

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 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	

序号	名称	号码	责任单位	归并措施
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	省人力资源和社会保障厅	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 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、 省公安厅 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。

(2021年3月30日印发)