

广东省农业厅文件

粤农〔2007〕4号

关于开通“12316”农业系统 公益服务统一专用号码的通知

各地级以上市、县（区、市）农业局：

为更好地开展农资打假工作，维护农民合法权益，方便广大农民群众投诉举报，及时向社会公众提供“三农”信息服务，2006年2月，信息产业部发出《关于核配农业部全国农业系统公益服务统一专用号码的函》（信部电函〔2006〕66号），核配“12316”为全国农业系统统一的公益服务专用号码。7月，农业部下发了《关于开通“12316”全国农业系统公益服务统一专用号码的通知》（农市发〔2006〕10号），要求各省开通12316农业系统统一公益服务专用号码，中国电信为南方片的合作运营商。

按农业部、信息产业部的要求，去年10月，我厅向省通信管理局申请办理了“12316”公益专用号码备案手续。11月，省通

信管理局《关于同意省农业厅启用公益服务号码的备案通知》(粤通网[2006]118号),同意我厅在全省范围内启用“12316”农业系统统一的公益服务专用号码。今年1月9日,我厅与广东省电信有限公司正式签署了《专用业务号码接入服务协议》,在全省范围内正式启用“12316”农业系统公益服务统一专用号码。

为做好全省“12316”农业系统公益服务统一专用号码的使用工作,现将有关事项通知如下:

一、高度重视,充分认识开通“12316”专用号码的重要意义

启用农业系统公益服务统一专用号码,是当前和今后加强“三农”工作的重要内容,能够有效解决目前各地农业系统公益服务号码不统一、不规范等问题,能更好地方便农民、企业投诉举报和公众咨询服务。同时,也有利于整合农业系统信息服务资源,提高农业信息服务能力,为“三农”提供统一、规范、方便、准确的信息服务。这是农业部门积极推进政务公开,加强农业电子政务建设,用良好作风推进社会主义新农村建设的一项重要举措,也是解决农民最关心、最直接、最现实利益问题的具体体现。各单位要积极创造条件,开通本单位的“12316”公益服务统一专用号码。

二、逐步推进,分步开通应用“12316”专用号码

(一)各地级以上市农业局,于2007年7月底前开通和应用“12316”公益服务统一专用号码,提供农资打假等投诉举报和

“三农”综合信息服务。

（二）全国农业信息服务“三电合一”试点县（江门市新会区、鹤山市、乐昌市、博罗县、遂溪县）农业局，于2007年5月底前开通和应用“12316”公益服务统一专用号码，提供“三农”综合信息服务。

（三）其他县（区、市）农业局，积极创造条件，尽快开通和应用“12316”公益服务统一专用号码，提供“三农”综合信息服务。

三、精心组织，努力做好“12316”专用号码的接入和使用工作。

（一）各单位凭此通知（含附件），与当地电信公司（市场部）取得联系，共同商讨和制定本单位的接入和使用“12316”农业系统公益服务统一专用号码的方案，按期开通和应用“12316”农业系统公益服务统一专用号码。

（二）建立“12316”工作室，制定工作制度，按规定使用“12316”专用号码。确保正常工作期间有专人接听和解答，非工作期间有录音和自动传真，规范记录每个来电，明确记载受理、转移受理和跟踪、反馈、答复等情况。

