

钦州市人民政府办公室关于 印发钦州市 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动实施方案的通知

钦政办〔2022〕45 号

各县、区人民政府，各开发区、管理区管委，市直各委、办、局：
经市人民政府同意，现将《钦州市 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动实施方案》印发给你们，请认真组织实施。

钦州市人民政府办公室
2022 年 12 月 28 日

钦州市 12345 政务服务便民热线 与 110 报警服务台高效对接联动实施方案

为加快推进钦州市 12345 政务服务便民热线（以下简称市 12345 热线）与 110 报警服务台（以下简称 110）高效对接联动，根据《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）、《广西 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动实施方案》（桂政办发〔2022〕77 号）精神，结合实际，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，深入贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心，坚持系统观念，加快转变政府职能，加强市 12345 热线与 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、高效便捷的市 12345 热线与 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，全市基本建成市 12345 热线与 110 高效对接联动机制，形成市 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 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 6 月底前，全面实现市 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。

三、工作任务

（一）明确职责边界。

市 12345 热线是市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。

按照《非警务警情分流事项清单》(详见附件 2)，逐步将 110 目前受理的非警务警情诉求向市 12345 热线等其他热线分流。（牵头单位：市人民政府办公室；责任单位：市公安局；完成时限：持续推进）

（二）建立健全对接联动机制。

1. 建立健全转办机制。市 12345 热线或者 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、市 12345 热线、110) 方式了解具体诉求后, 由市 12345 热线与 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。市 12345 热线或者 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。对明确不属于市 12345 热线与 110 受理范围的事项, 话务人员要做好合理引导和解释工作。(牵头单位: 市人民政府办公室; 责任单位: 市公安局; 完成时限: 2022 年 12 月底前)

2. 建立健全日常联动机制。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; 属于市 12345 热线受理范围的转交市 12345 热线, 市 12345 热线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。市 12345 热线接到影响社会稳定的线索, 第一时间转交 110 处置, 市 12345 热线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。(牵头单位: 市人民政府办公室; 责任单位: 市公安局; 完成时限: 2022 年 12 月底前)

3. 建立健全应急联动机制。市 12345 热线、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, 涉及应急救援、卫生医疗、民政救助、实时纠纷、安全生产、设施抢修、城市管理等职责的市 12345 热线承办单位, 应建立应急联动队伍, 实行 24 小时值班制, 接到市 12345 热线

派发突发工单，承办单位 30 分钟内签收，并安排相关人员在 2 小时内到达现场处理和反馈。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，要建立健全话务服务应急联动机制，遇到突发事件导致话务座席严重不足时，由各联动热线话务座席进行远程话务支持，同时可上报自治区大数据发展局和自治区公安厅统筹协调其他地区远程话务座席给予支持。（牵头单位：市人民政府办公室；责任单位：市公安局、市民政局、市司法局、市人力资源社会保障局、市自然资源局、市生态环境局、市住房城乡建设局、市交通运输局、市卫生健康委、市应急局、市市场监管局、市城管执法局，市消防救援支队；完成时限：2022 年 12 月底前）

4. 建立健全会商交流机制。建立健全市 12345 热线与 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，明确主办单位和协办单位，制定处置规范，有效解决企业和群众合理诉求。同时，建立健全市 12345 热线与 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。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。（牵头单位：市人民政府办公室；责任单位：市公安局；完成时限：2022 年 12 月底前）

（三）强化系统支撑和数据共享应用。

1. 推动平台融合互通。要科学规划设计，有效整合资源，

加大投入力度,加快市 12345 热线与 110 平台对接联通。市 12345 热线与 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。(牵头单位:市人民政府办公室;责任单位:市发展改革委(大数据发展局)、市公安局;完成时限:2023 年 6 月底前)

2. 加强数据共享应用。市 12345 热线与 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。充分利用大数据分析手段,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。(牵头单位:市人民政府办公室;责任单位:市发展改革委(大数据发展局)、市公安局;完成时限:2023 年 6 月底前)

