、立体的咨询平台。同时，中心开放日的宣传活动更是让大学生亲身实际的感受到12333咨询服务中心的职责范围。通过这次活动，使得越来越多的大学生了解12333这个公益服务号码，大大提升了人力资源和社会保障电话咨询服务工作的社会形象和公众认知度。

###### 安徽12333全国统一咨询日活动情况

安徽省人力资源和社会保障厅信息中心

安徽省人社厅围绕“走进大学生”主题，积极组织全省人社部门联动开展了2015年“12333全国统一咨询日”活动，取得了良好效果。

**一、高度重视，加强领导**

我厅高度重视“12333全国统一咨询日”活动，按照人社部统一部署和要求，把“12333全国统一咨询日”活动，作为倾听民意、服务民生的一项重要举措。收到部通知后，厅领导高度重视，批示由厅信息中心牵头，就业处、省人才中心积极配合，共同商讨制定活动方案，开展好咨询日活动。同时，厅领导还专门开会部署，要求各相关单位要进一步统一思想，强化认识，充分认识到开展“12333全国统一咨询日”活动在宣传政策法规、服务人民群众、了解社情民意、树立政府形象等方面的重要意义，要明确责任分工，落实到人，保障咨询日活动顺利开展。其次，收到部通知后，我厅及时向各市人社局下发了《转发人力资源社会保障部办公厅关于开展12333全国统一咨询日活动的通知》（皖人社秘（2015）74号），要求各地高度重视，积极宣传，争取有关部门支持，借鉴往年活动经验，精心组织，统筹协调，搞好咨询日活动，确保形成省市联动的良好局面。

**二、精心谋划，周密安排**

为切实组织好本次活动，我厅精心谋划，周密安排，强化措施，认真落实。一是制定活动方案。为保障活动有条不紊开展，根据本次咨询日活动的主题，信息中心按照厅领导的批示，与就业处、省人才中心共同协商，制定了具体、细致的活动方案，明确了活动的具体内容，确定了活动开展方式、宣传途径、参与单位及人员等。同时，要求各市结合实际，制定活动方案，并上报厅信息中心。二是召开专题协调会。3月6日和20日，省厅信息中心分别组织相关参与单位召开专题讨论会和活动全体工作人员会，加强工作调度，落实职责分工，明确具体要求，确保咨询日活动取得实效。各市信息中心也先后邀请相关业务部门召开了工作协调会，对咨询日活动进行部署安排。三是积极争取支持。结合“走进大学生”活动主题，一方面，积极争取人社系统内部相关业务处室支持，邀请与大学生群体关系较为密切的业务处室参与；另一方面，积极争取当地高校的支持，主动与教育部门和高校沟通协调，深入高校开展咨询日活动。

**三、创新形式，内容丰富**

全省人社系统坚持“用心倾听、真诚服务、以人为本、共建和谐”的服务宗旨，紧扣“走进大学生”活动主题，采取12333电话咨询、现场咨询活动、专家热线、门户网站专题、微信推送等方式，多形式、全方位、多层次地开展咨询日活动。

（一）发布活动预宣传。充分利用网站、微信等平台进行活动宣传。提前一周在人社系统门户网站、高校网站上发布咨询日活动预告，邀请大学生群体踊跃参加现场咨询活动，并将活动有关政策文件在网站上发布，供大学生下载了解。同时，省厅及各市利用人社微信平台同步发布12333预宣传，为本次活动的顺利开展营造了良好氛围。

（二）开展现场咨询活动。各地结合活动主题，纷纷走进高校或与人才市场招聘会相结合，开展现场咨询活动，就大学生比较关注的问题提供现场咨询和政策解答，主要包括就业创业、职业培训和见习、“三支一扶”、机关事业单位招考、社会保险等内容。在省厅暨合肥市人社局活动现场，刘志祥副厅长、戴毅副厅长亲临现场进行指导，省厅从法规处、就业处、市场处、事业单位管理处、劳动关系处、养老处、医保处、省公务员局、省就业局、省人才中心、信息中心等业务部门选派11名业务精、责任强的同志热情接待，耐心解答。省厅及全省16个市人社局共抽调223名经验丰富的同志提供现场咨询，提供现场政策咨询1万余人次。

（三）印制宣传材料和展板。省厅及各市通过印制宣传资料和展板等形式，宣传就业创业、职业培训和见习、“三支一扶”、机关事业单位招考、社会保险、“12333”服务热线等大学生比较关注的政策，以图文并茂的方式开展宣传，进一步提升了12333电话咨询服务的知名度。活动当天，全省累计发放宣传资料5万余份。

（四）开通专家坐席。咨询日当天，省厅及各市人社局安排人员在12333咨询服务中心值班，正常向社会公众提供在线咨询服务。除正常咨询员坐席外，还增设了专家坐席为大学生解答劳动就业、社会保障、人事人才等方面的热点难点问题。全省累计为大学生提供在线电话咨询1.2万余人次。

**四、认真落实，成效显著**

我省各地人社部门通过灵活多样的宣传形式、认真负责的态度，不断创新宣传理念，创新思维、积极有效地开展宣传活动，使本次“12333全国统一咨询日”活动取得很好的效果。

（一）广泛宣传人力资源社会保障政策法规，受到了大学生群体的普遍欢迎。全省各地人社部门纷纷以咨询日活动为契机，采取设置宣传展板、发放宣传材料、现场提供咨询、问卷调查、开通专家坐席等方式，通过网站、微信等渠道，广泛宣传人社部门法律法规，为大学生群体解疑答惑，受到了普遍欢迎和一致好评。

（二）大力提升12333电话咨询服务平台形象，扩大了社会影响力。在宣传现场，各地工作人员向广大群众大力宣传12333，介绍12333的服务理念、服务特点、具体功能，引导大家在今后生活中更有效地使用12333。面对面的咨询服务，拉近了与群众的距离，加深了与群众的感情，提高了人力资源社会保障的政策知晓率，提升了12333电话咨询服务的公众认知度，扩大了12333咨询服务的社会影响力。