（三）统一名称，各单位开通和应用的“12316”农业系统公益服务统一专用号码，统一称为：12316“三农”热线。

（四）广泛宣传，让农民群众尽快掌握和正确使用12316“三农”热线。

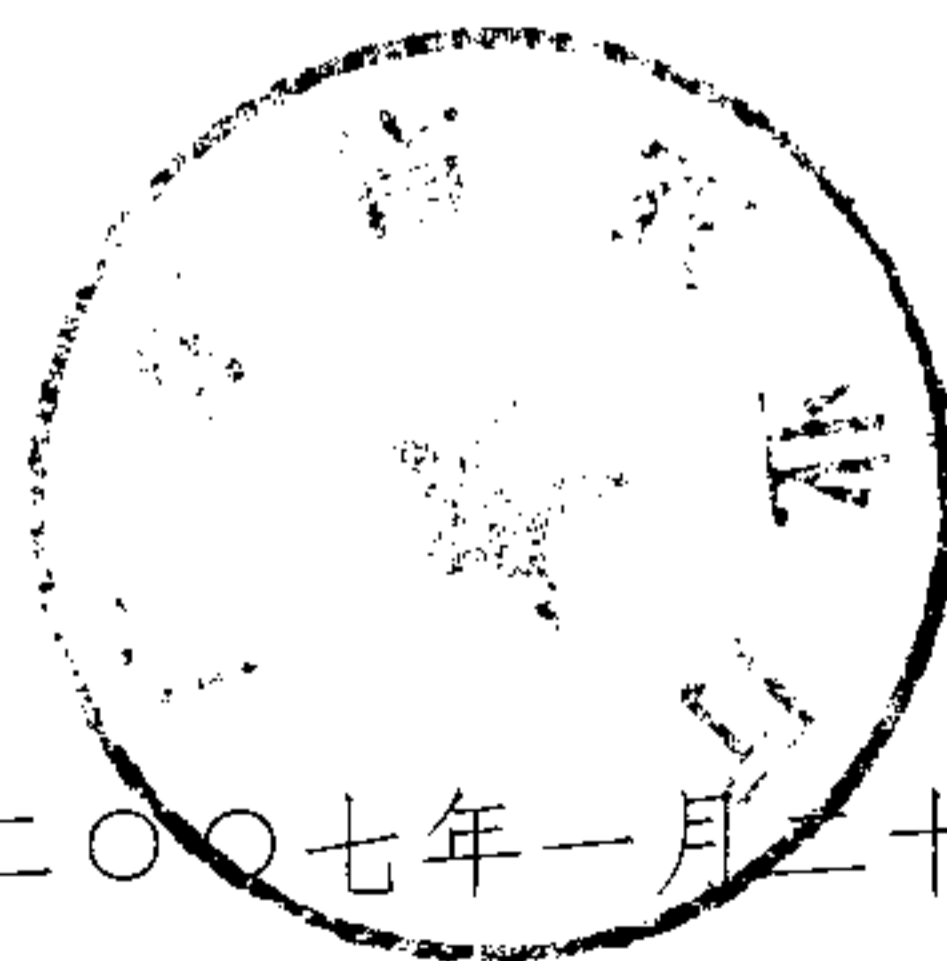
(五)各单位开通和应用 12316“三农”热线所需人员自行调配,必要经费列入本单位部门预算或向当地财政申请专项解决。

各地在开通“12316”专用号码工作中,有何问题或建议,请及时与我厅市场与经济信息处联系,并及时报送本地 12316“三农”热线的开通和应用进展情况。

联系电话: 020—37288229, 传真: 020—37288231

Email: scxxc@gd.agri.gov.cn

- 附件: 1. 农业部关于开通“12316”全国农业系统公益服务统一专用号码的通知
2. 信息产业部关于核配农业部全国农业系统公益服务统一专用号码的函
3. 广东省通信管理局关于同意省农业厅启用公益服务号码的备案通知
4. 广东省电信有限公司关于印发 12316 专用业务号码接入服务协议的通知



二〇〇七年一月二十二日

附件 1:

农业部文件

农市发[2006]10号

农业部关于开通“12316”全国农业系统 公益服务统一专用号码的通知

各省、自治区、直辖市农业(农林、农牧、农垦、畜牧兽医、渔业、农机化)厅(局、委、办),新疆生产建设兵团农业局:

为维护农民合法权益,方便广大农民群众投诉举报以及更便捷地面向社会公众提供“三农”信息服务,我部在信息产业部的支持下,申请并被核配了“12316”作为全国农业系统公益服务统一专用号码。为顺利启用该号码,现将有关事项通知如下:

一、重要意义

启用农业系统公益服务统一专用号码,能够解决目前各地农业系统公益服务号码不统一的问题,为农民、企业投诉举报或咨询服务提供方便。同时,也有利于整合农业系统信息服务资源,提高