(四) 加强市 12345 热线能力建设。

1. 提升市 12345 热线接办质效。加强对市 12345 热线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。不断提升话务中心建设,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。已归并到市 12345 热线中心接听的政务服务热线主管部门，要加强对市 12345 热线的业务指导，专业性强的要安排专家座席到市 12345 热线管理中心接听电话。各县区 12345 热线工作站，要尽快推动承办单位使用 12345 热线系统平台办理工单，同时加强对承办单位的监督考核力度。（责任单位：市人民政府办公室；完成时限：持续推进）

2. 加强市 12345 热线系统平台与部门业务系统的互联互通，实现信息实时全量共享。市 12345 热线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，配合自治区有关部门做好市 12345 热线平台和网上市 12345 热线能力建设，开发智能推荐、语音自动转写、自助派单、智能质检等功能。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市 12345 热线咨询反映情况。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感。（牵头单位：市人民政府办公室；责任单位：市发展改革委（大数据发展局）；完成时限：2023 年 6 月底前）

（五）加强 110 能力建设。

1. 提升 110 接警工作效能。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。及时跟进应用

新技术，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。（责任单位：市公安局；完成时限：2022年12月底前）

2. 提升警情处置效能。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，制定完善各类突发紧急警情处置预案，开展常态化培训演练。加强警情数据的综合分析，牵引打防管控工作，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。（责任单位：市公安局；完成时限：2022年12月底前）

3. 进一步丰富非警务警情分流渠道。主动拓展公安机关与综治等其他公共服务平台、政府职能部门、基层组织及社会力量联动机制，加强110与城市管理、生态环境、住房城乡建设、司法、教育、铁路、交通运输等部门的对接联动，建立完善针对纠纷类警情的多元调解工作体系，积极探索针对移车求助等各类警情的多元服务模式，多措并举建立非警务警情联动分流渠道。（牵头单位：市人民政府办公室；责任单位：市公安局、市民政局、市司法局、市教育局、市人力资源社会保障局、市自然资源局、市生态环境局、市住房城乡建设局、市交通运输局、市卫生健康委、市应急局、市市场监管局、市城管执法局，市消防救援支队；完成时限：持续推进）

4. 积极探索推行预防警务。坚持和发展新时代“枫桥经验”，抓早抓小抓苗头，加强矛盾纠纷多元预防调处化解，推动落实属地管理责任和源头治理措施，提前化解矛盾纠纷，防止向案事件

转化升级。深入推进立体化、信息化治安防控体系建设，加强风险隐患排查整治，最大限度减少警情发生。（牵头单位：市人民政府办公室；责任单位：市公安局、市民政局、市司法局、市教育局、市自然资源局、市生态环境局、市住房城乡建设局、市交通运输局、市卫生健康委、市市场监管局、市城管执法局；完成时限：持续推进）

四、保障措施

（一）加强组织领导。坚持党对市 12345 热线与 110 对接联动工作的全面领导，确保正确政治方向。市人民政府办公室、市发展改革委（大数据发展局）、市公安局负责统筹协调市 12345 热线与 110 对接联动工作，加强对各县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市 12345 热线、110 评估指标体系，以规范有效的考核评估促进市 12345 热线、110 不断提高服务效能。各县区人民政府（管委）、市直各有关部门要加强组织领导，压实工作责任，强化监督考核，健全问责机制。市 12345 热线管理中心和市公安局具体负责市 12345 热线与 110 高效对接联动的实施工作，制定具体措施，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。加大对市 12345 热线与 110 对接联动工作、系统建设、运维服务、话务服务、人员培训等的财政保障力度。组织开展市 12345 热线与 110 业务培训，持续提升工作人员的综合素质和服务水平。加大市 12345 热线能力建设在部门年度绩效中的考核权重，促进部门提高工单办理质效。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，按照国家和自治区有关规定给予表彰奖励。

