

2026年第3周12345热线办理情况

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

1月12日至1月18日，黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）5898件（直接来电5562件、网络留言336件），日均为民服务843件。其中咨询类3493件、投诉类1556件、求助类540件、举报类183件、建议类110件、表扬类16件。其中咨询类工单直办率96.99%。

（二）上期办理情况

1月5日至1月11日，共办理各渠道群众来电（留言）5752件，办结5665件。诉求主要集中在：市场监管消费维权类168件、劳动和社会保障劳动保障类158件、城市管理城市部件类138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领域分别为城市管理类、城乡建设类、公共服务类、市场监管类、劳动和社会保障类。

（一）**城市管理类327件**，较上周下降11.14%。主要涉及城市部件、物业管理、公共区域秩序等问题；

（二）**城乡建设类281件**，较上周上升4.07%。主要涉及违建、住房保障、工程项目建设等问题；

（三）**公共服务类279件**，较上周上升5.68%。主要涉及供水、通信服务、社会事务等问题；

（四）**市场监管类261件**，较上周上升15.49%。主要涉

及消费维权、行业监管、其他市场监管等问题；

（五）劳动和社会保障类 202 件，较上周下降 4.72%。
主要涉及劳动保障、医疗保险、工伤保险等问题。

三、省 12345 交办件办理情况

1 月 5 日至 1 月 11 日，黄山市 12345 政务服务便民热线共受理省 12345 交办件 6 件。截至 1 月 19 日，均已办结；经市 12345 热线平台回访，无人接听 3 件、满意 1 件、理解 1 件、匿名 1 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	1	1	匿名
2	黄山区	1	1	无人接听
3	徽州区	1	1	无人接听
4	歙县	1	1	理解
5	休宁县	1	1	满意
6	市公安局	1	1	无人接听

四、普通话水平测试等级证书热点问题回应

1.请问普通话水平测试等级证书的线下领取时间及地点？

领取时间：2026 年 1 月 13 日—2027 年 1 月 29 日，工作日上午 9:00—12:00，下午 1:30—5:00；

领取地点：黄山市政务服务中心（黄山市屯溪区滨江东路 8 号）一楼综合窗口现场领取。

2.请问如何申请“邮寄”快递送达？

方法一：电脑登录安徽政务服务网（<https://www.ahzwfw.gov.cn/>），在黄山市办事大厅“部门服务”中找到市教育局，在“黄山市普通话水平考试结果查询”栏目中进行在线办理，申请时务必注明几月几日参加测试，结果送达方式中选择“邮寄”；

方法二：手机下载皖事通 APP 注册登录—>首页地市选择“黄山市”—>选择办事大厅—>点击“教育科研”—>选择“黄山市普通话水平考试结果查询”—>办理—>结果送达方式中选择“邮寄”—>填写信息（邮寄地址、联系方式、几月几日参加测试等务必准确）—>下一步—>提交申请。

（答复内容由市教育局提供）