

2026 年第 19 周 12345 热线办理情况

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

5 月 11 日至 5 月 17 日，黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6876 件（直接来电 6464 件、网络留言 412 件），日均为民服务 982 件。其中咨询类 3983 件、投诉类 1905 件、求助类 588 件、举报类 250 件、建议类 111 件、表扬类 39 件。其中咨询类工单直办率 99.30%。

（二）上期办理情况

5 月 4 日至 5 月 10 日，共办理各渠道群众来电（留言）6257 件，办结 6136 件。其中，受理省 12345 热线交办件 17 件。截至 5 月 18 日，已办结 15 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、生态环境类、城乡建设类、市场监管类、公共服务类。

（一）**城市管理类 396 件**，较上周上升 3.94%。主要涉及物业管理、城市部件、公共区域秩序等问题；

（二）**生态环境类 313 件**，较上周上升 11.39%。主要涉及噪声污染防治、大气污染防治、水污染防治等问题；

（三）**城乡建设类 266 件**，较上周上升 14.66%。主要涉及住房保障、违建、工程项目建设等问题；

（四）**市场监管类 256 件**，较上周下降 21.95%。主要涉及消费维权、行业监管、登记注册等问题；

（五）公共服务类 247 件，较上周上升 21.08%。主要涉及社会事务、邮政快递、供水等问题。

三、2026 年以旧换新补贴热点问题回应

1. 请问汽车以旧换新补贴标准是多少？

报废更新：购买新能源乘用车补贴车价的 12%（最高 2 万元），购买 2.0 升及以下排量燃油乘用车补贴车价的 10%（最高 1.5 万元）。置换更新：购买新能源乘用车补贴车价的 8%（最高 1.5 万元），购买燃油乘用车补贴车价的 6%（最高 1.3 万元）。

2. 请问每位消费者可以享受几次家电以旧换新补贴？

每人每类可补贴 1 件，6 类家电合计每人最多可补贴 6 件。往年（2024、2025 年）已享受过同类补贴的消费者，2026 年购买同类产品仍可继续享受补贴。

领取方式：通过云闪付 APP 首页“以旧换新”专区领取资格券，在黄山市参与商户核销使用。

（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（5 月 18 日—5 月 22 日）接听安排分别为：市体育局、市统计局、市林业局、市医保局。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）。