

自助和人工电话语音查询操作流程

自助电话语音操作包括七项功能：住房公积金账户查询、住房公积金个人贷款查询、住房公积金中心各业务网点查询、住房公积金政策查询、公积金办理流程查询、人工转接服务、互动交流。当启动“公积金电话语音查询开通”后，用户拨打 12329 电话就进入自助电话语音系统，系统播放主菜单“您好，12329 住房公积金热线为您服务，查询公积金余额请按 1，查询公积金贷款余额请按 2，公积金中心各业务网点查询请按 3，公积金政策查询请按 4，公积金办理流程请按 5，互动交流请按 6，人工服务请按 0，退出查询请按 7。”下面我们分别就各项查询流程进行介绍，以全部播放为例。

（一）住房公积金账户查询

当选择：“查询公积金余额请按 1”时，就是选择住房公积金账户查询。按下电话机按键“1”后，会提示：“查询公积金余额请按 1，查询公积金余额帮助请按 2，返回上层查询请按*号”。按下电话机按键“1”后，会提示：“请输入您的个人身份证号，以井号键结束。”，在电话机上输入要查询的个人身份证号，15 位身份证号需加井号（#）键，18 位身份证号不需加井号（#）键，若身份证号最后一位为 X 时对应电话机星号（*）按键。系统按输入的身份证号到数据库中查找对应的公积金账户信息，如果此人身份证没有对应的公积金账户将不能查到信息，系统提示：“您的身份证号没有录入，请您携带本人身份证及单位证明到住房公积金管理中心办理身份证号录入及查询手续。详情请拨打电话 XXX…”。如果此人有超过一个的公积金账户，系统提示：“对不起，您有多个住房公积金账号，请您携带本人身份证及单位证明到住房公积金管理中心办理并户手续后才能查询。详情请拨打电话 XXX…”。如果输入的身份证号位数不正确，系统提示：“您输入的身份证号不存在”。如果个人公积金余额为空，为 0 不包括，系统提示：“您输入的账号不存在”。否则，系统播放“您输入的身份证号为”XXX…，“您的住房公积金已缴至”XXXX“年”XX“月”，“月缴存额”XXX.XX，“您的余额为”XXXX.XX。“重听请按 1，返回上层请按*”。选择“1”重听，选择“*”返回上层菜单。

当选择：“查询住房公积金余额帮助”。按下电话机按键“2”后，会听到：

“查询住房公积金余额，请键入您的身份证号，并以井号（#）键结束。若最后一位身份证号为 X 时，请以星号（*）键代替输入。重听请按 1，返回上层请按*”。选择“1”重听，选择“*”返回住房公积金个人余额查询。

（二）住房公积金个人贷款查询

当选择：“查询公积金个人贷款请按 2”时，就是选择住房公积金个人贷款查询。按下电话机按键“2”后，会提示：“查询公积金个人贷款请按 1，查询公积金个人贷款帮助请按 2，返回上层查询请按*号”。按下电话机按键“1”后，会提示：“请输入您的个人身份证号，以井号键结束。”，在电话机上输入要查询的个人身份证号，15 位身份证号需加井号（#）键，18 位身份证号不需加井号（#）键，若身份证号最后一位为 X 时对应电话机星号（*）按键。系统按输入的身份证号到数据库中查找对应的公积金贷款账户信息，如果此人身份证没有对应的公积金个人贷款账户，将不能查到信息，系统提示：“您的身份证号没有录入，请您携带个人身份证及单位证明到住房公积金管理中心办理身份证号录入及查询手续。详情请拨打电话 XXX…”。如果此人有超过一个的公积金个人贷款账户，系统提示：“对不起，您有多个住房公积金账号，请您携带个人身份证及单位证明到住房公积金管理中心办理并户手续后才能查询。详情请拨打电话 XXX…”。如果输入的身份证号位数不正确，系统提示：“您输入的身份证号不存在”。如果个人公积金贷款余额为空，为 0 不包括，系统提示：“您输入的账号不存在”。否则，系统播放：“您输入的身份证号为” XXX…，“贷款年限” XX “年”，“还款期数” XX “期”，“您的贷款余额为” XXXX.XX。“重听请按 1，返回上层请按*”。选择“1”重听，选择“*”返回上层菜单。

当选择：“查询住房公积金个人贷款帮助”。按下电话机按键“2”后，会听到：“查询住房公积金人贷款，请键入您的身份证号，并以井号（#）键结束。若最后一位身份证号为 X 时，请以星号（*）键代替输入。重听请按 1，返回上层请按*”。选择“1”重听，选择“*”返回住房公积金个人贷款查询。

