

YNRS

# 云南省人力资源和社会保障标准

YNRS LD 503.1—2023

## “12333”人力资源和社会保障电话服务规范

2023 - 09 - 28 发布

2023 - 10 - 07 实施

云南省人力资源和社会保障厅 发布

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由云南省人力资源和社会保障厅提出并归口。

本文件起草单位：云南省人力资源和社会保障厅。

本文件主要起草人：杨东东、张晓敏、王毅。

# “12333”人力资源和社会保障电话服务规范

## 1 范围

本文件规定了“12333”人力资源和社会保障电话服务工作的业务要求、服务内容与要求、服务质量控制、服务评价与改进规范等内容。

本文件适用于“12333”人力资源和社会保障电话为拨打“12333”号码的各类市场主体和社会公众提供人力资源和社会保障领域电话服务。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

## 4 服务内容

“12333”人力资源和社会保障电话为拨打“12333”号码的各类市场主体和社会公众提供人力资源和社会保障领域的就业创业、社会保障、人事人才、劳动关系等方面的政策咨询和人社信息查询、部分人社业务办理、投诉举报、人社领域群众反映问题线索收集等服务。

## 5 业务要求

### 5.1 办理条件

各类市场主体和社会公众拨打“12333”人力资源和社会保障电话号码，获得人力资源和社会保障领域的政策咨询、信息查询、部分人社业务办理、投诉举报、反映问题线索收集等服务。

### 5.2 办理渠道

电话办理。

### 5.3 办理时限

人工接听，即时办理；语音留言及转办工单受理时，响应时间应不超过 24 小时。

### 5.4 收费标准

“12333”人力资源和社会保障电话服务不收费，通话费用由通讯企业按规定收取。

## 6 业务流程

## 6.1 流程图

流程图详见附录 A。

## 6.2 电话拨打

申请人拨打电话号码“12333”，接通后即可享受人力资源和社会保障电话服务。

## 6.3 受理

### 6.3.1 受理内容：

- a) 人力资源社会保障法律法规政策的咨询服务；
- b) 公共信息查询及个人社保权益查询；
- c) 劳动保障维权举报投诉；
- d) 人力资源社会保障部分业务办理；
- e) 加载金融功能社会保障卡预挂失；
- f) 人力资源社会保障职业资格证书查询；
- g) 全省各级人力资源社会保障部门地址、电话查询；
- h) 全省人社系统行风建设举报投诉、意见建议收集。

### 6.3.2 受理要求：

- a) 采取每周 7 天, 每天 24 小时人工服务工作制。（人力资源和社会保障部工作要求为人工服务：每周 5 天, 每天 8 小时；自助语音服务：每周 7 天, 每天 24 小时。）
- b) 电话受理时应在三次响铃之内接听, 语音留言及转办工单受理时, 响应时间应不超过 24 小时。
- c) 受理事项时, 服务人员应：
  - 1) 应使用规定的服务用语(见附录 B)；
  - 2) 耐心细致并有效引导服务对象表达诉求；
  - 3) 遇突发应急事件, 及时上报热线管理人员。

### 6.3.3 工作人员应准确记录工单(见附录 C), 工单内容应包括但不限于：

- a) 工单编号和状态(信息系统自动生成的除外)；
- b) 服务对象信息, 如姓名、地址、联系方式、诉求分类、是否保密等；
- c) 事项内容, 如诉求事项发生的时间、地点、过程、现状、服务对象的要求等。

### 6.3.4 不应泄露服务对象信息。

## 6.4 办理

### 6.4.1 直接办理：

- a) 能根据知识库相关内容向服务对象进行直接答复或引导的服务诉求, 由工作人员当场给予答复引导；
- b) 能根据系统权限许可范围向服务对象直接提供办理的服务诉求, 由工作人员当场提供办理；
- c) 工作人员的答复或办理无法满足服务对象要求时, 服务人员可在服务对象提出要求或征求服务对象意见后, 采取转接通话或由管理人员接听的方式进行办理；
- d) 服务对象不配合提供服务要求必要信息的、服务诉求不属于人社部门职责范围的、不接受工作人员相应引导解答建议的, 应耐心细致说明解释后, 结束受理。

### 6.4.2 转交办理：

- a) 无法当场给予服务对象答复的事项及接收到的第三方转办工单, 工作人员应在服务对象提出要求或征求服务对象意见后, 不超过 2 个工作日内将其转交至相关业务部门办理;
- b) 事项转交时工作人员应根据工单类型在转办工单(见附录 D)内详细正确填写必要内容信息;
- c) 对于投诉举报类事项, 服务人员应主动提示服务对象个人信息是否需要保密;
- d) 对于临近办理时限的事项, 热线应对相关部门或单位进行提醒。

