

四川省大数据中心 四川省公安厅
关于印发四川省 12345 政务服务便民热线与
110 报警服务台高效对接联动工作方案的通知

川数中心函〔2022〕145 号

各市（州）人民政府，省直有关部门、有关单位：

《四川省 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动工作方案》已经省政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

四川省大数据中心

四川省公安厅

2022 年 9 月 22 日

四川省 12345 政务服务便民热线与 110 报警 服务台高效对接联动工作方案

为贯彻落实《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）精神，加快推进我省 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）对接联动工作，建立规范高效的社会联动运行工作机制，进一步提升社会治理规范化、专业化、智能化水平，结合我省实际，制定本方案。

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，按照党中央国务院决策部署和省委省政府工作要求，坚持以人民为中心，加快服务型政府建设，以“机制联通、渠道畅通、业务融通、数据互通”为目标，规范 12345 与 110 分流联动事项办理流程，强化平台智慧化支撑能力，建成职责清晰、协同联动、数字赋能、高效运转的 12345 与 110 高效对接联动体系，进一步提升政务服务能力，持续优化营商环境，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，各市（州）建成 12345 与 110 高效联动运行

机制，出台工作实施细则，厘清各方职责边界，优化流程和资源配置，细化分流转办规则，实现话务一键互转、三方通话，推动各部门协同高效履职。2023年6月底前，各市（州）强化平台技术支撑能力，全面实现12345与110平台互联互通、业务协同、数据共享，不断提升服务群众、打击违法犯罪的能力。

三、强化对接联动

（一）明确职责边界。

12345指由省人民政府、各市（州）人民政府设立，通过电话、网站、微信、移动客户端、信箱等多种渠道，受理企业和群众提出各类非紧急诉求的公共服务平台，业务受理范围为：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、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，业务受理范围为：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规或者失职行为的投诉。

各相关职能部门（单位）是12345和110分流联动事项办理的主体责任部门（单位），应根据管辖权限和范围，在联动工作

中依法履行各自的职责和义务。

各市（州）人民政府结合实际牵头细化本地 12345 与 110 职能职责、部门（单位）职责清单及联动分流事项受理清单。

（二）建立健全双向分流受理机制。

1. 一键互转。12345 或 110 通过电话接到明确属于对方业务受理范围的事项，与企业或群众协商后，一键转交对方受理。

2. 三方通话。12345 或 110 通过电话接到责任单位不明确、职责交叉或一键转接不成功的企业群众诉求时，可通过三方通话（诉求方、12345、110）方式了解具体诉求后，协商确定受理平台。

3. 工单互派。除一键互转、三方通话方式外，12345 或 110 收到明确属于对方业务受理范围的事项，可通过系统及时转交对方受理；12345 工单承办单位在办理群众诉求时，发现矛盾纠纷激化、事态难以控制或涉及违法犯罪的，应当联动 110 派警处置；110 派警办理群众诉求时，涉及其他部门（单位）的，应及时将工单转交 12345 协同处理。

（三）建立健全常态化联动机制。

1. 建立健全联合调处机制。涉及多部门（单位）联动处置的事项，由 12345 协调相关部门（单位）联合处理，解决复杂事项“联不动”问题；涉及个人极端、扬言报复社会、群体性聚集和危及公共安全、人身或财产安全等影响社会安全稳定的事项，110

须第一时间派警处置，相关部门（单位）及时介入调查处理，推动矛盾隐患源头化解，避免事态升级，造成隐患“控不住、除不了、排不掉”。

2.建立健全会商协调机制。依照法律法规或相关规定无法明确诉求办理主体的事项，由属地政府办公厅（室）召集相关部门（单位）专题协调，确定主办单位和协办单位，解决疑难诉求“交不了”问题。如遇同类事项，相关部门（单位）应当参照办理，不得退回。

3.建立健全定期交流机制。12345 和 110 应定期会商交流，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，不断优化对接联动机制，切实提升服务质效，彻底解决对接联动“落不实”的问题。有条件的地方可互派工作人员进驻对方平台，深入互动交流学习，高效推进对接联动工作。

（四）建立健全分级分类办理机制。

1.一级联动事项。涉及突发自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等危害群众生命财产安全的诉求事项为一级联动事项。12345 第一时间向同级政府报告，同时电话通知相关部门（单位），同步生成工单派发，相关部门（单位）接到 12345 电话后，立即派员赶赴现场，2 小时内反馈初步响应意见，2 个工作日内反馈处理进度情况。110 接报后，立即派警赶赴现场协同处置。

