

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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

近年来，一些地区推动 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345）与 110 报警服务台（以下简称 110）建立非警务警情分流联动机制，在提升协同联动处置效率、缓解非警务警情占用警力资源方面开展了积极探索。同时，实践中仍存在 12345 与 110 职责边界不清晰、联动机制不健全、数据共享不充分、信息化支撑不到位等问题，12345 与 110 对接联动工作效率不高，非警务警情占用警力资源情况仍较为普遍。为推动 12345 与 110 高效对接联动，科学合理分流非警务求助、快速有效处置突发警情，进一步提升协同服务效能，经国务院同意，现提出以下意见。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，坚持以人民为中心，坚持系统观念，加快转变政府职能，加强 12345 与 110 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，加快建立职责明晰、优势互补、科技支撑、高效便捷的12345与110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。

（二）工作目标。2022年底前，各地区基本建成12345与110高效对接联动机制，形成12345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12345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）明确职责边界。

12345是地方人民政府受理企业和群众对政府管理和服务的非紧急诉求的便民热线平台，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是公安机关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者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正在发生的违法违纪或者失职行为的投诉。

（二）建立健全对接联动机制。

1. 建立健全转办机制。各地区 12345 或者 110 通过电话接到明确属于对方受理范围内的事项，以一键转接方式及时转交对方受理。责任单位不明确或者职责交叉的，可以通过三方通话（诉求方、12345、110）方式了解具体诉求后，由 12345 与 110 协商确定受理平台，对协商后仍无法确定的，由首先接到企业和群众诉求的平台先行受理，如存在危及人身和财产安全、公共安全的紧急情况，由 110 及时派警先行处置。12345 或者 110 通过互联网渠道接到明确属于对方受理范围内的事项，可在线转交对方受理。对明确不属于 12345 与 110 受理范围的事项，话务人员要做好合理引导和解释工作。

2. 建立健全日常联动机制。各地区 110 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 受理范围的转交 12345，12345 及时将诉求事项转至属地政府和相关职能部门办理，开展联合调处，推动矛盾隐患源头化解。12345 接到影响社会稳定的线索，第一时间转交 110 处置，12345 工单承办单位发现矛盾纠纷激化、事态难以控制或者涉及违法犯罪的，应当联动 110 派警处置。

3. 建立健全应急联动机制。各地区 12345、110 都要建立与 119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的应急联动机制，确保一旦发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件，能够快速响应、高效处置，为企业和群众提供更加及时、专业、高效的紧急救助服务。同时，要建立健全 12345 与 110 应急联动机制，遇到突发事件时及时启动应急联动方案，话务座席严重不足时由上级政务服务便民热线管理机构和公安机关统筹协调其他地区远程话务座席给予支持。

4. 建立健全会商交流机制。各地区要建立健全 12345 与 110 会商机制，对职责边界不清、存在管辖争议的高频诉求事项，及时召集相关职能部门研究会商，逐一厘清职责权限、明确管辖主体、制定处置规范，确保企业和群众诉求有人管、管得好。同时，建立健全 12345 与 110 定期交流机制，通报工作运行情况，及时研究解决对接联动工作中存在的问题，有条件的地方可互派工作人员进驻对方平台，切实提升对接联动工作效能。

（三）强化系统支撑和数据共享应用。

1. 推动平台融合互通。各地区要科学规划设计，有效整合资源，加大投入力度，加快 12345 与 110 平台对接联通，鼓励有条件的地方建设一体化联动工作平台。12345 与 110 平台要按照统一的组织机构和行政区划代码，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，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。对各地区 12345 与 110 双向分流联动事项相关数据，要在确保安全的前提下，采取统一开放数据或者服务接口、共建中间数据库等方式共享，做到可查、可看、可追溯、可批量应用。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，为部门履职、效能监管和科学决策提供支撑。

三、加强能力建设

（一）提升 12345 接办质效。

各地区要进一步加大政务服务便民热线归并力度，对按照双号并行、设分中心形式已经完成归并但仍保留话务座席的热线号码，不具备“7×24 小时”人工服务能力或者人工接通率低于 60%的，将话务座席并入 12345 统一管理，可以保留号码。加强对 12345 工单承办单位办理工作的督查考核，及时公开办理情况，不断提高响应率、问题解决率和满意度，确保企业和群众诉求事项办得成、办得快、办得好。结合各地实际，配足话务座席，切实提高热线接通率。加强热线知识库建设，协调相关部门对高频问题动态制定“一问一答”口径，提高解答准确性和效率。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。

各地区要加强 12345 平台与部门业务系统的互联互通，实现信息实时全量共享。12345 定期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。强化科技赋能，进一步加强 12345 平台和网上 12345 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 接处警工作效能。

各地公安机关要根据本地区 110 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 “生命线”全天候畅通，并拓宽互联网报警渠道，满足企业和群众需求。建立各警种和实战单位与 110 接处警工作相衔接的快速响应机制，加强对一线处警工作的数据赋能和后台支撑，积极探索推行预防警务，有效提升接处警工作效能。

四、保障措施

（一）加强组织领导。坚持党对 12345 与 110 对接联动工作的全面领导，确保正确政治方向。国务院办公厅、公安部负责统筹协调 12345 与 110 对接联动工作，加强对各地区对接联动工作的指导，及时研究解决工作中的重大问题，并分别负责建立完善 12345、110 评估指标体系，委托第三方机构进行常态化评估评价，以规范有效的考核评估促进各地区 12345、110 不断提高服务效能。地方各级人民政府要加强组织领导，压实工作责任，强化监督考核，健全问责机制，各地区政务服务便民热线管理机构和公安机关具体负责 12345 与 110 高效对接联动的实施工作，制定政策措施，细化分流转办具体规则和事项清单，确保对接联动工作落地见效。

（二）加强支持保障。各地区要加大对 12345 与 110 对接联动工作、系统建设、人员培训等的财政保障力度。组织开展 12345 与 110 业务培训，持续提升工作人员的综合素质和服务水平。落实好对一线人员的政策保障、权益保护等措施，对表现突出或者贡献突出的单位和个人，按照国家有关规定给予表彰奖励。

（三）加强宣传引导。各地区各有关部门要充分利用政府网站、政务服务平台、新闻媒体等，广泛宣传 12345 与 110 的工作职责、受理范围等，引导企业和群众正确使用 12345 与 110。同时，加强经验做法总结和复制推广，巩固和拓展

12345 与 110 对接联动工作成果。对恶意骚扰 12345 与 110 等违法行为，加大打击和曝光力度。

国务院办公厅

2022 年 4 月 23 日