主题词：农业 公益 号码 通知

抄送：农业部办公厅、市场与经济信息司。

广东省农业厅办公室

2007年1月25日印发

农业信息服务能力,为广大农民和企业提供统一、规范、方便、准确的信息服。这是农业部门积极推进政务公开,用良好的作风推进社会主义新农村建设的一个重要举措,也是解决农民最关心、最直接、最现实利益问题的具体体现。各级农业行政主管部门要充分认识到这项工作的重要意义,积极创造条件开通“12316”农业系统公益服务统一专用号码。

二、近期目标

启用“12316”全国农业系统公益服务统一专用号码,要把解决农民群众最关心的利益问题作为首期开通的目标。各地要坚持因地制宜,分步开通的原则,近期目标以开通农资打假等投诉举报和“三电合一”农业综合信息服务为主,在条件成熟时,再提升“12316”专用号码功能和扩大服务覆盖范围。

三、实施步骤

各省级农业行政主管部门要积极争取当地电信部门的大力支持,并结合本地条件,制定切实可行的规划实施方案,稳步推进。已经建立并开通“三电合一”农业综合信息服务的单位,要将目前使用的服务号码调整为“12316”专用号码。

开通专用号码,各地可按照以下步骤组织实施:

(一)制定专用号码开通实施方案。各省级农业行政主管部门要根据本省(自治区、直辖市)已建及拟建服务、举报平台的实际情况,充分利用当地电信公司的通信资源,研究制定本地“12316”专用号码开通规划及工作实施方案。有条件的地方要积极拓展服务

功能,努力满足投诉举报和咨询服务等需要。

(二)选择共同合作的电信公司。为便于管理和规范,我部根据电信企业的业务实际,经商信息产业部主管部门,并与相关电信运营企业总部联系,决定选择中国电信集团公司、中国网通集团公司(以下简称电信公司)为“12316”专用号码开通合作电信公司。中国电信集团公司负责南方片,中国网通集团公司负责北方片的专用号码开通及业务合作。南方片包括:上海、江苏、浙江、安徽、福建、江西、湖北、湖南、广东、广西、海南、重庆、四川、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆等21个省、自治区、直辖市。北方片包括:北京、天津、河北、河南、山东、山西、内蒙古、辽宁、吉林、黑龙江等10个省、自治区、直辖市。

(三)申请开通,组织实施。各省级农业行政主管部门要依据本通知、信息产业部《关于核配农业部全国农业系统公益服务统一专用号码的函》(信部电函[2006]66号,见附件),统一申请在全省(自治区、直辖市)范围内开通“12316”专用号码。须以省厅(局、委、办)名义正式行文,将本省“12316”专用号码开通实施方案和联系方式等报当地通信管理局备案。备案后,再持当地通信管理局备案通知到当地电信公司,商请开通本省(自治区、直辖市)“12316”农业系统公益服务统一专用号码事宜,并共同组织实施。各省(自治区、直辖市)“12316”专用号码具体开通地域范围,请各地根据实际与当地电信公司共同协商确定,原则上开通至县一级。

根据信息产业部要求,“12316”专用号码开通后,各地已开通

的农业公益服务的96号码要逐步向“12316”统一专用号码过渡，并存一段时间后停止使用原有号码。

四、有关要求

(一)加强领导。各地农业行政主管部门要高度重视“12316”全国农业系统公益服务统一专用号码开通工作，切实加强领导，密切与电信部门沟通配合，认真组织开通并用好“12316”农业系统公益服务统一专用号码。

(二)建立制度。要建立相应的工作制度，确保“12316”专用电话在正常工作期间有专人接听，非工作期间有录音和自动传真，每个来电都有统一规范的记录，受理或转移受理都有明确记载。有条件的地方要设立专门机构，配备专业人员，统一受理农业系统公益服务电话。

(三)统一名称。为更好地发挥“12316”农业系统公益服务统一专用号码的作用，树立和提升农业部门服务“三农”的形象，建议各地将专用号码统一称为：12316“三农”热线。

(四)做好宣传。各地在开通“12316”专用号码的同时，要与当地电信公司积极配合，共同做好“12316”专用号码开通、使用方法和主要功能等的宣传工作，让农民群众尽快掌握和使用。

(五)报送情况。各省级农业行政主管部门在本省(自治区、直辖市)“12316”专用号码开通后，要及时将开通情况及联系处室、联系人、联系电话、传真、通讯地址、邮编等报送我部市场与经济信息司；同时，每年年底前报送“12316”专用号码使用情况及效果，以便