（三）加强宣传引导。全市各级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，广泛宣传市 12345 热线与 110 的工作职责、受理范围等，引导企业和群众正确使用市 12345 热线与 110，推动“12345 服务找政府，公安 110 为民保安宁”的理念深入人心。同时，加强经验做法总结和复制推广，巩固和拓展市 12345 热线与 110 对接联动工作成果。对恶意骚扰市 12345 热线与 110 等违法行为，加大打击和曝光力度。

（四）加强监督考评。市 12345 热线与 110 高效对接联动工作列入市 12345 热线绩效考评体系，由市 12345 热线管理中心组织考评和督办。

- 附件：1. 钦州市 12345 政务服务便民热线与公安局 110 报警
服务台高效对接联动管理办法
2. 非警务警情分流事项清单

附件 1

钦州市 12345 政务服务便民热线与 公安局 110 报警服务台高效对接联动管理办法

第一章 总则

第一条 为深入贯彻落实《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）、《广西 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动实施方案》（桂政办发〔2022〕77 号）精神。根据《广西公安机关 110 接处警工作实施细则》（桂公通〔2022〕21 号）、《钦州市人民政府办公室关于印发钦州市 12345 政务服务便民热线管理办法的通知》（钦政办〔2021〕33 号）要求，结合我市实际制定本办法。

第二条 本办法适用范围为需要市 12345 政务服务便民热线（以下简称市 12345 热线）与 110 报警服务台（以下简称 110）联动处置的群众紧急求助事项及其他紧急非警务警情。市 12345 热线与 110 报警服务台联动工作应坚持全心全意为人民服务的宗旨，以市 12345 热线和 110 为纽带，相互衔接配合，形成高效对接联动的工作合力。

第二章 职责分工

第三条 市 12345 热线是市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，负责受理：企业和群众在经济调节、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、举报和意见建议等非紧急类诉求。具体受理事项范围及不予受理事项范围由市 12345 热线根据有关规定确定。

第四条 110 报警服务台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，负责受理：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。具体受理范围及不予受理事项范围由市公安局根据上级公安机关有关规定确定。

第三章 工单分类

第五条 市 12345 热线一般工单是指非正在发生的违法犯罪案件线索举报、涉警投诉举报、生活噪音扰民类治安管理投诉举报、非重大交通事故等其他属于公安机关管辖的非紧急事项；紧急工单是指正在发生的违法犯罪案件线索举报、涉警投诉举报、重大交通事故，老人、未成年人、智障人员、精神障碍患者等人员走失、公众遇到危难，市 12345 热线成员单位在工单办理中，遇到有可能引发治安、刑事案事件的及其他属于公安机关管

辖的紧急事项；重大工单是指影响人身生命财产安全、公共安全、社会稳定的重大安全事故及重大自然灾害，需要公安机关参与紧急处置的重大事项。

第六条 110 报警服务台一般工单是指咨询业务类、各类非警务警情属于市 12345 热线受理的纠纷类、反映情况类以及其他单位的投诉类等其他警情，由政府各职能部门（联动单位）按照职能职责在规定时间内处置；紧急工单是指正在发生且不属于公安机关管辖的有可能引发治安、刑事案件的各类纠纷、求助、投诉等紧急非警务警情；重大工单是指非公安机关管辖的发生重大安全隐患、重大群体性事件、重大安全事故或其他严重影响公共安全、社会稳定的重大非警务警情。