## 6.5 办结

6.5.1 直接办理事项, 办理结束即为办结。

6.5.2 转交办理事项, 相关部门或单位回复服务对象, 并按要求在工单内填写办理答复情况及时反馈, 即为办结。

## 6.6 回访

6.6.1 “12333”服务热线应面向服务对象, 对办理情况进行全部或抽样回访, 对评价为“不满意”的办理情况, 应进行全部回访;

6.6.2 服务对象对办理过程和结果均不满意时, 工作人员可根据情况转交承办部门或单位再次办理;

6.6.3 工作人员应做好回访记录。

## 6.7 归档

应对已办结事项进行整理、归档。档案应全面完整、目录清晰、方便查阅:

- a) 直接办理事项, 应做好系统数据记录、保存;
- b) 转交办理事项, 应做好受理、转办、反馈台账记录。

## 6.8 信息分析和报告

6.8.1 常规报告。安排专人对日常受理、办理事项的相关信息进行了统计、汇总。数据统计与分析应体现周期性变化, 并能与历史同期数据进行比对。统计、分析结果应以报告的形式定期向上级领导及相关部门报送。报告内容应注重时效性和准确性。

6.8.2 专题报告。对突发性事件线索、重大舆情信息线索、较为集中的群众性诉求等事项信息应及时形成专题报告报送上级领导及相关部门。专题报告内容应针对性强, 能发现规律、研判趋势, 必要时可提出意见和建议, 为政府及相关部门决策服务。

## 6.9 服务质量控制

6.9.1 服务评价, 评价方式包含:

- a) 电话受理结束满意度评价;
- b) 服务对象来电反映;
- c) 意见信箱;
- d) 委托第三方机构评估。

6.9.2 服务改进。据服务评价结果, 对照服务对象的需求, 针对改进工作机制, 提高服务意识、服务质量、服务效率, 制定改进的计划和方案并组织实施。

## 7 政策信息发布查询规范

## 7.1 信息拟稿

各级公共就业服务机构宣传工作经办人员根据政策法规公开需要,收集整理资料并编制政策法规原文、政策解读等需要发布的信息初稿,进入信息审核环节。

## 7.2 信息审核

各级公共就业服务机构宣传工作及法规审核工作负责人根据政策法规公开要求,对拟发布的就业政策法规信息初稿进行审核批准,进入信息发布环节。

## 7.3 信息发布

各级公共就业服务机构宣传工作经办人员将审核通过的就业政策法规信息稿在公共就业服务机构经办业务窗口、业务大厅显示屏、网站、微信公众号、社区信息发布栏等渠道公开发布,业务办理结束。

## 7.4 信息查询

劳动者和用人单位在公共就业服务机构经办业务窗口、业务大厅显示屏、网站、微信公众号、社区信息发布栏等渠道自行查询就业政策法规信息。

## 7.5 注意事项

7.5.1 避免信息内容出现重大错漏。

7.5.2 避免发生负面舆情事件。

## 7.6 预防措施

7.6.1 严格发布信息审核机制。

7.6.2 强化舆情监测、及时处置。

# 8 风险控制

## 8.1 风险点

8.1.1 系统故障导致咨询电话服务中断。

8.1.2 重要数据和公民个人信息泄露和丢失。

## 8.2 防控措施

8.2.1 建立详细的应急准备机制,积极协调沟通技术部门,保证专门的运维和项目管理责任团队,完善信息保护及设置紧急备用措施。

8.2.2 升级改造“12333”政务咨询服务平台,长期按计划推进系统升级优化,不断强化系统运维服务保障。

8.2.3 落实网络安全保护责任。严禁业务专网计算机跨网接入互联网,防止违规外联,对有正常业务需要,需提供重要数据进行数据共享的,明确数据使用范围,并确定数据安全责任。

8.2.4 严格信息发布“三级审核”把关。严禁未经审核或授权擅自发布不应该公开的重要数据和公民个人信息。

## 9 业务档案管理

### 9.1 档案类型

- 9.1.1 来电录音记录。
- 9.1.2 业务系统数据报表。
- 9.1.3 信息发布类。

### 9.2 保管期限

- 9.2.1 来电录音记录，1 年。
- 9.2.2 业务系统数据报表，永久。
- 9.2.3 政策信息资料保存，5 年。

### 9.3 档案保存方式

纸质、电子档案。

### 9.4 电子档案归档目录

- 9.4.1 云南省 12333 来电录音历史记录。
- 9.4.2 云南省 12333 业务系统数据报表历史记录。
- 9.4.3 政策信息发布稿件。

## 10 相关法律、法规、政策文件

本文涉及的法律、法规、政策文件包括：

- a) 《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）
- b) 《人力资源社会保障部办公厅关于印发〈人力资源和社会保障电话咨询服务规范〉的通知》（人社厅发〔2015〕40 号）
- c) 《人力资源社会保障部关于印发人力资源和社会保障事业发展“十三五”规划纲要的通知》（人社部发〔2016〕63 号）
- d) 《人力资源社会保障部办公厅 财政部办公厅关于深入推进 12333 发展促进人力资源社会保障公共服务便民化的意见》（人社厅发〔2018〕116 号）
- e) 《关于印发〈国家基本公共服务标准（2021 年版）〉的通知》（发改社会〔2021〕43 号）