（三）切实强化人社部门干部职工服务意识，提升了业务水平。咨询日活动的开展，使全省人社部门广大干部职工进一步增强了做好咨询服务的责任感和使命感，强化了大局意识和服务意识，也深刻认识了自身存在的不足，对促进大家进一步加强业务学习、熟练掌握政策、强化服务意识，增强服务水平，提升服务水平，进而打造12333咨询电话服务品牌起到了有力的推动作用。

###### 成都12333全国统一咨询日活动情况

成都市劳动保障电话咨询服务中心

为做好第四届“12333全国统一咨询日”宣传活动，营造“大众创业，万众创新”良好局面，成都市人社系统结合工作实际，于3月24日-3月30日在全市范围内开展以“关爱莘莘学子，走进大学生”为主题的12333宣传周活动。

宣传周活动以“深化一个主题即关爱莘莘学子，走进大学生；二种渠道宣传即专家热线与进校园并行；三级联动即省、市、区（县）联动”为重点，深入开展进校园送服务宣传工作。宣传周期间，全市人社系统组织就业、社保、劳动监察等方面专家在线咨询互动，同时以各种形式走进校园，切切实实帮助大学生就业创业。

**一、局长进校园，深入基层听心声**

3月25日，成都市人社局副局长蒋平、温江区人社局局长伍嘉裕及省、市、区三级就业、人才市场、12333等部门负责人，走进四川农业大学成都校区，开展“关爱莘莘学子，走进大学生”宣传周活动。蒋平副局长代表市人社局为大学生致词，传达了市委、市政府及市人社系统对大学生的关心，鼓励大学生扎实学习，努力创业就业。在大学生座谈会上，局领导及人社系统相关部门负责人认真听取了四川农业大学学生代表对就业创业工作和12333电话咨询服务工作的意见和建议，并就对助推就业创业相关问题与大学生代表进行面对面交流。领导深入大学校园，真诚帮助学生的态度，得到大学生称赞，增加了大学生对人社部门工作的了解，增强创业就业的信心。

**二、讲堂进校园，政策宣讲到师生**

3月25日，市电话中心在四川农业大学成都校区开办了12333大讲堂。讲师详细介绍了12333热线，重点讲解了大学生医疗保险的使用范围及报销途径。同时，结合即将毕业学生求职的现实需求,通过具体案例分析等多种形式,讲解求职过程中的注意事项及就业后劳动合同签定等政策。宣传周期间，温江区、高新区、龙泉驿区等地同时还组织了专家学者、创业成功人士为参加12333大讲堂的学生讲解就业、创业政策和大学生职业生涯发展规划、分享创业历程中成功经验。活动期间，我市举行4场12333大讲堂，参加学生1000余名。

**三、岗位进校园，助推就业手牵手**

举行现场招聘招募，将就业岗位直接送到大学生面前，是宣传周“进校园”重要内容之一，受到大学生们的热烈欢迎。温江区在四川农业大学成都校区现场招募了40个村（社区）综合管理岗位见习生。计划经过3个月见习锻炼后，可定向招募成为该区“一村一名大学生”志愿者。高新区组织50家企业进入电子科技大学清水河校区，提供650个岗位，吸引了2000余名学生参加。龙泉驿区积极搭建校、地、企三方合作平台，组织天兴仪表公司等20家大型企业走进成都大学现场招聘，提供就业岗位及见习岗位368个。宣传周活动期间，全市共组织6场现场招募招聘活动，提供2106个就业岗位，促进了大学生就业。

**四、咨询进校园，答疑解惑面对面**

3月2４日—3月30日，市人社局及省、区（市）县人社局三级联动，组织工作人员先后走进四川农业大学成都校区、四川师范大学、电子科技大学清水河校区（望江校区）等高校开展现场咨询宣传活动。通过设置咨询台、悬挂横幅、张贴海报、设立意见箱、发放“大学生创业就业调查问卷”、现场解答等形式，将社保、医保、就业创业政策和信息直接送到大学生手中。通过现场咨询宣传，让大学生们提前了解就业后劳动合同的签定、社会保险的参保及待遇享受、求职过程中的注意事项等内容，帮助他们提前与社会接轨，为今后职业生涯打下良好的基础。宣传周期间，全市人社系统共走进30所高校，向2.3万余名大学生提供面对面咨询，发放社会保险、劳动保障、就业创业等宣传资料15.8万份；发放书签、小线圈本、纸巾、宣传袋等宣传品1.83万个，收集意见建议19条（次）。

与此同时，全市人社系统充分利用网络、新媒体与信息平台设立专题宣传栏目，实时发布相关政策信息及活动开展情况,共发布信息34条。此次宣传活动受到了媒体广泛关注。《四川新闻网》、《四川经济日报》、《成都日报》、四川电视台等多家媒体进行报道宣传。

12333咨询服务案例分享

###### 真心连线 真情沟通

###### 充分发挥12333为民服务的桥梁纽带作用

四川成都市12333劳动保障电话咨询服务中心

【案例描述】

“我们是农民工，从去年到现在，老板一直拖欠我们的工资，现在有个工友要跳楼了，我们该怎么办？”

2014年7月1日10:37，成都市12333劳动保障电话咨询服务中心的电话里传来焦急的求助声。一位先生反映，成都市武侯区高攀路“xxxx中心”项目开发商从去年起一直拖欠民工工资10多万元，经多次讨要均未兑现。在工人们的强烈要求下，项目开发商承诺于当月月底前结清。但现在项目部已人去楼空，深感绝望之下，一名工友爬上了塔吊准备跳楼，打算用生命讨回自己应有的权利。

“先生，请您不要着急！我们将立即把情况向相关部门反映处理！”“请一定要安慰你的工友，千万不要做傻事伤害自己！”“相信事情总有解决的办法，你们一定要通过正确、正当的途径维护自己的合法权益！”……

