

2026年第15周12345热线办理情况

一、热线基本情况

(一) 本期受理情况

4月13日至4月19日，黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6643件（直接来电6258件、网络留言385件），日均为民服务949件。其中咨询类3850件、投诉类1840件、求助类551件、举报类237件、建议类127件、表扬类38件。其中咨询类工单直办率97.12%。

(二) 上期办理情况

4月6日至4月12日，共办理各渠道群众来电（留言）6187件，办结6017件。其中，受理省12345热线交办件16件。截至4月20日，已办结11件、办理中5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、科教文体类、市场监管类、生态环境类、城乡建设类。

(一) 城市管理类 462件，较上周上升19.07%。主要涉及城市部件、物业管理、公共区域秩序等问题；

(二) 科教文体类 262件，较上周上升27.80%。主要涉及旅游、教育、文化等问题；

(三) 市场监管类 258件，较上周上升17.81%。主要涉及消费维权、行业监管、登记注册等问题；

(四) 生态环境类 254件，较上周上升17.59%。主要涉及噪声污染防治、大气污染防治、固体废物防治等问题；

（五）城乡建设类 244 件，较上周下降 8.27%。主要涉及住房保障、违建、村镇建设等问题。

三、黄山市旅游一卡通年票热点问题回应

1.购买黄山市旅游一卡通年票（2026 全国版）之后多久生效？是否可以借给他人使用？节假日可以用吗？

购卡次日上午 9 点生效，有效期 1 年，生效后不可退。购卡时需绑定购卡人身份证件，仅限本人使用。节假日可以使用。黄山市旅游一卡通持卡用户，在遵守各景区分时预约及最大承载量管理规定的前提下，可不限次游览各加盟景区（景区因改造提升等原因闭园期间除外）。

2.使用黄山市旅游一卡通前往黄山风景区是否要线上提前预约？

黄山风景区自 2020 年 4 月起全面实行分时实名预约游览制度。为进一步方便游客合理规划行程，避免因景区限流导致无法入园，已对黄山市旅游一卡通年票在黄山风景区的使用流程予以优化，原线下窗口预约调整为通过微信小程序“黄山旅游官方平台”线上预约。

（答复内容由黄山风景区管委会提供）

四、本周接听活动预告

根据“暖民心、接热线”活动的通知，本周（4 月 20 日—4 月 24 日）接听安排分别为：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)。