附 录 A  
(规范性)  
流程图

“12333”人力资源和社会保障电话服务工作流程图如图 A. 1。

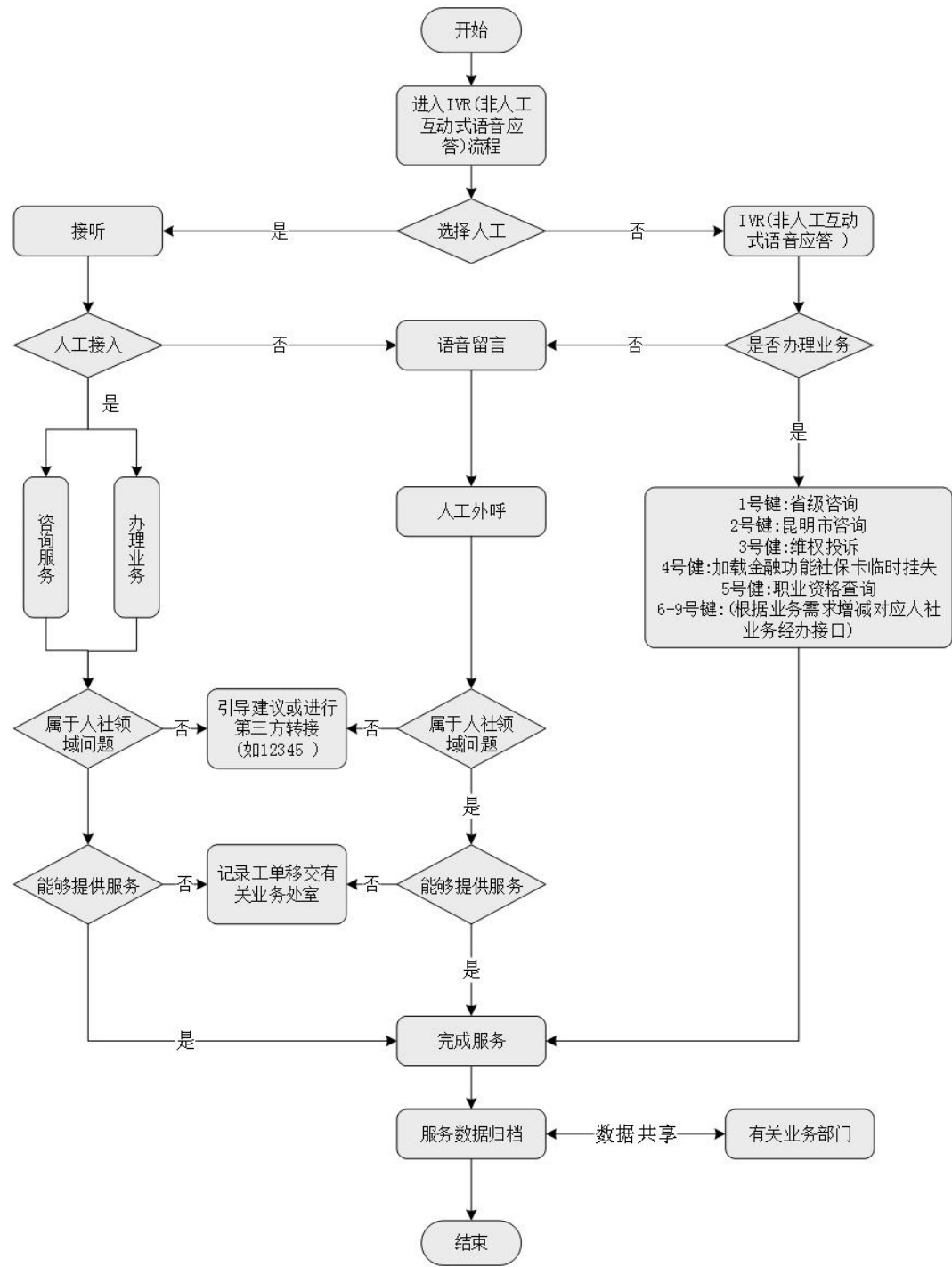


图 A. 1 “12333”人力资源和社会保障电话服务工作流程图

## 附录 B

(规范性)

