

# 2026 年第 31 周 12345 热线办理情况

## 一、热线基本情况

### （一）本期受理情况

8 月 3 日至 8 月 9 日，黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）7333 件（直接来电 6974 件、网络留言 359 件），日均为民服务 1048 件。其中咨询类 4412 件、投诉类 2070 件、求助类 504 件、举报类 219 件、建议类 94 件、表扬类 34 件。其中咨询类工单直办率 98.75%。

### （二）上期办理情况

7 月 27 日至 8 月 2 日，共办理各渠道群众来电（留言）7064 件，办结 6912 件。其中，受理省 12345 热线交办件 23 件。截至 8 月 10 日，已办结 18 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、市场监管类、城乡建设类、科教文体类、公共服务类。

（一）**城市管理类 445 件**，较上周上升 9.07%。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 323 件**，较上周下降 1.82%。主要涉及消费维权、行业监管、登记注册等问题；

（三）**城乡建设类 303 件**，较上周上升 15.65%。主要涉及住房保障、违建、工程项目建设等问题；

（四）**科教文体类 288 件**，较上周上升 28.00%。主要涉及旅游、教育、体育等问题；

**（五）公共服务类 252 件**，较上周下降 17.38%。主要涉及供水、通信服务、社会事务等问题。

### **三、2026 年老旧营运货车报废更新补贴热点问题回应**

1.请问 2026 年老旧营运货车报废更新政策的实施时间？

2026 年老旧营运货车报废更新政策实施时间为：2026 年 1 月 1 日-2026 年 12 月 31 日。

2.请问 2026 年申请老旧营运货车报废更新补贴的车辆具体要求？

（一）报废货车的《报废机动车回收证明》《机动车注销证明》日期、新购置货车的《机动车行驶证》注册登记日期和《道路运输证》发放日期均应在 2026 年 1 月 1 日-2026 年 12 月 31 日期间。（二）拟报废货车需满足条件：1.国四及以下排放标准中型、重型营运货车；2.持有《机动车注销证明》和《报废机动车回收证明》，以及车辆注销前有效的《道路运输证》；3.应在 2026 年 6 月 30 日（含）前登记在车辆所有人名下。（三）报废并更新货车需满足条件：1.报废车辆应当符合前述（二）中报废车辆要求；2.新购置车辆应当为注册登记的新能源车辆或国六排放标准车辆，并持有有效的《道路运输证》。其中，新能源车辆应纳入《减免车辆购置税的新能源汽车车型目录》；3.新购置车辆与报废车辆注册登记所有人一致。（四）新购置货车需满足条件：新购置车辆应当为注册登记的新能源城市冷链配送货车〔须符合《城市物流配送汽车选型技术要求》（GB/T29912-2024）相

关要求，并纳入《减免车辆购置税的新能源汽车车型目录》，且持有有效的《道路运输证》。

（答复内容由市交通运输局提供）

#### **四、本周接听活动预告**

根据“暖民心、接热线”活动的通知，本周（8月10日—8月14日）接听安排分别为：市应急管理局、市审计局、市外办、市市场监管局。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）。