

2026 年第 23 周 12345 热线办理情况

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

6 月 8 日至 6 月 14 日，黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6572 件（直接来电 6187 件、网络留言 385 件），日均为民服务 939 件。其中咨询类 3991 件、投诉类 1728 件、求助类 488 件、举报类 210 件、建议类 123 件、表扬类 32 件。其中咨询类工单直办率 99.25%。

（二）上期办理情况

6 月 8 日至 6 月 14 日，黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6572 件（直接来电 6187 件、网络留言 385 件），日均为民服务 939 件。其中咨询类 3991 件、投诉类 1728 件、求助类 488 件、举报类 210 件、建议类 123 件、表扬类 32 件。其中咨询类工单直办率 99.25%。

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、城乡建设类、公共服务类、生态环境类。

（一）**城市管理类 406 件**，较上周下降 7.31%。主要涉及城市部件、物业管理、公共区域秩序等问题；

（二）**市场监管类 237 件**，较上周下降 10.57%。主要涉及消费维权、行业监管、其他市场监管等问题；

（三）**城乡建设类 236 件**，较上周下降 8.17%。主要涉及违建、住房保障、工程项目建设等问题；

（四）公共服务类 234 件，较上周下降 1.27%。主要涉及通信服务、社会事务、邮政快递等问题；

（五）生态环境类 232 件，较上周下降 11.45%。主要涉及噪声污染防治、大气污染防治、固体废物污染防治等问题。

三、住房公积金提取热点问题回应

1.请问哪些情形不予办理住房公积金提取？

（1）以赠与、继承、析产等方式取得住房产权的；（2）直系亲属间任何形式的住房交易、过户的；（3）购买他人名下住房的部分产权的；（4）购买的房屋用途为商业用房、商住两用房、办公用房、地下室、公寓式酒店、商业服务等；（5）房屋使用期限小于 50 年的（不含 50 年）；（6）婚前购买的住房，其配偶及配偶的父母、子女申请购房提取的。

2.请问哪些情形需要严格审核提取申请？

（1）在非缴存地、非工作地、非户籍地购买的自住住房，或该地区以购房名义提取住房公积金频次明显异常的；（2）所购房屋总价与缴存人住房公积金账户余额或提取金额相近，或所购房屋单价明显偏离当地市场水平，或所购房屋的面积、用途明显不符合居住条件或性质的；（3）所购房屋在取得不动产权证书之日起向前追溯 12 个月内发生两次（含）以上交易的；（4）同一人在结婚登记之日起向前追溯 12 个月内有多次（含）以上变更婚姻关系购房的；（5）两人（含）以上共同购买一套住房的，共有人非直系亲属关系的；（6）其他存疑的提取情形。

3.请问缴存人住房公积金提取申请存在问题如何审核？

缴存人申请提取住房公积金，存在上述问题 2 中任一情形的，在原有规定基础上，需在《不动产权证书》出具之日起 6 个月后方可提出提取申请，同时填写《购买自住住房行为真实性承诺书》并提供自住证明材料（《不动产权证书》出具之日后产生的 6 个月以上水费、电费及物业费发票；购房人购房资金有效凭证：银行盖章的转账凭证、提现凭证或交易流水记录）。

（答复内容由市公积金中心提供）

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 15 日—6 月 18 日）接听安排分别为：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。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）。