

配强 12345 热线管理机构人员队伍，采取有效措施提升热线工作人员的整体素质。要及时做好热线场地和话务座席调配扩容工作，满足热线归并优化需求，扩容标准可参照每百万人口 15 个座席（1 个座席配 3 名话务受理人员）的比例科学设置。要适度提高一线人员工资待遇，保证人员队伍稳定。

（三）加强经费保障。建立经费保障机制，各级财政部门要根据 12345 热线归并优化工作进度，对所需经费给予合理安排和保障。整体并入和双号并行不保留座席的部门，热线运行经费原则上统一划转至同级 12345 热线主管部门。

（四）加强社会参与。各地各部门要积极开展宣传推介，引导群众拨打使用 12345 热线，培养使用习惯，不断提升 12345 热线的群众认知度，扩大

覆盖面和影响力，引导其他热线逐步退出，尽快实现一个号码服务。同时，进一步健全社会监督机制，推动开展 12345 热线服务效能“好差评”工作。

列入《省级 12345 热线归并优化任务清单》的责任部门要在 2021 年 4 月 23 日前将实施方案报省政务服务和数字化局审定，方案要明确目标、现状、任务、步骤、工期和责任人，统筹考虑热线归并优化涉及的人员、场地、系统、数据、经费等相关事宜，确保人员妥善安置、工作有效衔接和业务顺畅延续。各市（州）要根据《指导意见》精神和本方案要求，结合实际制定本地区工作方案。

附件：省级 12345 热线归并优化任务清单

附件

## 省级 12345 热线归并优化任务清单

### 一、整体并入

序号	名称	号码	责任单位	归并时间	备注
1	全国统一科技公益服务电话	12396	省科技厅	5月1日至 5月31日	
2	全国电信用户申诉渠道咨询电话	12300	省通信管理局	9月1日至 9月30日	
3	全国统一民政服务电话	12349	省民政厅	6月1日至 6月30日	

序号	名称	号码	责任单位	归并时间	备注
4	全国统一自然资源违法举报电话	12336	省自然资源厅	6月15日至7月15日	
5	全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话	12312	省商务厅	7月1日至7月31日	
6	全国统一旅游资讯服务电话	12301	省文化和旅游厅	7月15日至8月31日	与双号并行12318同时进行
7	人口和计划生育法律法规咨询及举报投诉服务专用电话	12356	省卫生健康委		已整合到12320
8	火灾隐患举报投诉电话	96119	省消防救援总队	8月1日至8月31日	
9	全国统一知识产权维权援助公益服务电话	12330	省市场监管厅		已整合到12315
10	全国统一食品药品监督举报服务电话	12331	省市场监管厅		
11	全国价格投诉举报统一电话	12358	省市场监管厅		
12	全国质量技术监督系统和出入境检验检疫统一电话	12365	省市场监管厅		
13	全国防震减灾公益服务电话	12322	省地震局	8月15日至9月15日	

## 二、双号并行

序号	名称	号码	责任单位	归并时间	备注
1	全国公共法律服务专用电话	12348	省司法厅	6月15日至7月15日	设专家座席
2	全国人力资源和社会保障服务电话	12333	省人力资源和社会保障厅	9月1日至10月31日	设专家座席
3	环境保护投诉举报电话	12369	省生态环境厅	5月15日至6月15日	
4	全国住房和城乡建设服务电话	12319	长春市政府	12月31日前	省里未设,此号码由长春市住房和城乡建设委员会使用
5	全国统一住房公积金热线服务电话	12329	长春市政府	12月31日前	设专家座席,省里未设,此号码由长春市住房公积金管理中心使用
	长春省直住房公积金管理分中心	96889	省管局	6月1日至6月30日	设专家座席
6	全国交通运输服务监督电话	12328	省交通运输厅	5月1日至5月31日	

序号	名称	号码	责任单位	归并时间	备注
7	全国农业系统公益服务电话	12316	省农业农村厅	7月1日至 7月31日	设专家座席
8	全国文化市场举报电话	12318	省文化和旅游厅	7月15日至 8月31日	与整体并入 12301同时进行
9	全国统一公共卫生公益服务电话	12320	省卫生健康委	8月1日至 8月31日	设专家座席
10	全国统一安全生产举报投诉电话	12350	省应急厅	8月15日 至9月15日	
11	12315市场监管投诉举报热线	12315	省市场监管厅	9月1日至 10月31日	
12	医疗保障服务热线	12393 (96618)	省医保局	9月15日至 10月15日	设专家座席
13	全国扶贫监督举报平台电话	12317	省扶贫办	10月1日至 10月31日	
14	全国残疾人维权服务电话	12385	省残联	10月15日至 11月15日	

### 三、设分中心

序号	名称	号码	责任单位	归并时间
1	全国统一海关公益服务电话	12360	长春海关	5月1日至6月15日
2	全国税务系统统一电话	12366	省税务局	10月1日至11月15日
3	全国烟草专卖品市场监管举报电话	12313	省烟草局	7月1日至8月15日
4	国家移民管理局 12367 咨询服务热线	12367	省公安厅	5月1日至6月15日
5	全国邮政业用户申诉电话	12305	省邮政管理局	9月1日至10月15日

8月1日 省政府召开全省疫情防控工作部署视频会议，针对当前疫情防控工作进行再强调、再部署，省委副书记、省长韩俊强调全面落实常态化疫情防控措施，坚决守住来之不易的防控成果。安立佳主持会议，安桂武参加相关活动。

8月2日 省委书记、省人大常委会主任景俊海在长春会见全国人大常委会原副委员长、中国消费者协会

会长张平一行。蔡东参加会见。

8月4日 在国务院联防联控机制疫情防控工作电视电话会议结束后，省委书记景俊海立即主持召开全省疫情防控工作视频调度会，迅速落实党中央、国务院要求，再安排再部署我省疫情防控工作。安立佳在主会场参会。

8月6日 省委书记景俊海到长春新区长春高新技术产业开发区，调