

附件 1

福建省 12345 热线归并清单

(共 32 条)

一、整体并入

序号	号码	责任单位	归并方式
1	12396	省科技厅	已整体并入，停止话务服务。
2	12300	省通信管理局	取消号码和话务座席，统一由 12345 接听。将各级移动公司、电信公司、联通公司纳入 12345 热线联动范围，诉求办理情况由省通信管理局、厦门市通信管理局协助监管。
3	12349	省民政厅	取消号码和话务座席，停止微信“12349”一键求助服务。原县级 12349 提供的养老服务相应取消，由民政部门会同 12345 热线探索提供养老服务新模式。
4	12336	省自然资源厅	取消号码和话务座席，由 12345 热线统一接听受理。
5	12312	省商务厅	取消号码和话务座席，由 12345 热线统一接听受理。
6	12301	省文旅厅	由文旅部统一建设和管理，未在我省部署，目前已设置热线归并的语音提示。
7	12356	省卫健委	已整体并入，停止话务服务。
8	96119	省消防救援总队	取消号码和话务座席，由 12345 热线统一接听受理。
9	12330	省市场监管局	已整体并入，停止话务服务。

序号	号码	责任单位	归并方式
10	12331	省市场监管局	已整体并入，停止话务服务。
11	12358	省市场监管局	已整体并入，停止话务服务。
12	12365	省市场监管局	已整体并入，停止话务服务。
13	12322	省地震局	取消号码和话务座席，由 12345 热线统一接听受理。
14	12333	省人社厅	取消省级 12333 热线号码和话务座席，暂时保留厦门市 12333 热线和话务座席。除厦门外其他地区 12345 热线承担本地区 12333 话务服务，福州市 12345 热线同时承担省级 12333 话务服务。各级人社部门负责做好热线归并的宣传解释工作，统一培训完成本行业话务座席，为各地 12345 热线话务座席开设社保查询用户，并与话务座席在线签订保密协议。各地 12345 热线负责统筹做好场地、系统、经费、人员等保障。
15	12319	省住建厅	取消号码和话务座席，由 12345 热线统一接听受理。
16	12318	省文旅厅	取消号码和话务座席，由 12345 热线统一接听受理。
17	12350	省应急厅	取消号码和话务座席，由 12345 热线统一接听受理，建立 12345 热线与应急部门值班电话的转接机制。
18	12393	省医保局	取消号码和话务座席，由 12345 热线统一接听受理。省级 12393 话务服务由福州市 12345 热线承担。各级医保部门负责做好热线归并的宣传解释工作，统一培训完成本行业话务座席，开放医保系统部分查询权限并签订保密协议。各地 12345 热线负责统筹做好场地、系统、经费、人员等保障。

二、双号并行

序号	号码	责任单位	归并方式
1	12348	省司法厅	保留号码和话务座席，建立转接机制，提供7×24小时服务，共建共享知识库，相关运行数据实时向12345热线平台归集，按照12345热线标准统一提供服务。
2	12369	省生态环境厅	保留号码，取消话务座席，由12345热线统一接听，各市、县（区）生态环境局负责完善生态环境专业领域知识库，并实时更新。
3	12329	省住建厅	保留号码。保留省直公积金中心12329热线话务座席，建立转接机制，提供7×24小时服务，相关运行数据实时向12345热线平台归集，按照12345热线标准统一提供服务。各设区市公积金中心12329热线话务座席并入本地区12345热线统一管理，由各设区市公积金中心统一培训，负责解答公积金方面的诉求。各地12345热线负责统筹做好场地、系统、经费、专席设置等保障。
4	12328	省交通运输厅	保留号码和话务座席，建立转接机制，提供7×24小时服务，共建共享知识库，相关运行数据实时向12345热线平台归集，按照12345热线标准统一提供服务。
5	12316	省农业农村厅	保留号码，取消话务座席，由12345热线统一接听。各市、县（区）农业农村局负责完善农业农村专业领域知识库，并实时更新。保留“福建12316”微信小程序为新型农业主体和农户提供专业技术指导等服务。
6	12320	省卫健委	保留号码和话务座席，建立转接机制，提供7×24小时服务，共建共享知识库，相关运行数据实时向12345热线平台归集，按照12345热线标准统一提供服务。

序号	号码	责任单位	归并方式
7	12315	省市场监管局	保留号码和话务座席，建立转接机制，提供7×24小时服务，共建共享知识库，相关运行数据实时向12345热线平台归集，按照12345热线标准统一提供服务。涉及市场监管部门行政调解类和执法办案类事项的诉求，按照《中华人民共和国消费者权益保护法》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》等法律法规规章规定的时限办理。
8	12317	省农业农村厅	保留号码，取消话务座席，由12345热线统一接听。
9	12385	省残联	保留号码，取消话务座席，由12345热线统一接听。

三、设分中心

序号	号码	责任单位	归并方式
1	12360	福州海关 厦门海关	保留号码和话务座席。福州海关和厦门海关纳入省级12345热线平台联动体系，按照各自关区管辖范围与当地12345热线建立转接机制，提供7×24小时服务，共建共享知识库，相关运行数据实时向12345热线平台归集，按照12345热线标准统一提供服务。
2	12366	福建省税务局 厦门市税务局	保留号码和话务座席。各级税务局纳入本级12345热线联动体系，建立转接机制，提供7×24小时服务，共建共享知识库，相关运行数据实时向12345热线平台归集，按照12345热线标准统一提供服务。
3	12313	省烟草专卖局	保留号码和话务座席。省烟草专卖局纳入省级12345热线平台联动体系，提供7×24小时服务，共建共享知识库，相关运行数据实时向12345热线平台归集，按照12345热线标准统一提供服务。

序号	号码	责任单位	归并方式
4	12367	省公安厅 厦门边检总站	保留号码和话务座席。厦门边检总站纳入省级 12345 热线平台联动体系，12367 热线与各地 12345 热线分别建立转接机制，提供 7×24 小时服务，共建共享知识库，相关运行数据实时向 12345 热线平台归集，按照 12345 热线标准统一提供服务。
5	12305	省邮政管理局	保留号码和话务座席。省邮政管理局纳入省级 12345 热线平台联动体系，12305 热线与各地 12345 热线分别建立转接机制，提供 7×24 小时服务，共建共享知识库，相关运行数据实时向 12345 热线平台归集，按照 12345 热线标准统一提供服务。