



公文名称：住房和城乡建设部关于开通12329住房公积金热线的通知

索引号：000013338/2012-00663

分类：住房公积金监管

发文单位：中华人民共和国住房和城乡建设部

发文日期：2012-09-28

文号：建金[2012]143号

主题词：

实施日期：

废止日期：

住房和城乡建设部关于开通12329住房公积金热线的通知

各省、自治区住房和城乡建设厅，直辖市、新疆生产建设兵团住房公积金管理委员会、住房公积金管理中心：

为提高住房公积金管理效率和服务水平，增强住房公积金管理工作透明度，加强社会监督，切实维护缴存职工合法权益，经工业和信息化部核准，决定在全国开通12329住房公积金热线。现将有关事项通知如下：

一、12329住房公积金热线为本地固定电话号码，长途拨打需在此号码前加拨长途区号。通信费标准按工业和信息化部相关规定执行，免收信息服务费。

二、各地要在充分利用现有资源，减少重复投资的基础上，按照《12329住房公积金热线服务导则》（以下简称《服务导则》）的要求，建设12329住房公积金热线。启用12329号码后，其他热线号码应停止使用，并及时向社会通告。

三、12329住房公积金热线主要以人工语音方式提供业务咨询、投诉建议、回访调查等基础服务，并根据当地实际情况，以人工语音和自助语音方式，提供业务指南、业务查询、业务受理等扩展服务。

四、12329住房公积金热线建设模式分为独立自建、服务外包两种。独立自建模式由城市住房公积金管理中心（以下简称公积金中心）自行组织建设热线平台，负责日常运营；服务外包模式由公积金中心委托外包服务商负责热线建设运营。各地要结合当地实际选择建设模式，鼓励采用服务外包模式。有条件的地区，热线建设和运营可打破地域界限，适度区域集中。

五、已开通热线的公积金中心，要在2012年12月底前将服务热线号码统一更换为12329。各地



住房和城乡建设部行政规范性文件

可持工业和信息化部《关于核配住房和城乡建设部全国统一公益服务电话号码的函》（工信部电管函〔2011〕83号）、号码启动技术方案和联系方式等，到当地通信管理局申请开通12329短号码，并按《服务导则》要求完善12329住房公积金热线。各省（自治区）住房城乡建设厅要将本地区城市开通12329住房公积金热线情况汇总后报我部备案，直辖市、新疆生产建设兵团公积金中心直接报我部备案。

六、尚未开通热线的公积金中心在制定方案时，可直接咨询我部，方案完成后，报我部和所在省（自治区）住房城乡建设厅备案，并申请开通12329住房公积金热线。

七、各省（自治区）住房城乡建设厅要加强组织领导，建立健全服务工作责任制，对所辖城市12329住房公积金热线建设、运营和管理工作进行指导和监督，不断提高热线服务质量。

八、各地要将12329住房公积金热线建设运营费用列入公积金中心专项经费。各公积金中心要设立专门机构负责热线工作，加强业务政策、服务技能和管理培训，提供优质高效的服务。

九、12329号码资源属于国家所有，应严格执行工业和信息化部 and 地方通信管理局有关号码资源管理的规定，不得擅自转让、出租专用号码或改变号码用途。

联系人：郭蔚

联系电话：010-58934374

附件：1.关于核配住房和城乡建设部全国统一公益服务电话号码的函（工信部电管函〔2011〕83号）

2.12329住房公积金热线服务导则

住房和城乡建设部

中华人民共和国住房

2012年9月

28日

附件下载：

附件1：关于核配住房和城乡建设部全国统一公益服务电话号码的函（工信部电管函〔2011〕83号）

附件2：12329住房公积金热线服务导则