及时汇总报送信息产业部。

(六)其他要求

1.“12316”专用号码属于社会公益性服务号码,必须严格遵守国家和地方有关号码资源管理的规定,禁止转让、出租该专用号码或改变号码的公益服务性质。

2.用户拨打该号码时,收费标准按信息产业部相关规定执行。

各地在组织开通专用号码工作中如有疑问,请与我部市场与经济信息司联系。

联系电话:010-64192694,64193102

传 真:010-64193157

电子邮箱:nybdjb@agri.gov.cn

附件:信息产业部《关于核配农业部全国农业系统公益服务统一专用号码的函》



附件 2:

中华人民共和国信息产业部

信部电函〔2006〕66号

关于核配农业部全国农业系统 公益服务统一专用号码的函

农业部:

你部关于申请全国农业系统公益服务专用号码的函(农市函〔2005〕15号)收悉。经研究,现函复如下:

一、为支持你部开展农资打假工作,维护农民合法权益,方便为农民提供农业有关政策咨询和农业技术信息,现给你部核配“12316”作为全国农业系统统一的公益服务专用号码。该号码可在全国范围内使用。

二、你部在全国各地启用该号码前,请先与相关电信运营企业总部联系,协商号码启用具体事宜。该号码在各地启用前期工作准备就绪后,请将号码启用技术方案和联系方式等报当地通信管理局备案,并持当地通信管理局备案通知与当地相关电信企业联系启用号码事宜。

三、为方便广大群众的使用,体现以人为本的精神,“12316”号码开通后,各地农业行政部门现有用于开展农业公益服务的96号码应逐步清退,对应服务调整到“12316”号码中。

请你部组织相关号码的清退和调整工作,保证相关服务的平

稳过渡。

四、电信网号码资源属国家所有。请遵守信息产业部和地方通信管理局各项有关号码资源管理的规定，不得擅自转让、出租该专用号码或改变号码的公益性质，并按照《电信网码号资源管理办法》第二十五条的规定于每年3月底前将上年度号码使用情况报我部。

五、拨打该号码时，收费标准按信息产业部相关规定执行。

(联系电话：010—66020747 66088993)



主题词：邮电 农业 电信 资源 函

抄送：各省、自治区、直辖市通信管理局，中国电信集团公司、中国网络通信集团公司、中国移动通信集团公司、中国联合通信有限公司、中国卫星通信集团公司、中国铁通集团有限公司，部电信研究院通信标准研究所、

部电信研究院电信与信息咨询服务中心；

部内：科学技术司、经济调节与通信清算司。

广东省通信管理局文件

粤通网 [2006]118 号

关于同意省农业厅启用公益服务 号码的备案通知

广东省农业厅:

贵厅《关于申请开通我省“12316”农业系统公益服务统一号码的函》（粤农函[2006]631号）收悉。经研究，现将有关事项通知如下：

一、经我局备案核查；同意贵厅在我省范围内按照信息产业部的有关规定（信部电函[2006]66号）启用“12316”作为农业系统统一的公益服务专用号码。

二、请贵厅与省内相关电信企业商定号码启用的具体实施方案。

三、在深圳市或惠州市使用号码，请贵厅（或当地农业行政部门）事先与深圳市通信管理局取得联系并登记有关资料。

四、请号码使用者做好统筹规划，充分利用号码资源。

今后如需变更号码的地域覆盖范围、号码结构与位长、承载业务种类等属性，须另行向号码的原审批部门申请办理有关手续。

五、电信网码号资源属国家所有。号码使用者要服从各级通信管理部门对码号资源的管理，遵守各项有关规定。



主题词：公益服务 号码 备案 通知

抄送：信息产业部电信管理局，各基础电信运营企业、市场监管处、深圳市通信管理局、广州互联网交换中心

广东省通信管理局办公室

二〇〇六年十一月六日印发

附件 4:

广东省电信有限公司部门文件

市场[2007]9号

关于印发 12316 专用业务号码 接入服务协议的通知

各市分公司:

