

共青团广东省委员会 广东省公安厅

团粤联发〔2024〕25号

关于深化广东 12355 青少年服务台 与 110 报警服务台联动合作的通知

各地级以上市团委、公安局：

为深入学习贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，认真贯彻落实习近平总书记关于青年工作的重要思想，助力法治广东、平安广东建设，加强广东 12355 青少年服务台与 110 报警服务台联动，促进全省共青团组织和公安机关密切协作，预防整治未成年人违法犯罪，切实维护青少年合法权益，更好服务青少年成长发展，共青团广东省委员会、广东省公安厅决定深化广东 12355 青少年服务台（以下简称“12355 服务台”）与 110 报警服务台（以下简称“110 服务台”）联动。具体事项通知如下：

一、健全危机干预处置机制。推动 12355 服务台与 110 服务台实现互联互通，更好应对处置青少年危机事件。12355 服务台接到青少年高危来电个案，在继续开展心理疏导的同时，第一时间将工单“一键流转”至 110 服务台。110 服务台接警后立即开展处置，并将警情单号反馈至 12355 服务台。110 服务台接报的涉青少年警情，需由 12355 心理咨询师紧急介入的，通过三方通话和警情单流转相结合的方式，流转至 12355 服务台介入处置。警情处置后仍需对青少年持续开展心理干预和教育引导的，110 服务台将警情单流转至 12355 服务台跟进处置。

二、实施分流转办事项清单。12355 服务台与 110 服务台采取一键转接、三方通话、工单/警情单流转等方式实现互通互转。按照《12355 青少年服务台与 110 报警服务台分流转办事项首批清单（全省通用）》（见附件），12355 服务台将符合清单条件的危机干预类、强制报告类、违法犯罪类青少年个案信息流转至 110 服务台跟进处置。110 服务台将符合清单条件的涉青少年心理咨询、法律咨询的警情信息流转至 12355 服务台跟进处置，跟进处置情况及时通过系统反馈对方。

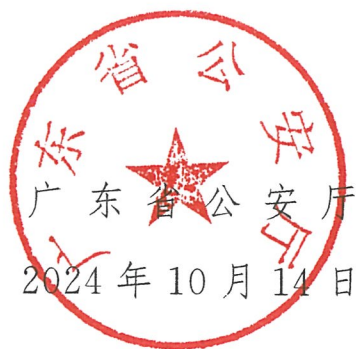
三、加强宣传教育工作联动。依托新媒体、服务阵地等宣传渠道，广泛传播 110 和 12355 主题视频、漫画、推文等，提高 110 服务台、12355 服务台在青少年群体中的知晓率。联动公益组织机构、志愿服务队、社工等，通过进校园、进社区、进农村等方式，联合开展青少年安全教育、法制宣传、心理健康科普等

活动，提高青少年学法守法意识和自我保护意识，预防和减少青少年违法犯罪案件、危机事件的发生。

四、开展专业能力提升培训。加强 12355 服务台与 110 服务台业务沟通，不断提升接报、处置涉青少年报警、求助、咨询的能力水平。结合青少年业务办理需求，110 服务台可视情派员到 12355 服务台开展警情询问要素、处置技巧等培训，12355 服务台可视情派员到 110 服务台为接处警团队提供应急心理安抚、青少年心理特点等专业培训，共同提升服务团队专业能力和水平。

五、确保系统数据安全保密。12355 服务台与 110 服务台互相流转的涉及青少年相关数据，仅限于进一步保障青少年的合法权益，推动青少年服务工作精准化、高效化和智能化发展，不得提供给第三方使用，不得泄露青少年个人隐私。

附件：12355 青少年服务台与 110 报警服务台分流转办事项
首批清单（全省通用）



12355 青少年服务台与 110 报警服务台分流转办事项首批清单

(全省通用)

12355 流转至 110 办理事项					
事项分类	序号	紧急程度	具体事项	联动方式	备注
一 危机干预类	1	特急	有具体自杀计划即将实施 (24 小时内)	此类为发生在省内个别轻生高危个案, 需 110 紧急开展处置	
	2	特急	咨询前已经实施或正在实施自杀行为		
	3	特急	有他伤、他杀或危害公共安全的实施计划或正准备实施的		
二 强制报告类	4	紧急	未成年人的生殖器官或隐私部位遭受疑似遭受非正常损伤的	公安部等九部委未建立侵害未成年人案件强制报告制度的意见 (试行)	
	5	紧急	不满十四周岁的女性未成年人遭受或疑似遭受性侵害、怀孕、流产的		
	6	紧急	十四周岁以上女性未成年人遭受或疑似遭受性侵害所致怀孕、流产的		

12355 流转至 110 办理事项

事项分类	序号	紧急程度	具体事项	联动方式	备注			
二	7	紧急	未成年人身体存在多处损伤、营养不良、意识不清，存在或疑似受到家庭暴力、欺凌、虐待、殴打或者被人麻醉等情形的	一键流转 (工单/警情单)	公安部等九部委《关于建立侵害未成年人案件强制报告制度》（试行）			
	8	紧急	未成年人因自杀、自残、工伤、中毒、被人麻醉、殴打等非正常原因导致伤残、死亡情形的					
	9	紧急	未成年人被遗弃或长期处于无人照料状态的					
	10	紧急	发现未成年人来源不明、失踪或者被拐卖、收买的					
	11	紧急	发现未成年人被组织乞讨的					
	12	紧急	其他严重侵害未成年人身心健康的不法侵害危险的					
	13	紧急	学生在被老师或工作人员殴打、猥亵类的					
	14	紧急	需要公安机关处置的与青少年违法犯罪有关的紧急求助					
	三						/	/
							/	/

110 流转至 12355 办理事项

事项分类	序号	紧急程度	具体事项	联动方式	备注
一 心理咨询	1	特急	需 12355 紧急介入的涉及青少年正在实施的轻生的危机干预个案	三方通话（110、青少年、12355）、工单/警情单	110 持续监听
二 心理咨询	2	紧急	需 12355 后续对青少年进行危机干预的个案	工单/警情单	前期已出警处置，后续反馈 12355 跟进
三 心理咨询	3	一般	亲子关系、子女教养类	实时一键转接青少年在线（110 帮青少年、警情转接 12355）、警情单	110 转接 12355 前是否需要判断青少年是否需要转接 12355
	4	一般	学生欺凌类		
	5	一般	学业与工作压力类		
	6	一般	恋爱与亲密关系类		
	7	一般	丧失亲友哀伤辅导类		
	8	一般	神经、精神类症状或疾病类：指抑郁、焦虑、强迫、精神分裂症、双相情感障碍、睡眠问题、成瘾等		
	9	一般	涉青少年的相关法律咨询		
四 法律咨询				/	

备注：此处青少年指 35 周岁以下青少年。