12333咨询员在耐心关怀疏导的同时，详细询问和记录相关信息，并在第一时间上报咨询现场监理。情况紧急，成都市12333电话中心立即启动突发事件应急处理程序，一方面拨打110向公安机关报案，另一方面分别向市人社局信访处、局劳动监察处、市劳动保障监察总队电话上报情况，转办工单。同时，安排专人负责与来电者保持联系，及时通报事情处置进展情况，不断安抚、关怀来电者，提醒他们事情已进入处理程序，一定要理性维权。

接到报案后，成都市劳动监察部门立即启动联动程序。上午11时左右，市劳动监察总队、武侯区劳动监察大队、武侯区火车南站街道办事处三级部门火速到达现场，联合处理。一是及时通知家属到现场安抚欲跳楼人员；二是向工人代表详细了解事情经过；三是派相关部门和人员千方百计联系项目负责人到现场解决问题。经多方调查，协调处理，项目负责人确认拖欠工人工资11万元，并同意现场结清。当日下午2时30分，民工xx从塔吊横梁返回，拿到了被拖欠的工资11万元。

至此，一场由民工工资被拖欠引发的欲“跳楼”事件，在成都市12333电话咨询服务中心工作人员耐心安抚、及时转办，市监察总队等市、区、街道三级部门及时调查处理后，不到4个小时便得到妥善解决，最终化险为夷，避免了一起恶性事件的发生。

【案例分析】

如何解决和处理好劳资纠纷，化解矛盾，维护社会稳定，是摆在人社部门面前一项长期而艰巨的工作任务。通过本案，我们得到以下几点启示：

（一）把握咨询第一线，是解决问题的前提。通常情况下，拨打12333电话进行举报投诉的，都是个人或部分群体利益受到了损害的群众代表。他们大多数都是诉求得不到及时、有效解决，受了委屈。因此，来电人普遍情绪比较激动，诉求比较急迫，有的人甚至态度蛮横，出言不逊。在这种情况下，咨询员的作用就显得尤为重要，稍有不慎就会使事态进一步激化、扩大，最终酿成事件。本案中，咨询员在处理问题时，首先，做到了耐心倾听、细心安抚，把来电者当成亲人，用真情打动来电者，态度和蔼、热情，积极劝导、安抚，及时缓解来电者的不安情绪。其次，本着“群众利益无小事”的原则，提高对来电反映问题的敏感性和认识，准确详细记录，及时反映问题，使整个协调处理工作有的放矢。三是判断处理“快”，咨询员快速判断、快速上报，管理人员快速启动突发事件处理程序。四是加强跟踪反馈，指定专人联系来电人，实时通报事情处理进展，给诉求者一个圆满的答复。

（二）畅通诉求通道，是掌握舆情的重要途径。随着我国公共服务体系的不断完善和法制工作的逐步健全，群众的诉求途径不断增多，人力资源和社会保障12333以它号码简单、易记、方便、快捷的优势，越来越受到广大人民群众的欢迎。成都市12333咨询服务电话自开通以来，便开设了投诉举报快捷通道，一键进入，直通人工咨询坐席，电话受理劳动保障监察、行风政风投诉举报、意见建议等业务。目前，随着成都市12333咨询服务电话在全市20个区（市）县的全覆盖和互联互通，12333受理投诉举报的业务也相应覆盖到全市范围。本案中，来电人地处成都市武侯区，通过拨打12333电话，问题得到了快速解决。12333电话作为“人力资源社会保障110”，已成为市民诉求快速反映的重要通道之一，为人社部门快速受理、妥善处理纠纷起到了重要作用。

（三）建立应急联动机制，是解决问题的重要手段。随着就业、用工、劳资等矛盾的不断出现，要正确及时地处理好群众诉求，仅仅畅通诉求通道是不够的，还应做到“线上有声音，线外有行动”，建立必要的保障机制。近年来，成都市人力资源和社会保障局先后建立完善了12333咨询服务工作与就业、社保、医保、劳动监察、仲裁等业务部门的联动机制，形成了12333咨询服务电话（网站信箱、微博）受理、转办、督办、限时办结、回复的一站式服务模式。各环节职责明确，积极配合，良性运转，逐步实现了由“政策解疑释惑”向“排忧解难办实事”转变。同时，建立快速反应协调机制，按照“常规问题按时报、特殊问题及时报”的原则，加强与相关业务部门沟通与协调，一些群众反映的突出问题和矛盾得到了及时解决。本案发生时，各岗位工作人员严格按照“首问责任制”要求，及时通报，快速反映，多方联动，最终化解了矛盾，使农民工的诉求得到快速解决。

（四）加强监督反馈，是做实工作的重要保障。12333受理转办的案件是否准确及时，转办后的问题是否得到相关单位的及时妥善解决，必须通过建立合理的监督反馈机制予以保障。近年来，成都市12333电话中心在不断完善电话举报投诉及信访处理、业务转办、工作联系及责任制度的同时，还建立了举报投诉、意见建议受理、转办、督办和监督反馈通报机制。一是严格执行转办件限时办结制。要求一般件3个工作日内办结，紧急件当日办结，确保群众诉求得到及时处理，有效化解矛盾。二是定期通报制。按周通报各转办单位对工单处理、回复情况，督促各部门及单位按时、高效解决问题。近年来，12333电话中心转办件办结率达100%，做到了事事有跟踪、件件有落实。

本案问题得到及时妥善解决，正是得益于上述各项制度的保障。

【思考问题】

1．新形势下，12333电话服务工作面临的挑战是什么？

2．新形势下，12333电话咨询服务工作机制应该如何创新？

3．新形势下，12333电话服务工作如何加强队伍建设，提升服务水平？

###### 答疑惑 解难题 沟通协调是关键

湖北省荆门市电话咨询服务中心

【案例描述】

2014年春节上班的第一天，湖北省荆门市电话咨询服务中心咨询员接到企业改制职工高女士的求助，高女士现在外地工作，想把养老保险关系转移到就业所在地，由于原单位早已改制，但原单位管人事的工作人员联系不到，档案也不知道在什么地方。不知道该如何办理养老保险转移手续。正月十五后要上班了，一定要赶在上班前把荆门的手续办完，在毫无头绪之刻，抱着试试看的想法，拨打了12333咨询电话。

