

# 2026年第8周12345热线办理情况

## 一、热线基本情况

### (一) 本期受理情况

2月23日至3月1日,黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电(留言)6308件(直接来电5937件、网络留言371件),日均为民服务901件。其中咨询类3755件、投诉类1669件、求助类549件、举报类174件、建议类100件、表扬类61件。其中咨询类工单直办率96.83%。

### (二) 上期办理情况

2月9日至2月15日,共办理各渠道群众来电(留言)8042件,办结7972件。其中,受理省12345热线交办件14件。截至3月2日,已办结12件、办理中2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、公共服务类、科教文体类、市场监管类、城乡建设类。

(一) **城市管理类 319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) **公共服务类 275件**,较上周下降40.73%。主要涉及通信服务、社会事务、邮政快递等问题;

(三) **科教文体类 267件**,较上周上升64.81%。主要涉及旅游、教育、文化等问题;

(四) **市场监管类 252件**,较上周下降11.58%。主要涉及消费维权、行业监管、其他市场监管等问题;

**（五）城乡建设类 204 件**，较上周下降 20.93%。主要涉及住房保障、违建、城乡规划等问题。

### **三、会计专业中级资格证书热点问题回应**

1.请问 2025 年度会计专业中级资格证书什么时间领取？

线上领取时间：1 月 22 日至 3 月 10 日。

线下领取时间：3 月 11 日起。

2.请问线下领取 2025 年度会计专业中级资格证书需携带什么材料及领取地址？

需携带本人身份证原件前往黄山市政务服务中心财政窗口（屯溪区滨江东路 8 号）领取会计专业中级资格证书。

咨询电话：0559—2330635。

（答复内容由市财政局提供）

### **四、本周接听活动预告**

根据“暖民心、接热线”活动的通知，本周（3 月 2 日—3 月 6 日）接听安排分别为：市水利局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、市退役军人事务局、市应急管理局、市审计局、市外办。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）。