

济源产城融合示范区政务服务和大数据管理局 济源产城融合示范区公安局 文件

济政数〔2023〕3号

关于推动 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动的 通知

各责任单位：

为落实《国务院办公厅关于推动 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动的意见》（国办发〔2022〕12号）和《河南省行政审批和政务信息管理局 河南省公安厅关于推动 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动的通知》（豫审信〔2022〕63号）要求，进一步加强济源示范区 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）与 110 报警服务台（以下简称 110 平台）高效对接联动，优化提升协同服务效能，现将有关事宜通知如下。

一、工作目标

加强 12345 热线与 110 平台能力建设，以对接联动机制顺畅运行为目标，以分流联动事项高效办理为重点，以平台数据智能应用为支撑，依托示范区 12345 热线、110 平台，加快建立职责明晰、优势互补、科技支撑、高效便捷的 12345 热线与 110 平台高效对接联动机制，进一步提升政务服务水平，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。进一步完善示范区 12345 热线与 110 平台高效对接联动机制，形成 12345 热线推动部门协同高效履职、及时解决涉及政府管理和服务的非紧急诉求，110 平台依法打击违法犯罪活动、及时处置紧急危难警情、更好维护社会治安秩序的工作格局。2023 年底前，全面实现示范区 12345 热线与 110 平台互联互通、相关数据资源共享，不断提升对接联动工作规范化、专业化、智能化水平。

二、推动高效对接联动

（一）明晰工作职责边界

12345 热线受理企业和群众对政府管理和服务的非紧急诉求，受理范围为：企业和群众关于经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、非紧急求助、投诉、举报和意见建议等。

110 平台是受理处置企业和群众报警、紧急求助和警务投诉的报警服务平台，受理范围为：刑事类警情、治安类警情、道路交通类警情、危及人身和财产安全或社会治安秩序的群体性事件以及其他需要公安机关处置的与违法犯罪有关的报警；公共设施险情、灾害事故以及其他危及人身和财产安全、公共安全等需要公安机关参与

处置的紧急求助；对公安机关及其人民警察、其他工作人员正在发生的违法违纪或者失职行为的投诉。

（二）建立健全联动机制

1. 建立健全双向转办机制。12345 热线或 110 平台接到明确属于对方受理范围内的事项要及时转交对方受理，电话渠道接到的以一键转接方式即时转交，互联网渠道接到的以在线工单方式转交。其中，电话渠道接到的责任单位不明确或职责交叉的，可以通过三方通话方式（诉求方、12345 热线、110 平台）了解具体诉求后，由 12345 热线与 110 平台协商确定受理平台；难以当即确定的由首先接到诉求的平台先行受理，并将处置情况同步至对方平台；存在危及人身和财产安全、公共安全等紧急情况的，由 110 平台及时派警先行处置。对明确不属于双方受理范围的事项，首接平台话务人员要做好合理引导和解释工作，并如实记录工作过程。110 平台接到的属于省级 12345 热线受理范围的事项，通过示范区 12345 热线转省级 12345 热线处理。

2. 建立健全工作协同机制。建立由示范区 12345 热线、110 平台管理部门牵头、承办单位参与的 12345 热线与 110 平台工作会商机制，统筹协调 12345 热线与 110 平台的工作协同及日常会商。加强日常联动，110 平台接到可能引发违法犯罪特别是暴力事件、个人极端事件的矛盾纠纷时，第一时间派警处置，属于 12345 热线受理范围的转交 12345 热线，12345 热线及时将诉求事项转至承办单位办理，开展联合调处，推动矛盾隐患源头化解。12345 热线接到影响社会稳定的线索，第一时间转交 110 平台处置，12345 热线工单承办单位发

现矛盾纠纷激化、事态难以控制或涉及违法犯罪的，应当及时联动110平台派警处置。强化工作会商，对职责边界不清、存在管辖争议的高频诉求事项，12345热线与110平台工作会商机制及时召集相关职能部门研究会商，厘清职责权限、明确管辖主体、制定处置规范，形成常态化工作机制，确保企业和群众的每个诉求有人管、管得好，难以协商一致的由12345热线受理并确定承办单位。定期交流沟通，通报对接联动工作运行情况，及时研究解决存在的问题，切实提升对接联动工作效能。

3. 建立健全应急联动机制。12345热线、110平台都要与119、120、122等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线建立应急联动机制，确保发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件时，能够快速响应、高效处置；要与应急管理、卫生健康、民政、交通运输、教育、生态环境、自然资源、文化旅游、住房城乡建设、市场监管等部门建立应急联动机制，做好“7×24小时”应急值守，确保突发情况能够得到及时高效处置。同时，要建立健全12345热线与110平台应急联动机制，遇到突发事件时，要及时启动应急联动方案，话务座席严重不足时要及时提请省级政务服务便民热线管理部门和公安机关统筹协调远程话务座席给予支持。

