

2026 年第 24 周 12345 热线办理情况

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

6 月 15 日至 6 月 21 日，黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6490 件（直接来电 6179 件、网络留言 311 件），日均为民服务 927 件。其中咨询类 3916 件、投诉类 1707 件、求助类 540 件、举报类 202 件、建议类 108 件、表扬类 17 件。其中咨询类工单直办率 99.13%。

（二）上期办理情况

6 月 8 日至 6 月 14 日，共办理各渠道群众来电（留言）6572 件，办结 6229 件。其中，受理省 12345 热线交办件 16 件。截至 6 月 22 日，已办结 9 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、市场监管类、劳动和社会保障类、城乡建设类、公共服务类。

（一）**城市管理类 399 件**，较上周下降 1.72%。主要涉及物业管理、城市部件、公共区域秩序等问题；

（二）**市场监管类 271 件**，较上周上升 14.35%。主要涉及消费维权、行业监管、其他市场监管等问题；

（三）**劳动和社会保障类 258 件**，较上周上升 65.38%。主要涉及劳动保障、社保综合业务、工伤保险等问题；

（四）**城乡建设类 236 件**，与上周持平。主要涉及住房保障、违建、工程项目建设等问题；

（五）公共服务类 211 件，较上周下降 9.83%。主要涉及通信服务、社会事务、供水等问题。

三、黄山风景区东大门热点问题回应

1.请问黄山风景区东大门 2026 年开放时间？

（1）6 月 11 日—11 月 30 日：周一至周五 7:00—17:10；周六、周日及小长假 6:30—17:40；（2）12 月 1 日—12 月 31 日（含周六、周日及小长假）：8:00—16:40；（3）遇预约量较大情形，运营时间将视情调整优化，具体以黄山旅游官方平台票务预约时间为准。

2.请问黄山风景区东大门可以徒步上下山吗？

不可以，东大门无徒步上下山步道，进出景区必须乘坐东海索道。

（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（6 月 22 日—6 月 26 日）接听安排分别为：市气象局、市烟草专卖局、市邮政管理局、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）。