2.二级联动事项。涉及大面积停水、停电、停气及突发生态环境事件等严重影响企业和群众正常生产生活诉求事项为二级联动事项。12345 第一时间向同级政府报告，同时电话通知相关部门（单位），同步生成工单派发，相关部门（单位）接到 12345 电话后，立即派员赶赴现场，4 小时内反馈初步响应意见，3 个工作日内反馈处理进度情况。110 接报后，及时派警赴现场维护秩序、协助处置。

3.三级联动事项。除一级联动事项、二级联动事项外，其余事项为三级联动事项。三级联动事项原则上按照《四川省 12345 政务服务便民热线运行管理暂行办法》（川办函〔2022〕16 号）相关规定办理。

具有应急抢险、救援职能的社会求助服务部门（单位），应当建立 24 小时值班制度，落实应急处置力量，确保随时联动处置。需要建立 24 小时值班制度的部门（单位），由各市（州）根据实际情况确定。其余联动部门（单位）在工作日应当落实专门值守电话和人员，办理 12345 和 110 转交的联动事项；在节假日和其他非工作时间应当明确应急处置力量和联络方式，确保 24 小时联通。

（五）建立健全应急联动机制。

12345 和 110 要与 119、120、122 等紧急热线和水电气等公共事业服务热线建立应急联动机制，确保一旦发生自然灾害、事

故灾难、公共卫生、社会安全等突发事件，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。110要进一步完善与应急管理、消防救援等部门的应急联动机制，加强信息共享通报，完善应急联动方案。建立健全12345与110话务应急联动机制，省大数据中心负责搭建全省12345话务调度平台，公安厅负责统筹全省110话务调度工作，如遇突发情况，话务座席严重不足时，协调其他市（州）空闲座席给予支持。

（六）持续提升12345与110服务能力。

1.深化政务服务便民热线整合。以双号并行、设分中心形式完成整合归并但仍保留话务座席的政务服务便民热线，不具备“7×24小时”人工服务能力或人工接通率低于60%的，保留原号码，话务座席并入12345统一管理。

2.强化队伍建设。各市（州）根据本地话务量及接警量，配齐配强话务座席、接警人员和指挥调度民警，强化设备和系统保障，确保12345与110全天候畅通。专业性强的联动部门（单位）应建立应急联动队伍，积极与12345、110对接，开展常态化培训，提升队伍素质和服务能力。

3.提升服务质效。各市（州）要持续优化12345运行工作流程，加强知识库建设，提高热点高频问题直接解答率，积极运用人工智能技术，实现群众咨询智能应答。加强对12345工单承办单位办理工作的督促考评，并定期通报。积极推行对企业和群众

诉求高效办理的“接诉即办”“工单直达一线”扁平化工作运行机制。全面加强 110 接处警规范化建设，强化对一线处警的赋能支撑，探索推行预防警务，不断提升依法打击违法犯罪、及时处置紧急危难警情、更好维护社会治安的能力水平。

四、优化升级平台

（一）推动平台互联互通。各市（州）依托全省统一的“跨网交互”通道、网络安全规范，自行制定本地 12345 与 110 数据对接标准，升级优化系统，按照统一的组织机构和行政区划代码，推动打造一体化联动工作平台，实现数据双向实时加密传输、业务协同闭环运行。同时，各市（州）12345 与 110 要标识对接联动事项，分类准确地将工单全生命周期数据实时共享，强化联动工单跟踪督办，实现办理流程全程监管。

（二）加强数据共享应用。12345 与 110 要共享热线知识库，便于直接解答企业和群众一般性咨询问题，开展常态化政务服务诉求和警情数据研判分析，发掘企业和群众潜在民意热点、风险隐患、矛盾问题，及时预警提醒，提升社会整体感知能力及矛盾风险防范能力。各相关部门（单位）要积极主动建设更新维护本行业职责涉及的知识信息，按照“一问一答”形式完善知识答复口径，进一步提升话务答复准确性和直接解答率，提高群众满意度。

（三）强化平台数智赋能。积极运用人工智能技术，建设全省统一的集智能推荐、语音自动转写、自助派单、智能客服等功

能于一体的“天府一号通”智能服务系统，应用在各级 12345 和 110 话务平台、移动端、门户网站、微信公众号等场景，实现高频诉求事项“秒回”、热点诉求场景化服务、联动事项智能分流等。推动实现民族语言、英语等多语种智能咨询服务，进一步提升企业和群众体验。

