

2026 年第 1 周 12345 热线办理情况

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

2025 年 12 月 29 日至 2026 年 1 月 4 日，黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6389 件（直接来电 6091 件、网络留言 298 件），日均为民服务 913 件。其中咨询类 3720 件、投诉类 1915 件、求助类 497 件、举报类 157 件、建议类 87 件、表扬类 13 件。其中咨询类工单直办率 97.07%。

（二）上期办理情况

2025 年 12 月 22 日至 2025 年 12 月 28 日，共办理各渠道群众来电（留言）6230 件，办结 5891 件。诉求主要集中在：市场监管消费维权类 159 件、城市管理市容环卫类 142 件、劳动和社会保障工资福利类 129 件。

二、本周群众诉求热点问题

按照业务分类，本周转办受理量排名前 5 领域分别为科教文体、城市管理类、城乡建设类、劳动和社会保障类、交通运输类。

（一）科教文体类 364 件，较上周上升 216.52%。主要涉及旅游、教育、文化等问题；

（二）城市管理类 355 件，较上周下降 7.79%。主要涉及公共区域秩序、市容环卫、城市部件等问题；

（三）城乡建设类 229 件，较上周下降 5.76%。主要涉及物业管理、城乡规划、住房保障等问题；

（四）劳动保障类 210 件，较上周上升 2.94%。
主要涉及劳动保障、工资福利、社会保险等问题；

（五）交通运输类 203 件，较上周下降 3.33%。主要涉
及城市客运、交通管理、公交等问题。

三、省 12345 交办件办理情况

2025 年 12 月 22 日至 2025 年 12 月 28 日,黄山市 12345
政务服务便民热线共受理省 12345 交办件 13 件（含一单七
转 1 件、一单两转 1 件）。截至 1 月 5 日，已办结 8 件，办
结率 61.54%，经市 12345 热线平台回访，满意 3 件、理解 2
件、不满意 2 件、匿名 1 件、办理中 5 件。

序号	承办部门	办件量（件）	办结量(件)	平台回访情况
1	屯溪区	4	2	满意 1 件 匿名 1 件 办理中 2 件
2	黄山区	4	4	理解 2 件 匿名 1 件 不满意 1 件
3	休宁县	3	2	满意 1 件 匿名 1 件 办理中 1 件
4	祁门县	3	2	匿名 1 件 不满意 1 件 办理中 1 件
5	歙县	2	1	匿名 1 件 办理中 1 件
6	徽州区	1	1	匿名
7	黟县	1	1	匿名
8	市公安局	1	1	满意
9	市自然资源和规划 局	1	0	办理中

四、交通运输领域热点问题回应

1.请问道路运输证损坏能不能换发，一年可以换几次？

道路运输证损坏换发没有次数限制。办理途径及申请材料：需向原发证机关提出申请，填写《道路运输证换发申请表》并提交如下申请材料：道路运输证旧证原件，车辆所有人身份证件（委托办理还需授权书和经办人身份证件），道路运输证正本损坏的还需提供车辆 45 度角防伪彩色照片 2 张（9*6.2 厘米，与行驶证照片一样，车架号打在照片左上角）。

2.请问货运从业资格证的申请条件及流程是什么？

申领条件：①已取得大型货车（B2）、重型牵引车（A2）（A1）等准驾车型的《机动车驾驶证》的；②未在他地办理有效的经营性货运驾驶员从业资格证的；③申请人户籍地或暂住地为本市的；④最近一年内未因超限超载三次以上被吊销经营性货运驾驶员从业资格证件的。

申领所需材料：①身份证原件；②驾驶证原件；③2 寸蓝底带身份证号码人员照片 2 张；④居住证明（非本市户籍需提供）。

线下申领：可前往就近区县交通运输窗口申领。

线上申领：可通过微信小程序“道路运政一网通办”或者道运通 APP 中的“从业资格证申请”进行申领，证件领取方式可选择自取或者邮寄，自取需前往黄山市屯溪区滨江东路 8 号黄山市政务服务中心二楼市交通运输综合窗口领取。

（答复内容由市交通运输局提供）