咨询员将高女士的参保情况在系统中查询出来，其已经是灵活就业人员了，但是档案在哪里系统并无记录，工作人员请高女士不要着急，留下联系方式由12333来帮她查询解决。咨询员随后到市劳动就业管理局下岗失业人员档案托管处请业务经办人员帮助查询，在失业人员信息系统中仍查无此人。咨询员又来到市人才中心档案室和劳动关系科档案室查询，在改制企业托管的档案中找到了高女士的档案。咨询员在第一时间将此消息告诉高女士，让她近期带上本人身份证、现单位开具的调档函到市人社局调取档案，并且连同养老保险转移的相关手续、办理地点、工作时间一并告诉了高女士。

两个工作日后，高女士打来电话，高兴地告诉咨询员，通过12333的帮助，她在很短的时间内办好了个人档案与养老关系的转移。12333电话咨询中心帮了她一个大忙，为她省了事，少走了弯路，节省了办事时间。

【案例分析】

20世纪80年代中期以来，随着我国市场经济体系的不断完善和社会保障各项法律法规的出台，社会保障事业得到了迅猛的发展，社会保险的参保人员急剧增长。为了适应社会的发展需求，有不少企业被改制或兼并，企业职工也随之分流或下岗，人事关系、社保关系被移交到多个部门，从而导致参保人员在办理相关社保关系时不知档案在何处，无从下手，经常往返奔波多次却不能解决问题。

在本案的处理过程中，12333工作人员之所以能及时帮助咨询者解决问题，并取得了良好的效果，主要体现在以下几方面：

1．人力资源和社会保障信息化建设不断加强。人力资源和社会保障信息化建设作为人力资源和社会保障工作的重要支撑，既是一项技术工作又是一项带有全局性的工作，对构建和谐社会具有重要的现实意义。人力资源和社会保障信息化建设与老百姓生活休戚相关。各地人力资源和社会保障机构都在加快信息化建设步伐，在意识上提高对人力资源和社会保障信息化的认识，在资金上加大投入力度，在为民服务上创新方法，提供多种服务方式：网站、电话、短信、自助查询机等，以各种不同的形式服务于百姓，履行“记录一生、管理一生、服务一生”的服务宗旨和使命。

2．咨询员能熟练掌握各项业务知识。从目前我国社会保险开展的情况看，尚以属地管理为主。但随着经济的发展和社会的进步，人员流动将增加较快，异地业务经办的需求将不断增多，主要包括退休人员异地领取养老金、在职人员社会保险管理异地转移、异地就医结算等方面业务。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，这给咨询员的回复工作带来一定的挑战性。对于这样一项业务性很强的工作，只有拥有扎实的理论功底和政策素养，并且及时跟进政策的最新进展情况，才能在短时间内准确理解、深刻领会，并完整无误地传达给百姓。

3．咨询员积极帮助咨询者解决实际问题的决心。12333电话咨询中心和相关的业务部门形成紧密的联系，对来电者反映的特殊困难，咨询员可以和相关部门进行有效沟通，尽力指点、帮助解决群众的实际困难。本案中，对高女士反映的特殊困难，咨询员不推诿、不回避、不含糊，积极和相关部门进行有效沟通，尽力指点、帮助了高女士解决了她的实际困难。

此案的启示是，政策查询和业务咨询是社会保险经办机构面向群众服务的“窗口”，通过“窗口”，参保人可以直接查询政策法规、业务办理流程、个人账户等信息，也可查询本人参保和待遇支付信息。12333咨询工作服务的对象大多是下岗事业人员和寻求帮助的普通群众，他们之所以拨打12333，都是希望自己的疑惑或者难题得到满意的解决，所以，热情、耐心、真诚的服务态度显得尤为重要。咨询员的职责不仅仅限于记录每件事，还要积极争取每件事有反馈、每件事有回音。

【思考题】

1．如何做好12333知识库的充实与更新？

2．如何做好12333咨询员队伍建设，保证人员的稳定性？

3．如何将档案管理纳入12333知识库？

###### 倾听民生 热忱服务 全面为劳动者答疑解惑

山西省12333电话咨询服务中心

【案例描述】

2013年9月，山西省省直12333电话咨询服中心电话咨询员接到了一位王女士的电话，讲述了她在单位遇到的情况，请求帮助。王女士分别于2007年10月、2009年10月与某企业连续两次签订了为期2年和3年的固定期限劳动合同，双方约定到期后再续订合同。2012年9月，在合同即将期满时，王女士开始休产假。2013年3月，其产假结束回到公司，公司安排其在原岗位某部上班，但是没有继续与其订立书面劳动合同。两个月后，公司进行人事调整，王女士被安排到其它部门工作。王女士由于孩子小拒绝调换岗位，该企业便以合同已经期满通知王女士辞职。对此，王女士不知道如何是好？特打来电话求助。