（三）强化系统支撑和数据共享应用

1. 实现平台融合互通。12345热线与110平台要有效整合资源、加大投入力度，实现系统互联互通。要按照省级政务服务便民热线管理机构和公安机关统一规范工单和警单标准、受理反馈项目等数据格式，梳理整合平台融合互通的建设需求和业务流程，按照统一

标准实现信息数据互联互通、工单警单双向流转、受理反馈闭环运行、对接事项跟踪督办和智能监管。

2. 加强数据共享应用。12345 热线与 110 平台要在确保安全的前提下，采取统一开放数据或服务接口、共建中间数据库等方式，对互转互派、多部门协同等双向分流联动事项的相关数据进行共享，做到 12345 热线与 110 平台对共享数据均可查、可看、可追溯、可批量应用。12345 热线与 110 平台对本平台和双方共享数据要加强分析应用，最大限度挖掘数据价值，综合应用数据分析成果，常态化开展政务服务诉求和警情数据融合研判，有效排查民意热点、风险隐患、矛盾问题，提升预测预警能力水平，增强工作预见性，把握工作主动权，为部门履职、效能监管和科学决策提供支撑。

三、加强平台及服务能力建设

（一）进一步强化 12345 热线能力建设

1. 持续优化 12345 热线服务能力。进一步加大政务服务便民热线归并力度，在按照整体并入、双号并行、设分中心三种形式完成归并的基础上，对仍保留话务座席但无法实现“7×24 小时”人工服务或人工接通率低于 60% 的热线，要将话务座席并入 12345 热线统一管理。要配足 12345 热线话务座席，切实提高热线接通率，确保 12345 热线接通率达到 96% 以上。要制定应急预案，建立预警及应急机制，遇到突发情况导致话务量激增的，要立即启动应急预案和应急机制，确保 24 小时热线接通率不低于 80%。建立热线知识库建设维护机制，各职能部门及时完善更新部门领域的热线知识内容，针对高频问题、热点问题动态制定、更新“一问一答”口径，提高热线解答准确性

和解答效率。积极推行“即问即答”、“接诉即办”、“工单直转办理一线”等工作方式，强化值班值守，缩短办理时限。对于咨询量较大、业务复杂、基于热线知识难以完成解答的，相关职能部门应选派专家在12345热线设置专家座席。12345热线要及时汇总企业和群众高频咨询类问题，督促相关部门主动发布信息，要强化对责任单位的督查考核，不断提高响应率、问题解决率和满意度。

2. 加强12345热线平台支撑能力。示范区12345热线要持续优化热线平台功能，完成与省级12345热线平台的对接，实现话务、工单、数据、知识库等热线信息的互通。强化科技赋能，进一步加强网上12345热线能力建设，开发智能推荐、语音自动转写、自助派单功能。加强智能化客服系统建设，遇突发情况话务量激增、人工服务无法有效满足企业和群众需求时，智能化客服系统要能对高频问题进行自动解答，并引导企业和群众通过网上12345咨询反映情况。注重运用大数据、人工智能等技术手段，服务科学决策和促进社会治理水平提高，进一步提升企业和群众体验。

（二）提升110平台能力建设

1. 有效提升110平台接处警能力。示范区公安局要根据110平台接警量，科学合理设置接警座席，配齐配强接警人员和指挥调度民警，强化设备和系统保障，确保110平台“生命线”全天候畅通，应用新技术，不断拓宽互联网、物联网等多元报警渠道，满足企业和群众报警需求。建立各警种和实战单位与110平台接处警工作相衔接的快速响应机制，制定完善各类突发紧急警情处置方案预案，加强警情数据的综合分析，强化对一线处警工作的数据赋能和后台

支撑，有效提升警情处置效能。

2. 切实提高 110 平台对接联动能力。强化 110 平台社会服务联动、紧急报警与非警务求助报警分流处理工作的组织领导和协调。配合 12345 热线开展调度协调和督查督办等，确保相关职能部门与 12345 热线建立联系紧密、互相配合、彼此对接的运作模式和管理机制，保证非警务求助报警分流工作高效运作。

四、保障措施

（一）加强组织领导。坚持党对 12345 热线与 110 平台对接联动工作的全面领导，确保正确政治方向。示范区政务服务和大数据管理局、示范区公安局负责统筹协调 12345 热线与 110 平台对接联动工作，及时研究解决工作中的重大问题，促进 12345 热线、110 平台不断提高服务效能，并定期向示范区党工委、示范区管委会报告 12345 热线与 110 平台联动工作进展情况及需要协调解决的问题。示范区 12345 热线管理部门、公安机关要在示范区管委会的统一组织领导下，狠抓工作责任落实，细化工作措施，明晰分流转办具体规则和事项清单（事项清单见附件），具体做好 12345 热线与 110 平台高效对接联动的实施工作，确保对接联动工作落地见实效。

