

来源：【人民网】

人民网南宁12月6日电

(记者彭远贺、

实习生殷彩妮) 近日，广西南宁

一网友在人民网“领导留言板

”上给自治区政府领导留言，反映自己最近在帮两个子女到南宁市市民中心办理南宁市社保卡时遇到多个问题，希望能得到解决。



人民网“领导留言板”网友留言截图。(点击查看留言详情)

根据网友留言，在银行选择上，网友想选择中国农业银行作为发卡行，但是“人员不让选择‘农业银行’，积极推荐除四大行之外的小银行”；办理制卡业务后，工作人员“一边递过一张写着‘30个工作日完成’的回执，一边却口头告知30日不能完成”。

后来此次制卡失败，“市民中心和银行两个职能部门互相推诿，我多次往返于这两个部门至今也未能制卡”，对此，网友吐槽，“为何要多次‘跑部前进’”？

此外，该网友还通过12333热线了解办卡情况，却遇到了该热线“难接通人工服务”“接通人工服务后告知要想制卡就得加钱，加钱制卡包成功”的问题。网友提问：“是否可以减少电脑AI语音提示以及增加人工座席减少占线时间？”“为何正常制卡困难重重，一交钱就能解决问题？”

官方回复

南宁市人民政府办公室
2022-11-23 09:42

网友您好！看到您在人民网留言后，自治区及南宁市高度重视，相关部门对您反映南宁市社保卡制卡等问题进行了核实处理。现回复如下：

关于不能选择农业银行作为开户行的问题。经调查，因自治区正在组织第三代社保卡的发行工作，全区社保卡合作银行都需进行银行系统升级改造，您到市民中心管理部为您的两个小孩办理社保卡申领业务时，农业银行等部分银行正在系统升级改造，无法正常办理开户，故向您推荐了已经完成系统升级改造且可以正常开户的银行。

关于工作人员口头告知30日内不能完成制卡的问题。经调查，根据全区社保卡制作的相关规定，社保卡的制发卡时限为30个工作日（周末和节假日除外），但由于自治区社保卡系统刚刚切换上线，系统不太稳定，个别制卡超期，工作人员告知了您可能会有制卡超期的情况。目前，您的两个小孩分别于2022年9月13日，9月27日领取了社保卡，均在自治区社保卡制卡承诺时限内完成。

关于后续制卡失败，多次往返于市民中心管理部和银行之间未能完成制卡问题。经调查，您其中一个小孩因个人信息问题在建设银行开户失败，工作人员为您办理了即时制卡业务并更换开户银行，但在批量制卡转成即时制卡过程中，自治区系统运行不稳定产生故障，导致社保卡无法正常制作。9月13日再次接到您的反映后，经协调自治区，当日完成了社保卡的制作。下一步，市人社局将进一步加强社保卡制发卡服务工作，积极协调自治区完善信息系统，及时研究并协调解决群众反映的问题，为参保群众提供更加优质、高效的服务。如您还有其他人力资源社会保障方面的问题咨询或反映，可拨打热线服务电话12345。

关于12333热线难接通人工服务的问题。经调查，2021年11月底，12345热线整合了12333热线，设立人社专席统一接听人社业务来电。12333热线难接通人工服务的原因有以下两点：一是2021年12月以来12345热线来电增加，尤其是疫情突发来电大幅上涨，话务员配备相对不足；二是在进入人工服务前设置了智能语音导航。12333热线智能语音导航设置了企业和群众来电咨询量大的问答场景，在话务员配备不足的情况下，给企业和群众提供了高效、便捷、智慧的咨询服务。为解决12333热线人工接通率低的问题，12345热线在2022年10月8日向人社专席增加了6名话务员。同时，热线也缩短了智能语音导航的时长。您若想直接进入12333热线人工服务，建议在电话拨通后直接说出“人工”二字，智能语音导航会自动识别并帮您转入人工服务。

关于加钱制卡的问题。经调查，按照社保卡制卡工作要求，急需用卡的参保人员可在线上或线下网点申请办理即时制卡后，持本人有效居民身份证原件到开通即时制卡业务的银行网点办理，部分银行有可能收取银行卡开卡工本费。12333热线话务员跟您沟通交流时误将银行卡开卡工本费说成了加急费，引起了您的误解。在此，再次向您表达歉意。

感谢您对社会保障管理工作的关心和支持！

官方回复截图。

收到留言后

，自治区及南宁市相关

部门高度重视，对网友反映的南宁市社保卡

制卡和12333热线人工服务等问题进行了核实处理，后由南宁市人民政府办公室作出以下回复：

1、关于不能选择农业银行作为开户行的问题。经调查，因自治区正在组织第三代社保卡的发行工作，全区社保卡合作银行都需进行银行系统升级改造，您到市民中心管理部为您的两个小孩办理社保卡申领业务时，农业银行等部分银行正在系统升级改造，无法正常办理开户，故向您推荐了已经完成系统升级改造且可以正常开户的银行。

2、关于工作人员口头告知30日内不能完成制卡的问题。经调查，根据全区社保卡制作的相关规定，社保卡的制发卡时限为30个工作日（周末和节假日除外），但由于自治区社保卡系统刚刚切换上线，系统不太稳定，个别制卡超期，工作人员告知了您可能会有制卡超期的情况。目前，您的两个小孩分别于2022年9月13日，9月2

7日领取了社保卡，均在自治区社保卡制卡承诺时限内完成。

3、关于后续制卡失败，多次往返于市民中心管理部和银行之间未能完成制卡问题。经调查，您其中一个小孩因个人信息问题在建设银行开户失败，工作人员为您办理了即时制卡业务并更换开户银行，但在批量制卡转成即时制卡过程中，自治区系统运行不稳定产生故障，导致社保卡无法正常制作。9月13日再次接到您的反映后，经协调自治区，当日完成了社保卡的制作。下一步，市人社局将进一步加强社保卡制发卡服务工作，积极协调自治区完善信息系统，及时研究并协调解决群众反映的问题，为参保群众提供更加优质、高效的服务。如您还有其他人力资源社会保障方面的问题咨询或反映，可拨打热线服务电话12345。

4、关于123

33热线难接通人工服务

的问题。经调查，2021年11月底，12345

热线整合了12333热线，设立人社专席统一接听人社业务来电。12333热线难接通人工服务的原因有以下两点：一是2021年12月以来12345热线来电量增加，尤其是疫情突发来电大幅上涨，话务员配备相对不足；二是在进入人工服务前设置了智能语音导航。12333热线智能语音导航设置了企业和群众来电咨询量大的问答场景，在话务员配备不足的情况下，给企业和群众提供了高效、便捷、智慧的咨询服务。为解决12333热线人工接通率低的问题，12345热线在2022年10月8日向人社专席增加了6名话务员。同时，热线也缩短了智能语音导航的时长。您若想直接进入1

自动识别并帮您转入人工服务。

5、关于加钱制卡的问题。经调查，按照社保卡制卡工作要求，急需用卡的参保人员可在线上或线下网点申请办理即时制卡后，持本人有效居民身份证原件到开通即时制卡业务的银行网点办理，部分银行有可能收取银行卡开卡工本费。12333热线话务员跟您沟通交流时误将银行卡开卡工本费说成了加急费，引起了您的误解。在此，再次向您表达歉意。

(责编：彭远贺、叶斌)

本文来自【人民网】，仅代表作者观点。
全国党媒信息公共平台提供信息发布传播服务。

ID：jr11