人社网信函〔2019〕28号

关于报送2019年度12333

电话服务有关情况的通知

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局）:

为全面了解全国12333电话服务情况，推进12333电话系统全国联网建设，现对报送2019年度12333电话服务情况通知如下：

一、报送内容

（一）报送工作总结。主要包括工作进展、取得的成效、经验做法、面临的主要问题、下一步工作计划及对全国12333工作的意见和建议，字数控制在3000字以内。

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

二、报送要求

（一）各省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局）要高度重视，认真总结2019年12333电话服务工作情况，及时组织所辖各地市做好报送工作，并对各地市报送的情况进行严格审核把关，确保情况真实、数据准确。部信息中心将汇总各地材料，作为2020年全国12333工作研讨会参阅文件，供各地参考借鉴。

（二）请各地人力资源社会保障厅（局）于2020年1月17日前，将工作总结和调查表的纸质版盖章后传真或邮寄至部信息中心，电子版通过电子邮箱发送至部信息中心。

联 系 人：鞠丽娅、刘孟欣

电 话：(010)84209211、84209270

传 真：(010)84209271

电子邮箱：12333＠mohrss.gov.cn

附表：1.12333电话服务情况调查表

2.12333电话系统建设情况调查表

人力资源社会保障部

网络安全和信息化领导小组办公室

 2019年12月30日

附表1

|  |
| --- |
| 12333电话服务情况调查表 |
| （盖章） 省（自治区、直辖市） 联系人： 手机号： 邮箱：  |
| **序号** | **地区（市、州）** | **来电情况** | **是否开通留言服务** | **是否开通投诉举报服务** | **队伍建设** | **备注** |
| **来电总量** | **人工接听量** | **自助语音量** | **放弃量** | **总人数** | **咨询员****人数** | **坐席数** | **年度培训人次** |
| **1** | 样例 | 2500 | 1000 | 1000 | 500 | 是 | 是 | 150 | 100 | 100 | 1000 | 无 |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **合计** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  | **填表说明：** | 1．请务必填写联系人及手机号。 |
|  |  | 2．数据采集周期为：2019年1月1日至2019年12月31日。 |
|  |  | 3．来电总量=人工接听量+自助语音量+放弃量；若不相等，请说明情况。 |
|  |  | 4.“开通留言服务”是指在12333导航菜单中明确设置有“语音留言”选项，且能及时回复的，填写“是”或“否”。 |
|  |  | 5.“开通投诉举报服务”是指在12333导航菜单中明确设置有“投诉举报”选项，填写“是”或“否”。 |
|  |  | 6.“总人数”指从事12333工作的人员总数（含管理人员和咨询员）。 |
|  |  | 7.“年度培训人次”含参加部、省、市各级培训的总人次，并有对应的培训记录。 |

附表2

|  |
| --- |
| 12333电话系统建设情况调查表 |
| （盖章） 省（自治区、直辖市） 联系人： 手机号： 邮箱：  |
| **序号** | **地区****（市、州）** | **电话系统建设** | **服务渠道** | **规范化建设** | **备注** |
| **系统是否省集中** | **座席是否省集中** | **网络部署位置** | **知识库条目数（条）** | **是否开通网上服务** | **是否开通短信服务** | **是否开通APP服务** | **是否开通微信服务** | **是否使用12333号码统一提供服务** | **是否启用统一标识** | **是否统一服装** |
| **1** | 样例 | 是 | 是 | 业务专网 | 100000 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 无 |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **合计** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  | **填表说明：** | 1．请务必填写联系人及手机号。 |
|  |  |  | 2．“网络部署位置”请填写“互联网”或“业务专网”。 |
|  |  |  | 1. “使用12333号码统一提供服务” 是指整合了人社部门所有对外服务电话，统一由12333对外提供服务。
 |