

2026年第11周12345热线办理情况

一、热线基本情况

(一) 本期受理情况

3月16日至3月22日，黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6106件（直接来电5724件、网络留言382件），日均为民服务872件。其中咨询类3525件、投诉类1605件、求助类629件、举报类188件、建议类134件、表扬类25件。其中咨询类工单直办率95.89%。

(二) 上期办理情况

3月9日至3月15日，共办理各渠道群众来电（留言）6260件，办结6143件。其中，受理省12345热线交办件13件。截至3月23日，已办结11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、城乡建设类、市场监管类、劳动和社会保障类。

(一) 城市管理类 347件，较上周下降9.16%。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 273件，较上周下降8.70%。主要涉及社会事务、邮政快递、通信服务等问题；

(三) 城乡建设类 267件，较上周下降4.98%。主要涉及住房保障、违建、村镇建设等问题；

(四) 市场监管类 263件，较上周下降20.06%。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 214 件，较上周上升 3.88%。
主要涉及劳动保障、医疗保险、社保综合业务等问题。

三、2026 年春假期间景区免票政策热点问题回应

1. 请问春假期间景区免票对象？

全国 18 周岁及以下群体。注：本政策仅针对散客，不含研学团队。

2. 请问春假期间景区免票时间？

2026 年清明假期、五一假期的前三天和后三天，共计 12 天。具体为：4 月 1 日至 4 月 3 日，4 月 7 日至 4 月 9 日，4 月 28 日至 4 月 30 日，5 月 6 日至 5 月 8 日。

3. 请问春假期间景区免票范围？

黄山市 17 家 4A 级以上收费景区，主要名单如下：黄山风景区、西递、宏村、唐模、棠樾牌坊群·鲍家花园、花山谜窟（日游）、翡翠谷、太平湖、九龙瀑、新安江山水画廊、雄村、齐云山、赛金花—归园、南屏、芙蓉谷、打鼓岭、屏山。温馨提示：免票指的是各景区首道门票（不含景区内索道、游船、换乘等二次消费项目）。

（答复内容由市文化和旅游局提供）

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 23 日—3 月 27 日）接听安排分别为：黄山供销集团、市税务局、黄山市消防救援局、人民银行黄山市分行、黄山金融监管分局、市气象局、市烟草专卖局、市邮政管理局、国网黄山供电公司。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）。