现将广东省电信有限公司与广东省农业厅有限公司签订的《专用业务号码接入服务协议》印发给你们，请遵照执行，并就有关要求通知如下：

一、该公司在全省各本地网启用“12316”号码作为农业系统公益服务业务接入号码。

二、如客户提出号码合群需求的，要求该号码与原中继线用户名称及原号码主体名称相同，请各分公司受理启用时注意审核。

三、请认真执行协议文本中的条款，主动与客户联系，做好客户服务工作，在客户具备号码开通条件的前提下，尽快为客户开通业务号码。

四、号码开通后，为保障国家信息安全和双方的利益，请对该客户的使用用途、组网方案、话务量变化、传递信息内容进行规范管理，一经发现违反国家法律法规的行为，应及时暂停相关服务。

五、该号码启用的有关局数据修改事宜由省公司网运部另文通知。



广东省电信有限公司

与

广东省农业厅

专用业务号码接入服务协议

签订时间：2006 年

签订地点：广州

甲方：广东省电信有限公司

法定代表人：陈德兴

授权代表：刘峰

单位地址：中山二路十八号电信广场

邮编：510081

电话：87188360

联系人：徐文辉

联系电话：87188150

乙方：广东省农业厅

法定代表人：谢悦新

授权代表：林果光

单位地址：广东省广州市先烈东路135号

经营许可证编号：

电话：

联系人：黄伟均

联系电话：37288229、13711689872

鉴于乙方已经获得广东省通信管理局批准（粤通网[2006] 118号文），在广东省内启用“12316”号码作为农业系统公益服务业务号码。甲方根据广东省通信管理局（或信息产业部）批文及乙方提出的组网方式、业务需求，结合甲方电信网络和收费等有关规定，双方本着平等互利，有偿使用，共同发展的原则，经友好协商，达成如下协议：

一 业务内容

1.1 甲方同意在全省各本地网内启用“12316”业务号码，位长5

位；作为乙方农业系统公益服务接入码。

1.2 乙方在全省各市建立本地业务平台，并通过租用甲方本地模拟中继与甲方市话汇接局相连。

1.3 租用的中继电路，采用中国 1 号信令，提供单向服务，只开放甲方网络至平台的去话呼叫。

1.4 甲方同意向乙方提供主叫显示服务，并按中继资费标准规定收取主叫显示月租费。

1.5 甲方同意在乙方设有平台的本地网内开放公话呼叫该号码，并按公话收费标准由甲方向主叫用户收取通话费。

1.6 甲方开放 200 等专用电话用户对该号码的呼叫，资费按 200 业务资费标准由甲方向主叫用户收取。

1.7 预付费用户开放该号码。

1.8 甲方同意在甲方关口局开放其他运营公司用户来话呼叫该号码。

1.9 甲方不负责其他运营商开放该号码相关工作，如因其他运营商原因延误乙方号码网间互通的，甲方不负任何责任。

1.10 开放长途“区号+本号码”方式接入。

1.11 本地网内固定电话用户呼入该号码的通话费，以该业务平台（终端）接入营业区为准按区内、区间通信费资费标准，由甲方向主叫用户收取，并跟随资费标准调整作相应调整。

二、甲方权利与义务

2.1 甲方根据合作内容为乙方启用以上号码提供接入服务，并负责组织号码开通有关工作。

2.2 经双方签订协议后，乙方应到其本地网设立业务平台（终端设备）的市电信分公司办理租用电路等相关手续。在乙方具备号码开通条件的前提下，20 个工作日内为乙方开通启用号码。

2.3 甲方负责向乙方提供质量良好的出租电路，确保通信畅通，如

遇机障，及时修复。该中继设备由乙方向甲方租赁使用，设备所有权属甲方。

2.4 如乙方业务平台（终端设备）连续 10 天内不能呼入或无人接听，或是乙方停止租用甲方中继电路，甲方有权暂时关闭该号码，待乙方提出申请或重新租用甲方中继电路时起，甲方将在 15 个工作日内重新开启；如超过壹个月而乙方仍未提出申请或重新租用甲方中继电路，则甲方有权解除本合同，并终止提供有关服务，有关损失由乙方承担。