（二）加强支持保障。示范区 12345 热线管理部门、公安机关要按照国办发〔2022〕12 号、豫审信〔2022〕63 号文件的要求，认真梳理、核算开展对接联动工作、系统建设、人员培训以及 12345 热线与 110 平台工作会商机制运行等所需经费，纳入预算予以保障。要落实好对一线人员的政策保障、权益保护等措施，每年对表现突出或贡献突出的单位和个人，按照有关规定给予表彰奖励。

(三) 加强工作协同。12345 热线与 110 平台要按照职责边界和互转范围，依据分流转办具体规则和事项清单，切实做好联动工作协同。要充分发挥 12345 热线与 110 平台工作会商机制的统筹协调作用，建立完善对接联动监督考核机制，调动工单承办单位的工作积极性、主动性，全方位落实联动事项受理、办理、反馈、监督的工作闭环责任，工作成效纳入对接联动监督考核体系。

(四) 加强宣传引导。12345 热线和 110 平台要充分利用各种传统媒体和政务新媒体，广泛宣传 12345 热线和 110 平台的工作职责、受理范围等，引导企业和群众正确使用 12345 热线和 110 平台，对恶意骚扰 12345 热线和 110 平台等违法行为，加大打击和曝光力度。要加强对接联动工作经验的总结和宣传推广，巩固和拓展 12345 热线与 110 平台对接联动工作成果。

附件：12345 热线与 110 平台分流转办事项清单

济源产城融合示范区政务服务和大数数据管理局 济源产城融合示范区公安局

2023 年 3 月 12 日

附件

12345 热线与 110 平台分流转办事项清单

一、110 平台向 12345 热线分流转办事项清单

1. 公共设施类：井盖缺失、路灯故障、消防栓损坏、线缆电杆损坏、桥梁破损、道路坑洼、道路除冰、围墙倾倒等。

2. 市容环境类：垃圾清运、道路积水、道路清扫、道路油污、污水漫溢、占道经营、河流污染、乱倒垃圾等。

3. 园林绿化类：树木倾倒、树木修剪、破坏绿化等。

4. 施工管理类：施工扰民、违章开挖等。

5. 环境保护类：环境污染、施工噪音、生产噪音、寺庙噪音、焚烧垃圾等。

6. 消费维权类：虚假宣传、消费分歧、物价问题、消费发票、产品质量、餐饮卫生、出租车、大巴车、网约车运营纠纷等。

7. 市场监管类：无证经营、黑车营运、劳资纠纷、动物贩卖、未成年人进出营业性娱乐场所等。

8. 民生事件类：自来水管破裂、供电故障、燃气泄漏、危化品泄露等（群体性事件、违法犯罪或其他报警事项、紧急危难求助、水电气暖重大故障、危化品重大泄漏事件等，需要公安机关到场参与处置的除外）。

9. 其他事件类：动植物疫情、拆改墙体、物业管理、法律援助服务、弱势群体救助、涉犬类投诉（未造成公民人身伤害或忧患）、

投诉其他政府部门不作为、其他救助等。

上述事项存在危及人身和财产安全、公共安全等紧急情况及需要公安机关到场参与处置的，由 110 平台先行派警处置或到场配合相关部门、专业处置力量开展处置，并同时转至 12345 热线，也可以在现场险情排除后由 110 平台转至 12345 热线。

二、12345 热线向 110 平台分流转办事项清单

1. 道路交通类：交通标志牌、交通信号灯、信号显示屏、交通护栏、交通拥堵、危害道路安全、需公安机关临时设置警示标志、占用路面施划公共停车位等。

2. 社会治安类：动物伤人、生活噪音、治安举报、经营噪音（工业噪音除外）、装修噪音以及其他治安管理类事项。

3. 突发事件类：群体性事件（同步推送至相关部门共同处置）、危难救助、公共设施险情、灾害事故、需公安机关处置的违法犯罪等。

4. 财产安全类：冒用他人名义办理注册公司、办理金融业务、实施金融诈骗、传销（涉嫌限制人身自由）等。

5. 需要公安机关先期紧急处置的求助事项。

6. 影响社会稳定问题的线索（同步推送至相关部门共同处置）。

7. 对公安机关及其人民警察、公安机关其他工作人员的投诉、举报事项。

8. 恶意骚扰 12345 热线的事项。