

2026年第7周12345热线办理情况

一、热线基本情况

(一) 本期受理情况

2月9日至2月15日,黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电(留言)8042件(直接来电7764件、网络留言278件),日均为民服务1149件。其中咨询类4277件、投诉类2074件、求助类1349件、举报类179件、建议类119件、表扬类44件。其中咨询类工单直办率91.86%。

(二) 上期办理情况

2月2日至2月8日,共办理各渠道群众来电(留言)6330件,办结6315件。其中,受理省12345热线交办件11件。截至2月24日,已全部办结。

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领域分别为劳动和社会保障类、公共服务类、城市管理类、市场监管类、城乡建设类。

(一) 劳动和社会保障类 762件,较上周上升101.06%。主要涉及劳动保障、医疗保险、退役军人事务等问题;

(二) 公共服务类 464件,较上周上升29.97%。主要涉及邮政快递、供水、通信服务等问题;

(三) 城市管理类 359件,较上周上升10.12%。主要涉及物业管理、城市部件、公共区域秩序等问题;

(四) 市场监管类 285件,较上周上升25.00%。主要涉及消费维权、行业监管、登记注册等问题;

（五）城乡建设类 258 件，较上周下降 17.04%。主要涉及住房保障、违建、工程项目建设等问题。

三、发票开具热点问题回应

1.请问使用购物卡消费时，持卡人可以要求店家开具发票吗？

根据国家税务总局规定，购物卡属于预付卡，持卡人实际消费环节属于资金兑付而非销售行为，因此商家无权开具发票。政策依据与原因如下：1.禁止消费环节开票 持卡人使用购物卡购买商品时，销售方（如超市）已通过售卡方（如发卡机构）完成资金结算，该环节不产生新交易，故不得向持卡人开具发票。2.发票仅限购卡环节开具 企业或个人购卡时，售卡方可开具增值税普通发票（内容为“预付卡销售和充值”），但不得开具增值税专用发票。若购卡时未索要发票，消费后无法补开，需联系售卡方处理。3.法规依据 《国家税务总局公告 2016 年第 53 号》明确：持卡人消费时，销售方需缴税但禁止开票；售卡方仅能在售卡时开票。

2.请问是否只能一次性如实开具发票？

根据《中华人民共和国发票管理办法》，“第十九条 所有单位和从事生产、经营活动的个人在购买商品、接受服务以及从事其他经营活动支付款项，应当向收款方取得发票。取得发票时，不得要求变更品名和金额”、“第二十一条 开具发票应当按照规定的时限、顺序、栏目，全部联次一次性如实开具，开具纸质发票应当加盖发票专用章”，按照规定收款方应当一次性如实向购买方开具发票。

(答复内容由市税务局提供)

四、本周接听活动预告

根据“暖民心、接热线”活动的通知，本周（2月24日—2月28日）接听安排分别为：市司法局、市财政局、市人力资源社会保障局、市自然资源和规划局、市生态环境局、市住房城乡建设局、市交通运输局、市农业农村局。请各单位按照活动安排，明确参加活动的具体时间、联系人、联系方式、主题范围。在活动开展前（至少2个工作日）将接听活动具体方案报送市12345统一呼叫中心。（联系人：王阿敏；联系电话：0559—2588061）。