2.5 为保障国家和客户的利益，甲方有权对乙方的组网方案、话务量变化、传递信息内容进行跟踪调查，一经发现乙方从事危害国家利益、客户利益、危害电信网络和信息安全或非法转接国际、港澳台及第三方的任何电信业务的行为，甲方可暂停相关服务，并视情况有权责令乙方采取改正措施或向有关政府部门举报；在此等情况下，甲方还可追究对方违约责任并要求乙方赔偿甲方损失以及补偿甲方给予过的全部相关优惠。

三. 乙方权利与义务

3.1 在广东省通信管理局核准经营的业务和相关号码范围内，乙方可结合本身的组网方案向甲方提出业务要求和启用号码方式。

3.2 乙方有权对甲方电信服务质量进行监督和申诉。

3.3 乙方应根据本协议向甲方有关电信分公司申请相关业务，办理有关手续，按规定缴纳有关费用；如乙方延迟支付有关费用，则须按《中华人民共和国电信条例》的规定支付滞纳金。

3.4 乙方应保证其连接到租用电路的有关通信设备符合国家主管部门规定的进网许可标准，并具有进网许可证明。

3.5 乙方应依法使用电路，不得通过租用的电路经营未经政府主管部门批准的、不属于乙方自身经营范围的电信业务。

3.6 乙方不得将租用的中继电路，私自转让、转租给第三方，不得

私自转接国际、港澳台及第三方的任何电信业务，否则甲方可解除本协议。

3.7 乙方应有专人做好启用号码和入网的协调工作，如不具备开通条件，应提前一个月通知甲方有关分公司。

3.8 乙方改变名称、经营主体、经营范围等重要信息，应及时通知甲方；乙方不得私自改变、向第三方转让或出租号码使用权。

3.9 乙方承诺不得进行任何形式的非法经营，并应甲方要求向甲方提供平台组网方案等资料。

3.10 乙方承诺维护国家信息安全、通信网络安全、社会公共利益或他人权益的活动。

四、违约责任

甲乙双方的任一方违反本协议的约定，另一方有权根据相关法律、法规、规章和行业主管部门的有关规定，追究对方违约责任。违约方应承担的违约责任及赔偿责任以对方的直接损失为限，不包括未实现的预期利润或利益、商业信誉的损失、数据的丢失以及其他间接损失。

五、协议期限、变更

5.1 本协议有限期为一年，本协议经双方法定代表人或授权委托人签字并加盖公章，并在乙方向甲方相关分公司办理完申请手续后，正式生效。

5.2 除非任何一方在本协议履行期满前 30 日书面通知对方不再续签本协议，本协议自动延长一年。

5.3 本协议条款的任何变更、修改、增删，均须经双方协商一致，并经双方法定代表人或授权代表签署书面文件方能作为本协议的组成部分，具有同等法律效力。

六、争议的解决

6.1 由于协议过程中产生的纠纷由双方协商解决，协商不成的，可向合同签订地（广州）的人民法院起诉。

七、不可抗力

7.1 由于不可抗力导致本协议不能或部分不能履行的,双方均不承担违约责任。

7.2 在不可抗力事件发生的情况下,双方对妨碍或延迟本协议的各种因素应采取合理步骤与措施予以及时解决。

7.3 在不可抗力事件发生,遭受不可抗力的一方应尽早通知另一方,通过友好协商,以明确继续执行本协议或是终止本协议。

八、其他

8.1 甲乙双方承诺,本协议签订后,如国家相关管理部门颁行的政策、规定、要求与本协议有冲突,双方则无条件按国家通信管理部门的有关政策、规定、要求对本协议有关条款进行修订或终止本协议。

8.2 双方本着相互信任,理解与支持的态度,坦诚合作,共同执行本协议。本协议未尽事宜,由双方协商解决。

8.3 本协议一式4份,双方各执2份,具有同等法律效力。

8.4 其他约定:无。

甲方: 广东省电信有限公司

公章:

法定代表人:

或授权代表:



Handwritten signature of the representative for Guangdong Telecom Co., Ltd.

