

附件

潮州市 12345 热线归并清单

序号	责任单位	热线号码	热线名称	整合方式			归并落地方式	完成时间	备注
				整体并入	双号并行	设分中心			
32 条国家热线									
1	市科技局	12396	全国统一科技公益服务电话	✓			市 12345	8 月底	
2	市民政局	12349	全国统一民政服务电话	✓			省市两级	8 月底	
3	市自然资源局	12336	全国统一自然资源违法举报电话	✓			省市两级	8 月底	
4	市商务局	12312	全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话	✓			市 12345	8 月底	
5	市卫生健康局	12356	人口和计划生育法律法规咨询及举报投诉服务专用电话	✓			省市两级	8 月底	
6	市消防救援支队	96119	火灾隐患举报投诉电话	✓			市 12345	8 月底	
7	市市场监管局	12330	全国统一知识产权维权援助公益服务电话	✓			市 12345	8 月底	
8	市市场监管局	12331	全国统一食品药品监督举报服务电话	✓			市 12345	8 月底	
9	市市场监管局	12358	全国价格投诉举报统一电话	✓			市 12345	8 月底	

序号	责任单位	热线号码	热线名称	整合方式			归并落地方式	完成时间	备注
				整体并入	双号并行	设分中心			
10	市市场监管局	12365	全国质量技术监督系统和出入境检验检疫统一电话	√			市 12345	8 月底	
11	市人力资源社会保障局	12333	全国人力资源和社会保障服务电话		√		省市两级	10 月底	已并入，须设专家座席
12	市生态环境局	12369	环境保护投诉举报电话		√		市 12345	10 月底	已并入
13	市城管执法局	12319	全国住房和城乡建设服务电话		√		市 12345	10 月底	
14	市住房公积金管理中心	12329	全国统一住房公积金热线服务电话		√		市 12345	10 月底	设专家座席
15	市交通运输局	12328	全国交通运输服务监督电话		√		省市两级	10 月底	省级不保留座席
16	市农业农村局	12316	全国农业系统公益服务电话		√		省市两级	10 月底	1.省级不保留座席 2.设专家座席
17	市文化广电旅游体育局	12318	全国文化市场举报电话		√		市 12345	10 月底	已并入
18	市卫生健康局	12320	全国统一公共卫生公益服务电话		√		市 12345	10 月底	已并入，须设专家座席
19	市应急管理局	12350	全国统一安全生产举报投诉电话		√		省市两级	10 月底	已并入
20	市市场监管局	12315	12315 市场监管投诉举报热线		√		市 12345	10 月底	已并入
21	市医保局	12393	医疗保障服务热线		√		市 12345	10 月底	

序号	责任单位	热线号码	热线名称	整合方式			归并落地方式	完成时间	备注
				整体并入	双号并行	设分中心			
22	市残联	12385	全国残疾人维权服务电话		✓		市 12345	10 月底	已并入
23	市税务局	12366	全国税务系统统一电话			✓	省市两级	10 月底	
24	市烟草专卖局	12313	全国烟草专卖品市场监管举报电话			✓	省市两级	10 月底	已并入
25	市公安局	12367	国家移民管理局 12367 咨询服务 热线			✓	省市两级	9 月底	
26	市邮政管理局	12305	全国邮政业用户申诉电话			✓	省市两级	9 月底	
27	潮州海关	12360	全国统一海关公益服务电话			✓	按照直属海 关所在地级 市归并	10 月底	
28	市文化广电旅游 体育局	12301	全国统一旅游资讯服务电话	✓			省 12345	8 月底	
29	市应急管理局	12322	全国防震减灾公益服务电话	✓			省 12345	8 月底	
30	市司法局	12348	全国公共法律服务专用电话		✓		省 12345	10 月底	1.省级保留座席 2. 设专家座席
31	市农业农村局	12317	全国扶贫监督举报平台电话		✓		省 12345	10 月底	1.省级不保留座席 2.设专家座席

序号	责任单位	热线号码	热线名称	整合方式			归并落地方式	完成时间	备注
				整体并入	双号并行	设分中心			
省内各部门自建政务服务热线									
1	市水务局	10101101	广东省河长热线		√		省市两级	10月底	省级不保留座席
2	市各级各部门	/	其他未在清单上的我市各级各部门自行设立的政务服务热线	√			市 12345	9月底	
备注：1、 整体并入 ：企业和群众拨打频率较低的政务服务便民热线，取消号码，将话务坐席统一到 12345 热线。 2、 双号并行 ：话务量大、社会知晓度高的政务服务便民热线，保留号码，将话务坐席并入 12345 热线统一管理。 3、 设分中心 ：实行垂直管理的国务院部门设立的政务服务便民热线，以分中心形式归并到 12345 热线，保留号码和话务坐席，与 12345 热线建立电话转接机制，相关数据实时向 12345 热线平台归集，提供“7*24 小时”全天候人工服务。									