（四）加强网络安全保障。12345 和 110 要建立网络安全保障机制，落实网络安全责任，配备安全管理人员，加强人员教育培训，强化工作人员保密意识。加强平台网络安全基础设施建设，做好网络安全威胁发现、监测预警、应急指挥、攻击溯源等网络安全保障工作。组织第三方安全服务机构开展系统风险评估，推动信息安全保障体系建设，提升系统安全防护能力。

五、强化实施保障

（一）加强组织领导。省政府办公厅负责全省 12345 与 110 对接联动工作的统筹协调和重大事项决策。省大数据中心、公安厅具体牵头负责组织实施，指导各地对接联动工作，及时协调解决存在的问题。各市（州）人民政府要切实加强组织领导，统筹推进本地 12345 与 110 对接联动工作。

（二）加强督促问效。省政府办公厅将运用督办单、专题协调会、约谈提醒等多种方式，对工作推进不力或推进滞后的地方和部门（单位）进行督促督办和问责通报。省大数据中心、公安厅建立完善 12345 与 110 评估指标体系，委托第三方机构进行常

态化评估评价，持续提升 12345、110 服务质效。各市（州）人民政府要建立健全考核评估、督办问责机制，压实相关职能部门责任，对违反规定不处置或处置不当造成严重后果的，追究相关人员和单位责任。

（三）加强支撑保障。各地要做好 12345 与 110 对接联动工作、系统升级改造、人员培训等相关保障，各级财政要加强经费保障，强化对一线工作人员的关心力度，在职业规划、薪酬待遇、权益保护、表彰奖励等方面给予政策保障，对表现突出或者贡献突出的单位和个人，按照有关规定予以表彰奖励。

（四）加强宣传引导。各地各部门要充分利用政府网站、政务服务平台、传统媒体和新媒体平台，广泛宣传 12345 与 110 的功能和受理范围，引导企业和群众正确使用 12345 与 110。同时，加强工作交流，及时总结推广先进做法、有效经验，确保对接联动工作走深走实。对恶意骚扰 12345 与 110 等违法行为，加大曝光力度，同时移交公安机关依法依规处置。

附件：1.12345 与 110 高效对接联动重点工作任务清单

2.12345 与 110 高效对接联动部门（单位）职责清单

3.12345 与 110 联动分流事项受理清单

附件 1

12345 与 110 高效对接联动重点工作任务清单

序号	重点工作任务	进度安排	责任单位
1	实现 12345 与 110 话务一键互转、三方通话。	2022 年 11 月底前	各市（州）人民政府
2	建立 12345、110 与 119、120、122 等紧急热线和水电气等公共事业服务热线应急联动机制。		
3	对以双号并行、设分中心形式完成整合归并但仍保留话务座席的热线号码，不具备“7×24 小时”人工服务能力或人工接通率低于 60% 的，保留原热线号码，话务座席并入 12345 统一管理。		
4	厘清 12345 与 110 职责边界，细化分流转办规则，出台联动工作实施细则。各相关部门（单位）建立 24 小时值班制度，落实应急处置力量。	2022 年 12 月底前	各市（州）人民政府，各相关部门（单位）
5	依托全省统一的“跨网交互”通道、网络安全规范，升级优化 12345 与 110 系统，按照统一组织机构和行政区划代码，规范数据传输标准，推动打造一体化联动工作平台，实现数据双向实时加密传输、业务协同闭环运行。	2023 年 6 月底前	各市（州）人民政府，公安厅

序号	重点工作任务	进度安排	责任单位
6	12345 与 110 共享知识库，各相关部门（单位）要积极主动建设更新维护本行业职责涉及的知识信息，按照“一问一答”形式完善知识答复口径。	2023 年 6 月 月底前	各市（州）人民政府，各相关部门（单位）
7	建立完善 12345 与 110 评估指标体系，委托第三方机构进行常态化评估评价。		省大数据中心、公安厅