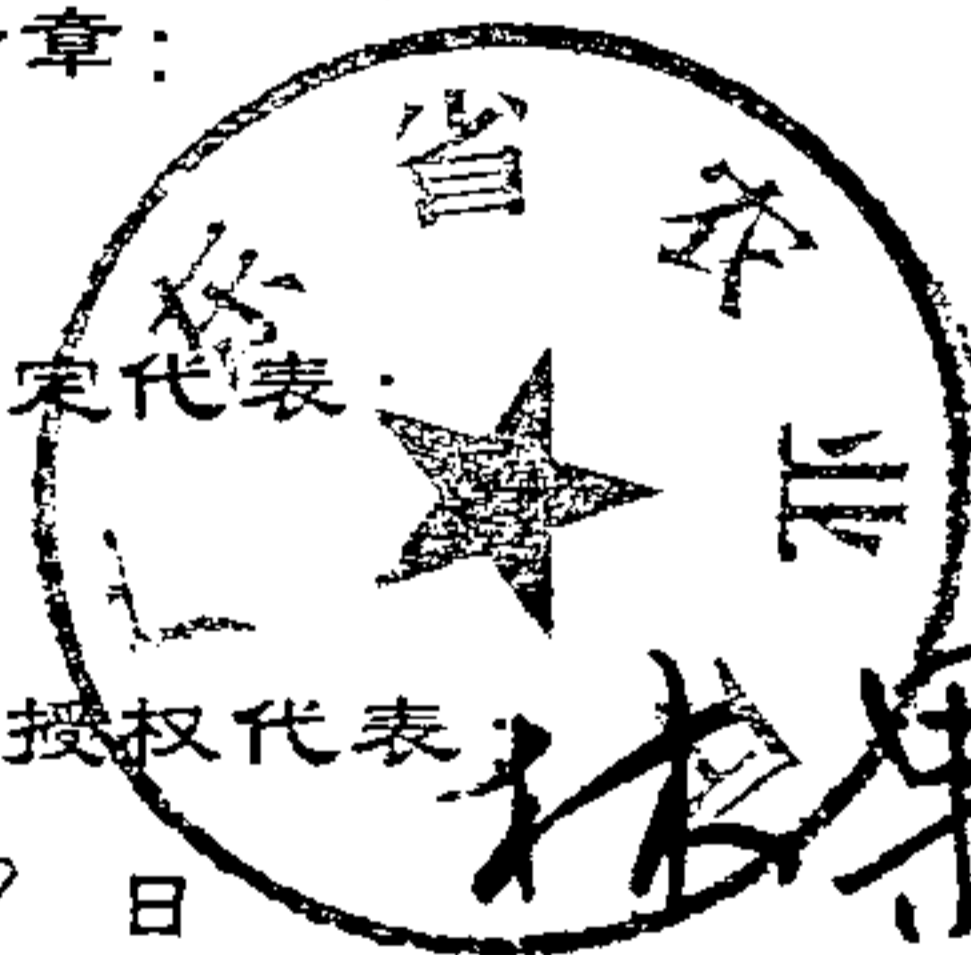
签署日期: 2007年 元 月 9 日

乙方:

公章:

法定代表人:

或授权代表:



Handwritten signature of the representative for the Provincial Party Committee.

启用业务接入号码数据需求

申请日期: 2006年 12月 日

邮政编码: 510500

单位名称	广东省农业厅
单位详细地址	广州市先烈东路 135 号
批准文号	粤通网[2006] 118号
数据需求	
设立业务台接入地点	全省各市
开办业务种类	农业系统公益服务
启用号码	12316
费率:	区内区间
开放范围:	全省
传输信令方式	
本地中继接入方式	模拟中继
中继传输方向:	单向
启用号码位长及测试号码	5位
是否需要主叫显示功能	需要
其他运营公司是否开放	开放
预付费用户是否开放	开放
谷话、200是否开放	开放
有何特殊需求	
长途开放方式:	开放 区号+号码
前转组网方式 (路由接续方式)	与中继线号码合群接入

联系人: 黄伟均

联系电话: 02037288229/13711689872

主题词：号码 启用 通知

抄 送：广东省农业厅，省公司研究院，省公司网络运营部，市场部，大客户部，信息业务部，广东省电信有限公司公用电话管理中心

广东省电信有限公司综合部印发

2007年1月16日