

2026 年第 34 周 12345 热线办理情况

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

8 月 24 日至 8 月 30 日，黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）7226 件（直接来电 6836 件、网络留言 390 件），日均为民服务 1032 件。其中咨询类 4207 件、投诉类 2022 件、求助类 609 件、举报类 232 件、建议类 109 件、表扬类 47 件。其中咨询类工单直办率 98.84%。

（二）上期办理情况

8 月 17 日至 8 月 23 日，共办理各渠道群众来电（留言）7272 件，办结 7138 件。其中，受理省 12345 热线交办件 29 件。截至 8 月 31 日，已办结 23 件、办理中 6 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、科教文体类、城乡建设类、市场监管类、公共服务类。

（一）**城市管理类 427 件**，较上周上升 5.43%。主要涉及物业管理、城市部件、公共区域秩序等问题；

（二）**科教文体类 316 件**，较上周下降 13.19%。主要涉及旅游、教育、文化等问题；

（三）**城乡建设类 302 件**，较上周上升 5.23%。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 277 件**，较上周下降 25.34%。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 268 件，较上周上升 17.03%。主要涉及供水、通信服务、社会事务等问题。

三、货运车辆使用年限认定热点问题回应

1.请问老旧营运货车车辆实际使用年限如何认定？

“实际使用年限”以车辆注册登记时间至车辆《报废机动车回收证明》开具日期为准。

2.请问危化品运输车辆实际使用年限如何认定？

根据《机动车强制报废标准规定》，凡车辆档案中曾取得危险货物运输《道路运输证》的载货汽车，无论后续使用性质是否变更为普通货运或非营运，其强制报废年限一律为 10 年，自注册登记之日起计算，不因使用性质变更而延长。

（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 31 日—9 月 4 日）接听安排分别为：市政府政研室、市公共资源交易中心、市地震局、市机关事务管理中心。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）。