12333的工作人员仔细倾听了王女士的事情后，帮助王女士开始分析：“原合同2012年10月到期，由于您正在休产假，原合同必须顺延到产假期满，您于2013年3月回到公司上班，双方又重新建立了劳动关系，劳动关系得到了事实上的延续，公司应当按照《劳动合同法》第十条的规定，在一个月内与您订立书面劳动合同，公司违反了这一规定。同时，根据《劳动合同法》第十四条规定，连续订立二次固定期限劳动合同，且劳动者没有本法第三十九条和四十条第一项、第二项规定的情形，续订劳动合同的，应当订立无固定期限劳动合同。公司同样也违反了这一规定。”工作人员问王女士现在是否在哺乳期之内？得到王女士肯定的答复后，又分析道：“根据《劳动合同法》第四十二条规定，女职工在孕期、产期、哺乳期之内是不能解除劳动合同的。所以您无需担心劳动合同是否到期，目前公司是不能与您终止劳动关系的。在哺乳期满后，公司如果继续调整岗位，这属于单方面变更劳动合同，双方如未达成一致时终止劳动关系，您没有提出异议，属于协议解除劳动合同，不属于劳动合同期满辞职，应当要支付经济补偿金。同时由于公司违反《劳动合同法》第十条和第十四条的规定，在未订立书面劳动合同期间支付双倍工资作为经济补偿金。”工作人员最后提示王女士：“如果公司在您哺乳期内执意要解除劳动关系，您可以直接向公司所在地的劳动保障监察大队进行投诉举报。”

王女士听到12333工作人员对她的事情进行分析后，感到非常的满意。她说：“之前是一头雾水，不知该怎么和单位去谈，现在脑子里面清晰多了，也知道自己该怎么和单位协商了。”

【案例分析】

在本案例中，王女士作为一名处在哺乳期的女职工是处于劣势地位的，如果对政策法规不了解的话，很容易会被单位以各种理由辞退。12333的工作人员在听到王女士的陈述后，能够准确找出单位违反《劳动合同法》的相关法律法条，并逐一分析，最后总结，全面为王女士答疑解惑。

在日常工作中，12333电话咨询中心的工作人员每天都会接到很多像王女士这样的咨询电话。作为一名劳动者，由于法律知识的欠缺，在和用人单位存在矛盾时，很难保障自己的合法权益，很多劳动者都会拨打12333劳动保障服务热线来寻求帮助。这就要求我们的工作人员必须始终坚持“倾听民声，创享和谐”的服务宗旨，以群众满意为出发点，开拓创新,积极进取，不断提高业务水平。 同时，作为一个服务性窗口，服务质量的好坏直接影响我们人力资源和社会保障的形象和声誉，如何搞好电话咨询服务，也是工作的重中之重。这就要求12333的工作人员努力坚持做到以下几点：

第一，推行标准化服务、微笑服务、主动服务。虽然12333是电话咨询服务，不会与群众面对面，但是工作人员在接听电话的过程中，始终坚持微笑服务、热情服务。在服务意识上，推行主动服务，不仅对群众想了解的政策给予解答，而且对政策延伸出来的知识也给予详尽的解释。

第二，实行“以人为本”服务，方便群众咨询。对于业务内的政策知识，如果当时不能予以解答，会及时和相关处室联系，在最短时间内给群众回拨电话解答问题。如果所咨询问题不属于人力资源和社会保障的职能范围，也会告知群众到相关部门去咨询。对于涉及历史的疑难问题，工作人员也会不厌其烦的为群众解答，提供热情周到的服务。

第三，建立长期学习制度，做到有的放矢。制定学习规划，采取集中学习、自我学习、体会交流等多种形式，强化思想政治素质教育，掌握专业理论知识，提升自我创新能力。

【思考问题】

1．当劳动者的权益受到侵害时，劳动者如何能够行之有效的维护自己的合法权益？

2．12333的工作人员如何提高自己的综合能力，不断提高电话服务水平？

3．12333的工作人员如何突破工作局限性，深入基层，走进社区，与群众面对面交流，提供更优质的服务？

###### 人民群众需要12333电话

浙江省劳动保障电话咨询服务中心

【案例描述】

2013年9月17日，浙江省12333咨询服务专线接到来电者投诉（来电编号：330000130917000853），反映嘉兴市嘉善县123333咨询服务电话，打了很多次一直打不通，始终处于无人接听状态。接诉后，省12333咨询服务中心立即将相关信息书面通告嘉兴市12333咨询服务中心，要求认真调查核实有关情况，务必确保全市12333电话畅通。如整改不到位的，省里将到现场督查。但之后，省12333咨询中心又几次接到来电者投诉，反映嘉善县12333电话仍无人接听问题。

11月27日，省12333咨询中心与嘉兴市人力社保局组成联合督查组到嘉善县进行专项督查。经现场检查，来电人投诉反映的信息基本属实，嘉善县12333咨询服务电话虽然已经开通，但无专门人员接听，也没有专门的工作场地，12333电话时通时停，服务的规范化得不到有效保障。根据现场检查结果，省市联合督查组责令嘉善县人力社保局限期整改，即日起务必保证2名以上专门人员接听12333电话，抓紧做好12333基础工作，包括落实专门场地、加强制度机制建设、信息资源库分库建设等，尽快提高12333服务能力和水平。同时，明确告知，如整改不到位，再次发生来电者向省、嘉兴市投诉12333电话无人接听或者省市现场电话抽查发现12333电话无人接听的，将给予全省和全市通报。

省市联合督查组专项督导后，嘉善县人力社保局立即召开专题领导班子会议进行研究部署，制定整改计划，并狠抓落实。一是专门配备了2名12333专职咨询服务人员，实现了专人专线接听；二是专门安排了12333咨询室，挑选了一间30㎡左右，相对僻静的办公室作为12333咨询服务场所；三是专门组织分管领导和12333咨询服务人员到12333工作做的比较好的省内其他兄弟县（市、区）学习交流；四是专门组织业务培训，并安排咨询服务人员到嘉兴市12333咨询服务中心现场实习，快速提高服务规范化和专业化水平。通过整改，2013年12月，嘉善县12333咨询服务工作走上了正轨，服务规范化和质量不断提升，较好地满足了群众的服务需求。2014年1-6月，嘉善县12333来电5560个，服务电话5359个，月均来电量从700多个发展到1900多个，接通率达88%，位列嘉兴市各县（市）前列。在2014年第二季度全省12333服务质量抽查中，嘉善县12333服务质量抽查结果为良好。

