

附件

## 福州市 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	市科技局	已整体并入，停止话务服务。
2	12300	市通管办	取消号码和话务座席，由 12345 热线统一接听受理，诉求办理情况由市通管办协助监管。
3	12349	市民政局	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	市自然资源和规划局	取消号码和话务座席，由 12345 热线统一接听受理。
5	12312	市商务局	已整体并入，停止话务服务。
6	12301	市文旅局	由文旅部统一建设和管理，未在我市部署，目前已设置热线归并的语音提示。
7	12356	市卫健委	已整体并入，停止话务服务。
8	96119	市消防支队	取消号码和话务座席，由 12345 热线统一接听受理。
9	12330	市市场监管局	已整体并入，停止话务服务。
10	12331	市市场监管局	已整体并入，停止话务服务。
11	12358	市市场监管局	已整体并入，停止话务服务。
12	12365	市市场监管局	已整体并入，停止话务服务。
13	12322	市防震减灾中心	取消号码和话务座席，由 12345 热线统一接听受

			理。
14	12333	市人社局	取消热线号码和话务座席,由 12345 热线统一接听受理。福州市 12345 热线同时承担省级 12333 话务服务。市人社局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,开放社保系统部分查询权限并签订保密协议。
15	12319	市智慧中心	已整体并入,停止话务服务。
16	12318	市文旅局	已整体并入,停止话务服务。
17	12350	市应急管理局	取消号码和话务座席,由 12345 热线统一接听受理。
18	12393	市医保局	取消号码和话务座席,由 12345 热线统一接听受理。福州市 12345 热线同时承担省级 12393 话务服务。市医保局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。

## 二、双号并行

序号	号码	责任单位	归并方式
1	12348	市司法局	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。
2	12369	市生态环境局	保留号码,取消话务座席,由 12345 热线统一接听,市、县(市)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	市公积金中心	保留号码,取消话务座席,由 12345 热线统一接听受理。市公积金中心统一培训本行业话务座席,负责解答公积金方面的诉求。
4	12328	市交通运输局	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。
5	12316	市农业农村局	保留号码，取消话务座席，由 12345 热线统一接听受理。市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	市卫健委	保留号码和话务座席，建立转接机制，提供 7×24 小时服务。
7	12315	市市场监管局	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	市农业农村局	保留号码，取消话务座席，由 12345 热线统一接听受理。
9	12385	市残联	保留号码，取消话务座席，由 12345 热线统一接听受理。

### 三、设分中心

序号	号码	责任单位	归并方式
1	12360	福州海关	保留号码和话务座席，建立转接机制，提供 7×24 小时服务。
2	12366	市税务局	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。
3	12313	市烟草专卖局	保留号码和话务座席，市烟草专卖局纳入市级 12345 热线平台联动体系，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。
4	12367	市公安局	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。
5	12305	市邮政管理局	保留号码和话务座席,建立转接机制,提供 7×24 小时服务。