

## 附件

# 省级政务服务便民热线归并清单

(23 条)

### 一、整体并入

| 序号 | 名称                          | 号码       | 责任单位    | 归并措施                                  |
|----|-----------------------------|----------|---------|---------------------------------------|
| 1  | 全国统一科技公益服务电话                | 12396    | 省科技厅    | 座席并入12345热线，设置半年过渡期，之后取消号码。           |
| 2  | 全国电信用户申诉渠道咨询电话              | 12300    | 省通信管理局  |                                       |
| 3  | 全国统一旅游资讯服务电话                | 12301    | 省文化和旅游厅 |                                       |
| 4  | 全国扶贫监督举报平台电话                | 12317    | 省扶贫开发办  |                                       |
| 5  | 全国残疾人维权服务电话                 | 12385    | 省残联     |                                       |
| 6  | 统筹疫情防控和经济社会发展服务<br>复工复产热线电话 | 96345    | 省发展改革委  |                                       |
| 7  | 河长制湖长制 24 小时监督举报电话          | 86974471 | 省水利厅    |                                       |
| 8  | 山东省农村饮水安全监督电话               | 55800116 | 省水利厅    |                                       |
| 9  | 全国统一安全生产举报投诉电话              | 12350    | 省应急厅    | 设置半年过渡期，之后取消号码（前期已撤销座席、呼叫转移至12345热线）。 |
| 10 | 环境保护投诉举报电话                  | 12369    | 省生态环境厅  |                                       |
| 11 | 全国统一公共卫生公益服务电话              | 12320    | 省卫生健康委  |                                       |
| 12 | 全国农业系统公益服务电话                | 12316    | 省农业农村厅  |                                       |
| 13 | 全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话          | 12312    | 省商务厅    | 直接取消号码（前期已撤销座席、呼叫转移至12345热线）。         |
| 14 | 全国统一食品药品监督举报服务电话            | 12331    | 省市场监管局  |                                       |
| 15 | 全国价格投诉举报统一电话                | 12358    | 省市场监管局  |                                       |
| 16 | 全国质量技术监督系统和出入境<br>检验检疫统一电话  | 12365    | 省市场监管局  |                                       |

## 二、双号并行

| 序号 | 名称              | 号码    | 责任单位       | 归并措施  |
|----|-----------------|-------|------------|---|
| 1  | 全国交通运输服务监督电话    | 12328 | 省交通运输厅     | 座席并入 12345 热线，保留号码、呼叫转移至 12345 热线。              |
| 2  | 全国人力资源和社会保障服务电话 | 12333 | 省人力资源社会保障厅 | 保留号码和座席，与 12345 热线建立电话转接机制，按照 12345 热线标准统一提供服务。 |

## 三、设分中心

| 序号 | 名称                   | 号码    | 责任单位                           | 归并措施   |
|----|----------------------|-------|--------------------------------|--|
| 1  | 全国统一海关公益服务电话         | 12360 | 青岛海关<br>济南海关                   | 保留号码和座席，与 12345 热线建立电话转接机制，提供“7×24 小时”全天候人工服务。 |
| 2  | 全国税务系统统一电话           | 12366 | 省税务局                           |  |
| 3  | 全国烟草专卖品市场监管举报电话      | 12313 | 省烟草专卖局                         |  |
| 4  | 国家移民管理局 12367 咨询服务热线 | 12367 | 山东出入境边防检查总站、<br>省公安厅<br>出入境管理局 |  |
| 5  | 全国邮政业用户申诉电话          | 12305 | 省邮政管理局                         |  |

备注：12336、12356、96119、12330、12322 等 5 条热线前期整合已撤销号码、座席。12349、12348、12319、12329、12318、12315、12393 等 7 条热线省级未设接听座席，各市在归并方式上不得低于《意见》要求。