【案例分析】

嘉善县12333工作能在较短的时间内实现了质的飞跃，从被群众投诉到服务质量较高、从无人接听电话到专人专机服务，难能可贵，是具体践行党的群众教育路线活动的生动体现，是具体开展人力社保系统改进作风专项行动的阶段性成果。透过本案例，深刻总结经验和教训，有利于改进和启示工作。

一是满足群众服务需求是做好12333工作的强大动力。12333电话是人力社保部门密切联系群众的桥梁和纽带，服务群众是12333工作的唯一出发点和落脚点。12333工作必须以满足群众服务需求为根本宗旨，以群众满意为目标追求。因此，对12333工作认识是否到位，服务意识是强还是弱，必然是衡量和判断各地人力社保部门能否做好12333工作的首要标准。作为公共服务品牌，12333电话满足群众服务需求的程度，已成为人力社保部门的树立良好社会形象的重要因素。如果守不住“人工服务时间必须有人接听电话”这条最基本的底线，12333电话服务群众需求根本无从谈起。本案例中，嘉善县人力社保局整改工作中，第一时间配备了专门人员，抓住了12333工作开展的要害。

二是监督约束机制是推进12333工作的重要法宝。12333工作与人力资源社会保障系统其它重要工作相比，可能还排不到重要位置，因此建立有效的监督约束机制就显得十分重要。经过几年的探索和实践，目前浙江省已经初步形成有自身特色的全省12333工作监督约束机制，主要包括三项具体制度：一是现场督查制度，分为日常12333工作调研督查和根据群众投诉单独或者联合设区市开展现场专项督查，本案例即为这方面的体现；二是服务质量抽查制度，自2014年起每季对全省市、县（市、区）12333电话是否畅通、服务态度和服务质量等方面开展现场抽查，并将结果进行全省通报；三是工作评价制度，即从2013年起对各地年度12333工作开展综合评价，并与浙江省和谐劳动关系指数评价体系挂钩，督促各地重视和加强12333工作。

三是服务质量是12333工作的生命。12333工作起步已属不易，能提供规范化、专业化服务更加不容易。12333工作能否实现健康可持续发展，服务质量至关重要，它直接关系到12333存在的价值，直接关系到群众对12333工作的评价。12333要向群众提供一流的公共服务，具体表现为优质高效的服务。优质主要体现为服务意识强、服务态度好、业务解答精及服务行为规范；高效主要体现为服务效率高和服务效果好。近几年，浙江省始终将12333建设和规范作为工作重心，随着全省12333咨询服务体系的基本建构，提升服务质量将成为浙江省当前和今后一段时期内的12333中心工作。本案例中，嘉善县通过开展系统业务培训、现场实习、对外学习交流等有效举措，快速提高了12333服务质量和能力，较好地发挥了12333功效。下一步，如何巩固和进一步提升12333服务能力，形成学习培训长效机制，应是嘉善县着力思考和改进工作的重要课题。

四是创新是做好12333工作的永恒主题。12333服务是人力社保部门加强和创新社会管理的载体，因此，做好12333工作要求具有比较强的创新能力。浙江省12333始终将创新意识贯彻到工作中，处处体现着创新成果。12333系统建设模式上，以分级建设模式为原则，因地制宜，以衢州市市级集中建设模式和嘉兴市12345、义乌市96150、慈溪市81890统分建设运行模式为补充；12333服务方式上，以传统电话服务为根本，利用现代信息技术，鼓励拓展新型服务方式，包括现场、网上、微博、微信、短信等；12333管理方法上，力求从传统向现代转变，通过升级省级12333系统和全省统一软件，运用现代信息技术实现12333工作管理和业务指导；12333工作方式上，主动对接和挂钩厅年度工作考核体系、平安浙江考核机制、浙江省和谐劳动关系指数评价体系等，采取试点和示范相结合，督促和鼓励设区市和县（市、区）实现12333工作跨越式发展。

【思考问题】

1．省、市、县（市、区）三级之间如何配置12333服务和管理职能，即如何做好服务向下延伸和管理向上集中工作，形成科学规范的一体化12333咨询服务工作体系？

2．全省12333工作监督约束机制中省厅和设区市之间的职责如何划分？

3．如何将改进作风专项行动贯穿于12333工作始终，实现12333工作的可持续发展？

4．设区市、县（市、区）12333工作如何实现创新发展？

###### 基层建设不完善，服务效能受影响

江苏省12333电话咨询服务中心

【案例描述】

2012年，某省在全国率先实现了综合咨询服务县级全覆盖。2014年起，对县级12333服务效能开展常态化全方位评估。

在对县级服务效能评估过程中，该省注意到刚刚起步的县级服务水平还不尽如人意。如在6月份进行的一次业务水平评估时，抽听了某县12333咨询员的电话，该咨询员在解答过程中，没有使用规范的首问语“您好，某某县12333为您服务，请讲！”而是直接说：“喂，请讲。”；在进行政策解答时没有使用普通话，口音中带有方言；在对劳动关系政策的解释上，存在太过口语化等情形。同时，还接到了反映该县电话无人接听的投诉。

省厅12333随即前往该县实地了解情况，发现了一些问题：

1．制度建设不够完善。该县12333成立一年多以来，各项制度建设仍不完善，如咨询员的日常培训制度缺乏，咨询员除了刚上岗时接受过3-6个月的岗前业务培训以外，正式上岗后的日常培训工作做的不到位，导致业务水平不能持续提升。

2．咨询员队伍建设需加强。该县只有2个人工坐席，人员配备未达到省厅“县级咨询员至少保证3人“的要求。当地县级咨询员队伍来自“三支一扶”人员和协理员，由于岗位的特殊性，存在期限限制和薪酬待遇低等因素，归属感差、稳定性不高。

