

广州110报警服务台:

# 高效分流精准服务 减轻基层接处警负担

为全力确保110生命线畅通,解放警力回归警务工作,更好地保障人民群众人身、财产安全和公共安全,为推动广州市高质量发展营造安全稳定的社会环境,广州110报警服务台大力构建非警务警情“智能化建设、精细化服务、多元化分流”生态体系,积极推动与12345、119、120热线平台以及水电气等公共事业服务热线的高效对接联动,不断强化社会应急联动效能,使110接处警工作更加专业,联动处置更高效,为民服务更精准,确保群众诉求有响应、有落实,在减轻基层接处警负担、推动矛盾纠纷源头化解和市域社会治理方面发挥了积极作用。

■新快报记者 李应华  
通讯员 公新文



■广州110报警服务台。

## 数说

今年1至11月,广州110报警服务台受理群众报警**662.8**万起,同比升**23.4%**。其中,非警务警情**204.8**万起,同比上升**15.5%**。

今年以来,广州110报警服务台通过线上指引、一键转接和平台流转分流**120.6**万起(占**58.9%**),环比升**8.6%**,分流成效在全省排在前列。

早在1998年,广州已建立社会联动机制,市直属各单位均安装110接处警系统终端,110接报各类民生求助时直接联动各单位开展联合处置。截至目前,已累计联动分流警情**700**余万起。今年以来,110会同各联动单位累计联动处置警情**84.2**万起,公安机关对联动类警情进行先期处置后,相关部门及时介入开展专业处置,为基层减负增效效果明显。



■广州110高效分流非警务警情,图为民警调解纠纷。

## 更顺畅

### 拓宽“朋友圈” 分流联动减负增效

2023年12月14日0时,白云区一楼房发生煤气泄漏,110台在指令派出所民警到场处置的同时,及时将情况通报119、煤气抢险公司,多方力量紧急协同处置,第一时间对现场实施隔离警戒,并进行人员疏散,通过联动配合,成功排查消除煤气泄漏隐患,确保群众生命财产安全。

早在1998年,广州已建立社会联动机制,市直属各单位均安装110接处警系统终端,110接报各类民生求助时直接联动各单位开展联合处置。截至目前,已累计联动分流警情700余万起。随着近年机构改革,110至今仍保留与119、120、供电、供水、燃气、水务、三防、劳监、园林等部门对接,依托社会联动平台,通过与各单位快速反应、协同作战、定期会商,扎实提升突发事件联动响应效能。特别是110、120、119三个深入人心的紧急热线平台,经常性开展会商研讨,不断优化工作流程,完善协作机制,确保高效联动处置群众各类紧急求助。

此外,广州110积极拓宽协作渠道,先后与12348、114、12355、960169、蓝天救援队等平台深度融合协作,构建全天候、多维度的联动警情分流对接体系,做大做强与各平台联动的“朋友圈”,形成联动警情齐抓共管格局。今年以来,110会同各联动单位累计联动处置警情84.2万起,公安机关对联动类警情进行先期处置后,相关部门及时介入开展专业处置,为基层减负增效效果明显。

## 更高效

### 一键互转 专席对接 快捷快处

2023年12月14日,黄女士来电称在出租车上遗漏了证件和钱包,咨询如何找回。110报警服务台接警员通过“一键转接”功能将群众来电无缝衔接到

12345热线接听,报警群众无需拨号和等待,可直接接通12345热线获取专业解答。

为提升分流转办效能,广州110与12345热线认真贯彻落实上级关于12345政务服务热线与110报警服务台高效对接联动的有关工作要求,广州市副市长、市公安局局长张锐带领市政府办公厅、市公安局有关部门到市政务服务数据管理局调研并召开专题会议,部署推动110和12345“两个平台”对接联动落地工作。110与12345热线先行先试,依托省层面流转平台积极开展系统接口对接调试,在全省率先实现110与12345双向话务“一键转接”、群众来电号码双向传送落地、三方通话、工单警单双向流转受理等工作目标。

2023年10月28日11时4分,白云区某群众致电12345热线扬言欲轻生。12345热线话务员及时通过专席专号联系110台处理。11时7分,民警赶到现场,并会同119消防、120急救中心以及街道劳动部门人员到场联合处置,成功将群众劝下。

广州12345与110建立专席专号对接,12345在接报危及公共安全、人身安全、重大财产安全等紧急事件后,第一时间通过专席专号与110实时联动,由110调度警力开展先期处置工作,防止发生现实危害或次生危害,12345同步流转属地政府或相关职能部门按照应急联动机制协同110开展联动处置,推动矛盾纠纷源头化解。

## 更专业

### 调解矛盾纠纷 多元化综合治理

科学、合理、及时、精准的分流,是要将专业性及时准确交给主管部门处理,让报警求助得到更高效、专业的处置,让群众和企业诉求能得到根本解决,问题有人管、解决有渠道、处理有反馈。在形形色色的非警务警情中,矛盾纠纷类警情线上分流难度大,警情升级风险

高,调处化解难度大、耗时长,是非警务警情分流工作的重点、难点。

2023年12月13日7时12分,刘先生来电反映小区物业停车收费不合法,一大早不让业主车辆出去。经民警了解,该小区已多次发生类似的停车费纠纷,派出所民警在平息双方情绪后,及时将有关情况向110反馈,110依托省层面接口转交12345热线流转相关部门处理。在街道职能部门的介入调处下,物业公司业委会达成共识,从源头上消除了风险隐患。

增城区仙村镇沙头村苏先生因土地纠纷问题多次拨打110报警,由于涉事双方矛盾存在多年,调解僵持难有进展。派出所联动综治中心矛调外勤服务队积极开展调处化解,运用情、理、法及农村的风俗习惯,合理提出调解方案,最终化解了双方多年积怨。增城区以构建“大政法、大综治”格局为契机,以区、镇(街)两级社会风险研判指挥中心和矛盾纠纷调处化解中心为依托,积极构建非警务矛盾纠纷分流处置工作机制,推动政府部门对苗头性风险隐患化解在早在小。

今年以来,广州110报警服务台通过线上指引、一键转接和平台流转分流120.6万起(占58.9%),环比升8.6%,分流成效在全省排在前列。110充分依托12345政府热线、政法部门协调政府相关职能部门,高效联动化解各类矛盾纠纷,既可以实现公共权利和资源服务社会、服务民生效果最大化,也可以缓解基层警务工作的压力,真正实现共建、共享、共治的治理格局。

随着警务改革不断向纵深发展,广州110将进一步主动融入社会基层治理大局,加快探索构建110警情处置与基层治理挂钩的工作机制,优化完善相关部门的协同联动联动机制,让110报警服务台展示出新时期的精神风貌,会同政府各职能部门,共同构筑起守护百姓平安和民生保障崭新的坚实屏障。