附件 2

12345 与 110 高效对接联动部门（单位） 职责清单

序号	联动部门（单位）	职能职责
1	公安部门	涉及违法犯罪、影响安全稳定，以及危害人民群众生命、财产安全和公共安全等紧急情况处置。
2	民政部门	涉及生活无着的流浪乞讨人员和弃婴的救助工作；做好遭遇突发事件、意外伤害、重大疾病等导致基本生活陷入困境群众临时救助工作。
3	司法行政部门	负责指导民间纠纷的调处，提供法律方面的咨询服务。
4	人社部门	涉及劳动关系、劳动就业、社会保险等求助事项处置。
5	教育部门	负责学校内部治安管理的管理，处理有关在校师生受到伤害案件的报警，协助有关部门处置学校周边教学秩序的案（事）件；调处教育系统内违反教育法律法规、侵害师生权益和学校利益的行为；受理和调处与学校工作有关的信访、举报和投诉。
6	应急部门	涉及安全生产隐患、安全生产非法违法行为、生产安全事故的求助、投诉或举报和调查等事项的处置。
7	农村农业部门	涉及假农业生产资料以及养殖业水面纠纷的投诉查处工作。

序号	联动部门（单位）	职能职责
8	市场监管部门	涉及市场监管业务领域的咨询和消费者权益争议引发的投诉，以及违反市场监督管理有关法律、法规、规章行为的举报。
9	自然资源部门	涉及违反自然资源管理法律法规的举报或投诉事项的处置，查处自然资源违法行为；土地纠纷调处工作。
10	生态环境部门	涉及环境污染事件方面的公众举报，组织、协调、处理和督促检查环境污染诉求事项的办理，协调相关部门做好突发环境污染事故和生态破坏事件的应急、预警、调查处理。
11	住建部门	涉及房屋市政工程的质量、安全、扬尘和噪声污染防治，危房鉴定、房屋交易、房屋租赁、物业管理等领域诉求的监督指导和处置。
12	城管部门	涉及市政公用设施运营管理、市容环境卫生管理、违章建筑管理等事项的求助、咨询、举报、投诉、处置。
13	交通运输部门	涉及有关道路、桥梁、涵洞损毁、航道堵塞及公路、水上交通运输突发事件等方面求助的处置；答复或处置有关交通运输（航运）等方面的问题；协调各交通检查站按照 110 指令，做好对刑事犯罪和交通事故逃逸车辆的协查工作，协助公安机关处置群众乘坐公共交通工具时遗失钱物事（案）件。

序号	联动部门（单位）	职能职责
14	文旅和广电部门	涉及文化和旅游、广播电视等方面求助事项的处置；受理网吧接纳未成年人上网及组织协调游戏机室非节假日接纳未成年人玩游戏的举报和查处工作。
15	卫健（中医药）部门	涉及医疗事故、医患纠纷、各类突发性公共卫生事件项紧急处置，以及救助危重病人、伤员等医疗救护工作。
16	邮政部门	涉及邮政快递等方面求助事项的处置。
17	通信部门	涉及通信网络设施故障等诉求的处置。
18	供水、供电、供气单位（企业）	涉及供水电气线路、设施故障等诉求的处置。
19	地方海事部门	涉及河道船舶安全事故处置、清障和救助工作；负责协调做好对水上刑事犯罪和水上交通事故逃逸船舶的协查工作。
20	烟草专卖部门	涉及非法制造、运输、储存、销售卷烟、烟叶、烟丝等烟草专卖品方面的群众举报、投诉查处工作。必要时，联合公安机关共同处置。
21	消防救援部门	涉及消防安全隐患、消防安全违法行为的投诉或举报事项的处置。
22	医保部门	涉及医疗保险、生育保险、医疗救助等咨询与紧急求助事项处置。
23	其他职能部门	涉及本部门职权范围内诉求的处置。

附件 3

12345 与 110 分流事项受理清单

(一) 12345 应当受理的非警务事项		
序号	事项类别	受理范围
1	公共设施类	供排水、供电、燃气、供暖、路灯、消防栓、线缆线杆等公共设施故障损坏，桥梁破损、道路坑洼、井盖缺失、道路除冰、居民区积水、围墙和广告牌等设施损坏倾倒等。
2	市容管理类	违章搭建、垃圾清运、道路积水、道路清扫、道路油污、污水漫溢、无证设摊、占道经营、河流污染、乱倒垃圾、餐饮油烟、河流清淤、贴刷广告、城市饲养家禽家畜、流浪犬、猫狗等动物排泄物影响环境卫生、商家桌椅板凳占用停车位、建渣倾倒等。
3	园林绿化类	树木倾倒、树木修剪、破坏绿化、除虫除害、动物尸体清理等。
4	施工管理类	施工噪音扰民、违规开挖、工地扬尘、抛洒滴漏、房屋受损、违规拆改墙体等。
5	环境保护类	环境污染、焚烧垃圾、光污染、水体污染、空气污染、电磁污染、工业噪声、商业经营噪声（如小区麻将经营噪音、店铺商业宣传喇叭噪音）、交通运输噪声、社会生活环境噪声（如广场舞扰民噪音、燃放烟花爆竹扰民噪音、货车下货扰民噪音）等。
6	交通设施类	设立维护交通标志牌、交通信号灯、交通护栏、道路信号显示屏、道路设施设备。