## 常规服务用语

下面列出了常用服务用语。

## 常用服务用语

服务用语推荐如下：

- 首问语：“您好，云南省人力资源和社会保障厅，××号为您服务，请问有什么可以帮您。”
- 问候语：根据实际情况致以问候，如逢节假日，可使用“新年好、国庆快乐”等节日问候语。
- 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，这里是云南省人力资源和社会保障厅12333电话咨询服务平台，我是××号咨询员，请问您是×先生/女士吗？”
- 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、等）。 ”
- 复述或确认来电者问题：“您说的是……意思吗？”或“我跟你确认一下，您要咨询的是……，对吗？”
- 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。”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。”
- 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。”
- 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：“正在为您查询，请稍等。”
- 查询后回复：“您好，感谢您的耐心等待！”告知结果。
- 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，需耐心等待来电者取笔和纸。
- 如来电者表示不便记录：“我通过短信方式发给您，您需要吗？”
- 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。”
- 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2个工作日内和您联系，好吗？”
- 管理人员接听或转接成功：“您好，我是监理/组长，您刚才咨询的问题现在由我来帮您解答。”
- 来电者提出意见建议：“感谢您提出的宝贵建议（意见），我们将及时反馈给相关部门。”
- 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。”

——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……。”

——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？’）”

——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！”

——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！”

——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！”

——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）

——来电者询问咨询员姓名：“抱歉，工作时我们统一使用工号，我的工号是××号。”如果来电者坚持，“很抱歉，我的工号是××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。”

——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？”

——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，请您拨打他的私人电话联系他（她），感谢您对我们工作的配合和理解，再见！”

——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”。

——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，承诺在工作时间2个工作日内给您答复，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？”

——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，在工作时间2个工作日内给您答复。”

——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。”

——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。”

——遇到恶意的骚扰电话：“您好，这里是云南省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。”强调后可以结束受理。

——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？”

——来电者对您的服务表示感谢：“不客气，这是我们应该做的。”

——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！”并提示“请您为本次人工服务评价”。

附 录 C  
(规范性)  
标准表格

云南省人力资源咨询服务中心应对突发性讨薪线索预警工单。

表 C.1 云南省人力资源咨询服务中心应对突发性讨薪线索预警工单

云南省人力资源咨询服务中心  
应对突发性讨薪线索预警工单

预警〔20××〕××号

|               |  |       |  |
|---------------|--|-------|--|
| 线索来源          |  |       |  |
| 接受（来电）时间*     |  |       |  |
| 反映人信息         |  |       |  |
| 姓 名*          |  | 性 别*  |  |
| 身 份*          |  | 联系电话* |  |
| 身份证号码*        |  |       |  |
| 用工所在地*        |  |       |  |
| 涉及金额*         |  | 涉及人数  |  |
| 用人单位信息        |  |       |  |
| 单位名称（工程项目名称）* |  |       |  |
| 法人代表（负责人）*    |  | 联系电话* |  |
| 单位所在地         |  |       |  |

|             |                                                           |
|-------------|-----------------------------------------------------------|
| 事件内容及当事人诉求* |                                                           |
| 中心意见        | 负责人签字：                      部门（签章）：                       |
| 移交时间        | 年      月      日      时      分                             |
| 接收部门意见      | 接收部门（签章）：                                                 |
| 备注          | 1. 联系人：×××<br>2. 联系电话：××××××××<br>2. 本表一式两份，由移交、接收部门各自留存。 |

附 录 D  
(规范性)  
转办工单

“云南 12333 咨询热线”转办单。

表 D.1 “云南 12333 咨询热线”转办单

“云南 12333 咨询热线”转办单

话询〔20××〕××号

|                  |           |      |        |              |
|------------------|-----------|------|--------|--------------|
| 接受（来电）时间         |           |      |        |              |
| （来电人）姓名          |           | 联系方式 |        |              |
| 身份证号码            |           |      |        |              |
| 内容               |           |      |        |              |
| 答复意见             |           |      |        |              |
|                  | 答复部门（签章）： |      | 负责人签字： |              |
| 交接记录<br>（以交到处室时间 | 转办时间      |      | 交接人    | （交）：<br>（接）： |

|                   |                                                                   |  |     |              |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------|--|-----|--------------|
| 或内网邮件发送时<br>间为依据) | 答复处室<br>反馈时间                                                      |  | 交接人 | (交):<br>(接): |
| 反馈时间及渠道           | 请收到转办单后, 于 3 个工作日内将已回复的答复意见发送至云南省人力资源咨询服务中心政务联络员 OA 邮箱或传真至××××××。 |  |     |              |

\_\_\_\_\_