

2026 年第 20 周 12345 热线办理情况

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

5 月 18 日至 5 月 24 日，黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6588 件（直接来电 6189 件、网络留言 399 件），日均为民服务 941 件。其中咨询类 3707 件、投诉类 1917 件、求助类 582 件、举报类 208 件、建议类 141 件、表扬类 33 件。其中咨询类工单直办率 98.76%。

（二）上期办理情况

5 月 11 日至 5 月 17 日，共办理各渠道群众来电（留言）6876 件，办结 6715 件。其中，受理省 12345 热线交办件 22 件。截至 5 月 25 日，已办结 15 件、办理中 7 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、城乡建设类、市场监管类、公共服务类、公共安全类。

（一）**城市管理类 448 件**，较上周上升 13.13%。主要涉及物业管理、城市部件、公共区域秩序等问题；

（二）**城乡建设类 296 件**，较上周上升 11.28%。主要涉及住房保障、城乡规划、违建等问题；

（三）**市场监管类 293 件**，较上周上升 14.45%。主要涉及消费维权、行业监管、登记注册等问题；

（四）**公共服务类 262 件**，较上周上升 6.07%。主要涉及通信服务、社会事务、邮政快递等问题；

（五）公共安全类 223 件，较上周上升 65.19%。主要涉及抗灾减灾、道路交通安全、社会治安等问题。

三、2026 年普通话水平测试热点问题回应

1.请问黄山市 6 月份普通话水平测试报名时间？

2026 年 5 月 25 日上午 10:00 起，5 月 31 日止，共 150 个名额，若名额报满将提前结束，请尽早报名。若错过时间或名额已满，请继续关注“国家普通话水平测试在线报名系统”——“测试计划”页面后续公告。黄山市普通话培训测试站计划 2026 年 7 月、8 月继续面向社会开展普通话水平测试。

2.请问测试时考生需携带什么证件？

考生参加普通话水平测试需携带身份证原件和准考证，学生还需携带学生证原件。

（答复内容由市教育局提供）

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 25 日—5 月 29 日）接听安排分别为：市国防动员办、市信访局、市数据资源局、市投资促进局。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）。