3．场地与经费支持不充分。该县12333无独立办公场所，与局内另一科室合署办公。由于场地和经费紧张，服务开展受到多方面制约，其技术维护力量也不足。

【案例分析】

该案例凸显出基层12333发展亟待进一步提高，分析如下：

1．咨询员队伍建设。一是人员数量不足，该县人员配备只有2人，未达到省厅“县级咨询员至少保证3人”的要求，且没有人才储备。二是质量水平不高，没有建立常态化培训和日常业务考试机制，服务质量低于全省整体服务水平。

2．工资薪酬机制还不完善。目前机关事业单位非在编人员尚未制定统一的工资薪酬机制。据不完全统计，大部分城市特别是县级12333整体工资水平均在当地最低工资标准边缘徘徊，与其它专业咨询服务行业及人员流出相对集中行业相比收入差距明显。

【改进方案】

1．加强服务规范化制度化建设。省、市、县都要高度重视12333工作，建立科学合理的岗位和人才结构，积极探索12333市级集中和市县共建的有效途径。从咨询服务职位管理入手，建立技术岗位和管理岗位“双通道”模式，形成技术型、管理型和复合型三类人才结构。鼓励制定个性化发展的职业生涯规划，改善咨询员的工作环境条件，增强咨询员的归属感。

2．完善培训体系，提升职业素质。在全省统一标准的培训标准体系下，紧贴基层咨询员需求设置有针对性的课程内容和形式培训，加强与业务处室紧密协作，聘请专家授课等，及时追踪、评估培训结果，改善培训标准体系，切实提高培训效率。同时将培训和考核、晋升体系相结合，调动咨询员自我发展的积极性。

3．以全省统一的效能评估机制促县级服务水平提升。该省对地市服务效能评估标准较高，常态化严格考核，县级12333虽然起步较晚，但评估标准不能降低。须以服务质量为核心，改革内部服务考核机制，抓重点、难点和薄弱点，提高考核密度、广度和针对性；以公众满意度为核心，完善外部监督评价机制，推进服务承诺、服务能力和服务绩效评估；同时考虑借鉴行业内外先进经验，研究探索员工主动参与，注重精致、交流、愉悦的管理过程。

【思考问题】

12333是人社部门“着力保障民生，服务社会发展”重要窗口，是连接政府和基层、百姓的有力渠道，发展前景十分广阔，考虑12333队伍的长远发展和可持续发展，如何“吸引人”、“留住人”、“留好人”，值得进一步深思和谋划。

思索与感悟

###### 信任

江苏省12333电话咨询服务中心 蒋宜桐

很多时候，我在听到咨询者抱怨甚至责骂的话语，脑海里一闪而过的第一个念头就是希望对方尽快发泄完，挂上电话，也很少会有那份沉着与冷静以不变应万变。电话接听数量的与日俱增，伴随着汹涌而至的倦怠感，我偶尔也会停下堆积电话数量和通话时长的脚步，想一想这样的方式是否适合继续接听电话。

近期恰逢江苏省社保卡办理的高峰时期，很多人前来咨询办理的手续和办理地址，也有一部分人因为拿到新卡的种种问题来一问究竟，每每经过人头攒动的办卡窗口，我总是会在电话中告知可以避开办卡高峰时间，到完全更换卡片还有充足的时间可以办理。一天下来，粗略可以统计到有近三分之一咨询此类问题的电话。正想小小的偷个懒，却遇到了一个带着哭腔的咨询者。

“麻烦你快帮我看看，我家人等着住院，到医院一刷说我的卡不能用，手术不等人，医生都预约好了，这可急死我了！”想请对方不要着急的话还未说完，对方一股脑儿的又说了起来，“刚办好的新市民卡，还没用多久，现在又要换社保卡，折腾我们老百姓啊！”我猜想大概是对方已经拿到了社保卡，还未进行卡片激活，所以未能读卡。为了保险起见，我还是想让他提供了身份证、姓名和参保单位等信息，来确认参保状态的正常。他很是不相信，“都说打个电话就好了，你还要问东问西，窗口又都是人，我真的很着急的！”我一听，原来对方就在办卡现场，出于工作职责，也出于对咨询者的负责，我耐心引导他提供信息查询到参保状态正常后，告诉他，直接在窗口激活卡片就没问题了。“不行，不行，别人都说只要打个电话就好了，你别踢皮球啊！”我只好再次告诉他现在所处的窗口才具有激活权限，打12333也是帮助他了解最快的处理途径。听我说完，他半信半疑的说，“你别挂电话，我取个号，正好叫我去了，我现在就办，你等着我。”

电话那头还能听到嘈杂的人群，咨询者着急的声音尤为明显，我清楚地听到了窗口工作人员简单的一句“好了啊，能用了！”他激动地对着手机，破涕为笑“还真的好了，你没骗我！”“应该做的，您能用就好。”大概因为太着急，问候语还没说完，对方就挂断了，留下松了一口气的我，心中满满都是轻松感。

信任，是相信并敢于托付。信任的意义就是在一起能快乐。信任是一种有生命的感觉，也是一种高尚的情感，更是一种连接人与人之间的[纽带](http://www.baidu.com/s?wd=%E7%BA%BD%E5%B8%A6&hl_tag=textlink&tn=SE_hldp01350_v6v6zkg6)。因此，在生活中我们要内敛情感，[明锐](http://www.baidu.com/s?wd=%E6%98%8E%E9%94%90&hl_tag=textlink&tn=SE_hldp01350_v6v6zkg6)理智，在信任与被信任同时提升的情况下，我们才能获得情感与物资上的双重快乐，才能更好的生存和良性的发展下去，才能更[高更](http://www.baidu.com/s?wd=%E9%AB%98%E6%9B%B4&hl_tag=textlink&tn=SE_hldp01350_v6v6zkg6)快的实现我们人生的价值。