7	消费纠纷类	产品质量、服务投诉、物价问题、营运车辆服务、餐饮卫生、虚假宣传、消费分歧、消费发票等。
8	经济纠纷类	讨薪欠薪、劳务合同、工伤认定、抵押、借贷、债务、财产继承、工资分配、征地拆迁、家政服务等。
9	市场监管类	假冒伪劣、劳资纠纷、无照经营、黑车营运、宰客甩客、物价举报、小区内经营餐馆、动物贩卖等。
10	文化新闻类	娱乐场所、文化市场管理等方面的群众举报投诉，未成年人进出营业性娱乐场所，非法出版物等。
11	卫生健康类	街头病倒摔倒、医患纠纷、医托、非法行医、医疗事故、医疗救助、医德医风、医护人员服务、涉及疫情防控、健康产业等。
12	教育类	“双减”政策、违规补课、违规收费、校车管理、校园安全、入学问题、学费补贴、学历考试、其他教育政策等。
13	民生保障类	弱势群体救助（如发现生活无着的流浪乞讨人员、弃婴、困难残疾人需要民政部门救助，家中精神障碍人员需送精神病院的求助，精神障碍人员无钱送医院需要政府救助等），老人、儿童以及智力障碍人员、精神障碍人员等人员走失，低保问题、殡葬问题、未成年人保护、儿童福利、社会保险、创业扶持、退伍安置、工会、民族宗教等。
14	矛盾纠纷类	婚姻、感情、家庭、邻里、琐事、租赁等纠纷，需政府相关职能部门（街道、司法所、妇联）受理处置、源头化解的矛盾纠纷。
15	突发事件类	自来水管破裂、线缆挂断、暖气管破裂、供电故障、供水故障、燃气泄漏、危化品泄露等。

16	求助类	挪车，开锁，宠物丢失，车辆没油、没电、故障、陷入泥潭、水淹等，“僵尸车”，银行 ATM 机吞卡，金融行业服务请求，出租车、公交车、长途客车、网约车、共享单车等车内遗失物品，涉及自然灾害引起的事故求助等。
17	其它事项类	动植物疫情、物业管理、投诉其他政府部门不作为或服务态度不好、咨询投诉和救助服务(12345 受理范围内的服务)、请求法律援助服务、110 与 12345 协商的其他事项等。
(二) 110 应当受理的警务类事项		
序号	事项类别	受理范围
1	违法犯罪行为	公安机关管辖的刑事、行政（治安）案件，以及举报违法犯罪的线索。
2	群体性事件	涉及社会稳定、妨害治安秩序或者危及人身、财产安全的群体性事件。
3	道路交通管理	道路交通事故、水上交通事故、交通堵塞、车辆管理、公安管理的道路交通设施损坏及驾驶擅自改装的机动车以轰鸣、疾驶等方式或未按规范使用声响装置造成的噪声污染。
4	治安灾害事故	危化物品泄漏事故、中毒事故、爆炸事故、火灾事故、沉船事故、挤压死伤事故、建筑坍塌事故、疫情灾害、自然天气灾害等事故，需要公安机关参与紧急处置的。

5	群众救助服务	老年人、未成年人以及智力障碍人员、精神障碍人员等 行为能力、辨别能力差的人员走失，需要公安机关在一定 范围内帮助查找的；发生溺水、高坠、自杀等危及人身安 全状况，疑似侵害未成年人权益、监护异常，以及公众遇 到其他危难，处于孤立无援状况，需要公安机关紧急救助 的。
6	抢险抗灾救援	涉及水、电、油、气、热等公共设施险情，威胁公共安全、 人身或者财产安全，需公安机关参与紧急处置的；发生地 震、洪涝、泥石流等自然灾害险情，威胁公共安全、人身 或者财产安全，需公安机关参与紧急处置的。
7	涉警投诉举报	公安机关及其人民警察正在发生的违反法律法规和人民警 察各项纪律规定，违法行使职权，不履行法定职责，不遵 守各项执法、服务、组织、管理制度和违背职业道德的行 为。

信息公开选项：主动公开