第四章 转办机制

第七条 市 12345 热线接报群众诉求后，确认需流转公安机关的，分两种情形处置。

（一）属公安机关职责范围内的事项，第一时间通过电话、系统转交 110 处置，110 应及时派警处置，实时跟踪督办。

（二）不属于公安主责，但需要公安机关联合处置的，在通知相关职能部门的同时通过系统、电话通知 110，由 110 派警到现场开展联合处置、防止可能发生的危害升级。

第八条 市、县区两级 110 接警员接到群众报警后，确认属非警务警情需要流转的，分 3 种情形处置。

（一）接警员通过解释、告知、引导的方式，请报警人向政

府相关职能部门或社会组织反映。

（二）接警员通过一键转接、三方通话的方式，把报警电话转接到市 12345 热线。

（三）接警员通过系统将警情信息以工单形式推送到市 12345 热线。

第九条 群众自行到公安机关基层派出所报警求助或路面巡逻民警在巡逻中遇到人民群众求助的，警员视情采取以下方式进行流转。

（一）采用解释、告知、引导的方式，请报警人向市 12345 热线或政府其他职能部门相关热线反映情况。

（二）经预判属应先期出警的非警务警情，须同时通过对讲机、电话等方式向 110 报告，报告后由 110 录入系统，110 通过系统流转至市 12345 热线。

（三）出警后在现场受理群众报警、求助后发现属于非警务警情须联动政府其他职能部门处置的，可通过对讲机、电话报告 110，报告后由 110 录入系统，110 通过系统流转至市 12345 热线。

第十条 以一键转接、三方通话方式进行事项分流的，以接收单位话务坐席受理，视为事项已分流和已接收。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、市 12345 热线、110）方式了解具体诉求后，由市 12345 热线与 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。

第五章 处办机制

第十一条 市 12345 热线及 110 报警服务台建立 7×24 小时工作制度，安排人员接收系统推送的工单，及时转派承办单位办理和反馈，并按责跟踪、督办。

第十二条 市 12345 热线一般工单由公安机关各职能部门按照职能职责在规定时间内处置；110 报警服务台一般工单由政府各职能部门（联动单位）按照职责在规定时间内处置。

第十三条 市 12345 热线紧急工单由 110 指派辖区公安机关、警务站及相关警种部门到场开展处置，若紧急事项的实际诉求内容涉及公安部门以外的其他单位职责，由市 12345 热线同步协调属地政府及市直相关部门前往现场处置。110 报警服务台紧急工单，由市 12345 热线协调有关部门联合处置，110 同时指派辖区公安机关、警务站及相关警种部门到场先期出警，做好稳控工作，确保不发生治安、刑事案事件。

第十四条 重大工单由辖区公安机关、警务站民（辅）警到场先期处警，并在第一时间反馈市 12345 热线管理中心、市公安局指挥中心，由市 12345 热线管理中心及市公安局指挥中心及时按程序上报相关领导，并及时协调属地政府及市直各相关职能部门派员到场协同开展处置工作。

第六章 应急联动机制

第十五条 市 12345 热线、110 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，涉及应急救援、卫生医疗、民政救助、实时纠纷、安全生产、设施抢修、城市管理等职责的市 12345 热线承办单位，应建立应急联动队伍，实行 24 小时值班制，接到市 12345 热线派发突发工单，承办单位 30 分钟内签收，并安排相关人员在 2 小时内到达现场处理并反馈。

第十六条 遇到突发紧急事件导致话务座席严重不足时，各联动热线话务座席进行远程话务支持，积极安排话务人员上线接听。本市内话务资源不足时，可上报自治区大数据发展局和自治区公安厅统筹协调其他地区远程话务座席给予支持。

第七章 会商交流机制

第十七条 市 12345 热线与 110 建立会商交流制度，定期通报运行情况，原则上每季度开展 1 次工作会商，讨论、研究、部署联动事项处置工作，总结经验、查找不足、改进工作。如工作需要，也可由双方任何一方随时发起工作会商，及时研究解决对接联动工作中存在的问题。

第十八条 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，切实提升对接联动工作效能，确保企业和群众诉求有人管、管得好。

第十九条 加强双方工作队伍业务建设，根据工作需要可互派工作人员进驻对方平台互学互培，定期、不定期组织开展业务

培训和外出学习交流。

第八章 工作要求

第二十条 要提高政治站位，统一思想认识，充分认识市 12345 热线与 110 报警服务台高效联动的重要性，认真贯彻落实国务院办公厅、自治区人民政府办公厅关于加强联动工作的要求，加快建立职责明晰、优势互补、科技支撑、高效便捷的对接机制，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。