（三）住房公积金中心各业务网点查询

当选择：“住房公积金中心各业务网点查询请按 3”时，按下电话机按键“3”后，会提示：“公积金中心各业务网点地址查询请按 1，公积金中心各业务网点服务电话查询请按 2，公积金中心各业务网点投诉电话查询请按 3，返回

上层查询请按*号”。选择：1、2、3 将分别播放各自的提示性息，播完会提示：重听请按 1，返回上层查询请按*号。

（四）公积金政策查询

当选择：“住房公积金政策查询请按 4”时，就是选择住房公积金政策咨询。按下电话机按键“4”后，会听到：“公积金缴存政策查询请按 1，公积金提取政策查询请按 2，公积金贷款政策查询请按 3，返回上层查询请按*号。”，选择：1、2、3 将分别播放各自的提示性息，播完会提示：重听请按 1，返回上层查询请按*号。选择了 1、2、3 后，将各自提示进一步的选择方式以上相同，按照语音的提示分别选择进入播放各自的语音性息。返回上层都是按*号键。

（五）公积金办理流程

当选择：“公积金办理流程请按 5”时，就是选择住房公积金办理流程。按下电话机按键“5”后，会听到：“公积金缴存流程查询请按 1，公积金提取流程查询请按 2，公积金贷款流程查询请按 3，返回上层查询请按*号。”选择：1、2、3 将分别播放各自的提示性息，播完会提示：重听请按 1，返回上层查询请按*号。选择了 1、2、3 后，将各自提示进一步的选择方式以上相同，按照语音的提示分别选择进入播放各自的语音性息。返回上层都是按*号键。

（六）互动交流

当选择：“互动交流请按 6 时”，就是选择电话投诉、电话建议、电话调查。按下电话机按键“6”后，会听到：“选择投诉、建议，请按 1。选择网上调查请按 2。按星号返回上一层。”按 1 后，会听到：“择投诉，请按 1。选择建议，请按 2。按星号返回上一层。”再按 1 后，会听到：“为了对住房公积金业务电话投诉、建议的严肃性，请输入您的身份证号。”输入身份证号是为了知道投诉人是谁，便于对其投诉的内容进行核实、改正。身份证必须输入 18 位，当输入完身份证后将听到提示语音：“我们将您投诉的内容进行电话录音，投诉的内容讲完后，要立即挂断电话。请在听到：“请讲”时，讲述您要投诉的内容。

选择建议，请按 2。按 2 后，会听到：“为了对住房公积金业务电话投诉、建议的严肃性，请输入您的身份证号。”输入身份证号是为了知道建议人是谁，便于对其建议的内容进行核实、改进。身份证必须输入 18 位，当输入完身份证

后将听到提示语音：“我们将您建议的内容进行电话录音，建议的内容讲完后，要立即挂断电话。请在听到：“请讲”时，讲述您要建议的内容。建议内容将以文件形式保存在工控服务器计算机内，一般存放位置是 D: \voice\prop\。

网上调查，就是对 12329 电话查询热线的服务进行评价，以利于对此项工作不断完善，更好地为广大公积金用户服务。当选择了网上调查后你会听到：“为了对住房公积金 12329 电话热线工作，调查的准确性和严肃性，请输入您的身份证号。”输入身份证号是为了知道调查人是谁，便于对其调查的投票观点进行核实、改进。身份证必须输入 18 位，当输入完身份证后将听到提示语音：“您对住房公积金 12329 热线服务，非常满意，请按 1。满意，请按 2。一般，请按 3。不满意，请按 4。非常不满意，请按 5。不表态，按星号，返回上一层。”投票结果被保存在数据库中，可按投票时间分段查询、统计。还可以追述到投票人，以便了解投票人的观点。

（七）人工转接服务

当选择：“人工服务请按 0”时，就是选择人工转接服务。按下电话机按键“0”后，会听到：“正在为您转接人工服务请稍候”，系统开始内线拨号的同时，话筒能听到音乐。如果转接拨号占线，系统会播放：“人工服务忙，请稍后再转”。如果人工服务无人职守，系统会播放：“无人接听，稍后再转”。否则，内线接通，公积金中心人员会为您进行电话服务。当公积金中心人员为您进行的电话服务完成后，挂机，系统会返回到主菜单。

（八）退出查询

当选择：“退出查询请按 7”时，就是选择退出电话查询。按下电话机按键“7”或关机后，系统会保存本次电话查询过程信息，并退出电话查询。