###### 用心倾听 让声音微笑

宁波市12333电话咨询服务中心 王晶莹

自2011年加入“12333”的筹建团队以来，我已在这里走过了两年多的青春岁月，从最初的青涩大学生，成长为一名经验丰富的老咨询员,在12333大家庭里，我深切感受到了什么是专业、什么是团队。作为中心2013年度的“微笑之星”，平日里我最平常的工作就是接电话，最开心的就是来电者的一声“谢谢”。如何将准确的信息传达给来电者，如何让素未谋面的来电者感受到来自我们的微笑服务，是每一个12333人所追求和坚持的目标。

**微笑的支撑力——过硬的业务素质**

有人问我“面对面微笑就已很不容易了，怎么可能让声音也微笑”，一开始我也曾纠结于此，但慢慢发现，微笑原来是需要自信来支撑的，而这份自信则来自对政策的全面掌握与理解。

人力资源和社会保障政策庞杂繁琐，而且更新很快，所以我时刻不敢放下学习。首先，要吃透一本，那样才能触类旁通。华罗庚教授曾说：“在同类书中，你只要攻读一本，其余的在看的过程中就会发现，这部分我已十分明白了，那部分实际和第一本书上讲的完全一样，其中真正新的，需要学的东西就剩下那么一点点，读起来就必然快多了。”我认为，研究政策的方法同样如此，我们在学习新出政策的同时，也要善于思考，通过横向和纵向的比较，将所有政策在脑海中串成一条线。第二，由“问”来开窍。我从不放弃任何一个向同事、专家请教的机会，点点滴滴的积累，一案一案的实践，使得我的业务能力有了显著提升。第三，学会记笔记。好记性不如烂笔头，及时将所学知识进行记录、归类和整理，不仅能帮助记忆，还能加深对政策的理解，也为日后查找提供了方便。第四，定期总结，学以致用。我十分重视发现工作规律并且喜欢进行有针对性的巩固和学习。例如每年7月份医保综合减负都会进行调整，去年7月份日最高来电量为7495人次，创中心运行以来最高纪录。我在提前关注、学习该方面内容的同时，也提醒其他咨询员做好温故知新工作，有效地应对咨询热点的到来。

**微笑的感染力——用“心”的服务技巧**

都说沟通从“心”开始，“微笑”发自内心，声音才能让人如沐春风。12333的每一位来电者都有着不同的身份、不同的背景、不同的故事：也许他是年近古稀的老人，是正在为讨薪奔波多日的农民工，是为看病就医倾家荡产的病人家属……他们的困难我可能没有亲身经历，但在电话的里，他们的叙述让我感同身受，面对他们耐心倾听、真诚服务显得更为重要。

记得去年，我接到一位退休老人的电话。她对退休管理部门核发给她的退休金待遇非常不满，抱怨自己的养老金待遇太低，身边的退休人员都比她好，认为这样太不合理。我在听完她的描述之后，根据她的缴费年限和退休时间等情况，帮她核对了退休金待遇，发现并没有错误，但她却始终不肯相信。接着我便从政策角度跟她解释了退休金的计发办法，但显然这个方法更加不起作用。老人的情绪变得越发激动，她开始抱怨政府部门，抱怨现实生活，抱怨身边的一切。她的语速飞快，根本容不得我有半句插话，我就这样静静地听着。紧接着她又开始跟我讲起了历史发展，从建国初期讲到改革开放，又从当年的经济发展状况讲到如今的柴米油盐价格，在这段时间里她会时不时地寻求我的看法，这时候我意识到她需要的是“共鸣”，虽然我的年龄和经历确确实实和她存在代沟，但那时我选择站在她的角度看问题，耐心倾听，适时、真心的应答显然让电话那头的老人平静了许多，她也渐渐意识到了自己之前的蛮横和无理取闹。

原来微笑是能融化一切的法宝，是最真诚、最直接的服务技巧。

**微笑的凝聚力——互助的团队意识**

在12333这个枯燥、重复的工作岗位上，我们发现“微笑”是具有传染力的。作为咨询班长，我深深地感到做好窗口服务工作仅凭一己之力是远远不够的，只有每名工作人员都成为“全能选手”，才能把“小窗口”做成“大服务”。所以我开始培养自己在团队中传播“微笑”、传递正能量的意识。

从咨询服务内容来看，我们的工作以政策解答为主，内容比较琐碎、繁杂；从窗口服务对象来看，人群比较复杂，素质良莠不齐，一些群众因政策原因而丧失某些利益，往往把对政府的某些不满转嫁到咨询员身上。但在困难和矛盾面前，我总是尽可能地为咨询员创造宽松的工作氛围，体现人文关怀。当咨询员受到无理的谩骂、委曲时，我总会主动站出来，充当“救火兵”，及时安慰咨询员，与他们沟通，帮助他们摆脱烦恼、提振信心，努力使他们保持快乐的心情去工作。当咨询员碰到问题时，我总会毫无保留地传授经验，在班组里建立小组业务学习制度，定期开展业务交流会，让咨询员们分享自己在咨询过程中总结出的经验，与咨询员们一起探讨政策、业务，一起交流咨询服务技巧，共同提高咨询服务水平。在带头做好咨询服务工作的同时，每当有新的咨询员加入团队时，我便发挥自己的业务特长，按照中心“一个承诺、二项规范、三项标准”的咨询服务操作规范，主动做好 “传、帮、带”工作，对新人手把手地教业务、传技能。白天工作太忙，我会利用晚上休息时间，将人力社保政策材料整理、归类，以便新人能在最短时间内融入团队、掌握知识，早日胜任工作岗位。

咨询服务工作每天都处于高强度的工作状态下，虽然心中偶尔会有委屈，但我总能适时调整精神状态，始终保持朝气蓬勃的工作态度，用自己的行动感染身边的同事们,大家你争我赶，人人争创优秀咨询员。据统计，自开展“12333满意度”调查以来，群众对我们的评价满意率高达98.5%。

在12333两年多的日子里，我见证了“微笑”的力量，现在它就像是我工作中的一个习惯，时刻保持自信的微笑，那么我们的声音必将通过这部小小的电话，让每一位来电者都能感受到我们的用心倾听、真诚服务。