第二十一条 双方明确 1 名分管领导和 1 名联络员，具体负责联动工作。

第二十二条 加大对市 12345 热线与 110 对接联动工作、系统建设、运维服务、话务服务、人员培训等的财政保障力度。组织开展市 12345 热线与 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 and 自治区有关规定给予表彰奖励。

第二十三条 加大市 12345 热线能力建设在部门年度绩效中的考核权重，促进部门提高工单办理质效。市 12345 热线与 110 高效对接联动工作列入市 12345 热线绩效考评体系，由市 12345 热线组织考评和督办。

附件 2

非警务警情分流事项清单

一、110 分流至市 12345 热线的诉求范围

（一）卫生医疗：医疗服务、疾病防控、疫情事件、卫生监督、医疗纠纷等。

（二）劳动和社会保障：社会保险、社会救济、社会福利、优抚安置、社会互动、劳资纠纷等。

（三）林水管理：破坏森林、野生动植物、森林防火、森林病虫害防治、水利设施管理、水资源管理、水政监察、防汛抗旱等。

（四）市场监督管理：假冒伪劣、无证经营、侵犯权益、电梯故障、经济纠纷、消费纠纷；食品、保健食品、药品的零售与使用环节、一类医疗器械生产环节、医疗器械的经营与使用环节、化妆品经营环节的安全监管。

（五）民政救助：流浪乞讨人员、其他需要民政救助的人群的救助等。

（六）公共设施：窞井盖缺少或破损、路灯故障、消防栓损坏、道路坑洼、围墙倾倒等。

（七）文广管理：文物保护、盗版音像、演出违规、广电设施、不良信号播放、网吧违规等。

（八）环保管理：水体污染、空气污染、光污染、噪声污染（社会生活噪声、交通噪声除外）等。

(九)市容管理：垃圾清运、道路清扫、污水漫溢、违章搭建、违章设摊、占道经营、违章停车等。

(十)施工管理：工地扬尘、施工扰民、违规开挖、房屋受损等。

(十一)药品监管：药品、化妆品、二类与三类医疗器械的生产环节及药品批发环节的安全监管。

(十二)安全生产监督：安全生产事故、安全生产监管、烟花爆竹监管、危化物品监管等。

(十三)农林绿化：园林绿化养护、动植物疫情、破坏绿植、树木倾倒、除虫除害等。

(十四)旅游管理：旅游投诉、旅游市场管理、导游管理等。

(十五)交通运输：公路、铁路和桥梁等维修养护，过路收费、驾校管理和投诉、非法营运、交通纠纷等。

(十六)住房城乡建设：公积金、房地产问题纠纷、征地拆迁纠纷、产权权属纠纷等。

(十七)海事管理：水上交通安全和防治船舶污染，船舶、海上设施检验行业管理，中国籍船舶登记、发证、检查和出境签证，船舶保安和防抗海盗，船员资格培训、考试、发证、审核和监督，通航秩序和环境管理，从事水上水下作业和活动，沉船沉物打捞和碍航物清除，沿海航标、无线电导航和水上安全通信等。

(十八)其他纠纷类：家庭婚姻情感纠纷、邻里纠纷、生活纠纷、教育问题纠纷等。

二、引导分流至其他政务热线的诉求范围

(一) 烟草警情。(可引导拨打 12313 烟草专卖举报投诉热线)

(二) 水上遇险搜救：水上搜寻救助、协调和指导等。(可引导拨打 12395 全国统一水上遇险求救电话)

(三) 司法联动：法制宣传、监督律师和公证、监督法律援助、人民调解、社区矫正、基层法律服务和帮教、司法鉴定管理等。(可引导拨打 12348 全国公共法律服务热线)

三、引导分流至相关企业的诉求范围

(一) 水电气热抢修：停电、配电箱事故、变压器事故、电缆电线事故、自来水抢修、燃气抢修、热力管网抢修、污水积水排放等。(可引导分流至涉及水电气热的相关企业)

(二) 通信抢修：通讯杆倾倒等。(可引导分流至通信运营企业)

(三) 开锁联动。(可引导分流至公安机关认证的相关企业)