

2026 年第 35 周 12345 热线办理情况

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

8 月 31 日至 9 月 6 日，黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6941 件（直接来电 6476 件、网络留言 465 件），日均为民服务 992 件。其中咨询类 4048 件、投诉类 1947 件、求助类 538 件、举报类 203 件、建议类 169 件、表扬类 36 件。其中咨询类工单直办率 99.01%。

（二）上期办理情况

8 月 24 日至 8 月 30 日，共办理各渠道群众来电（留言）7226 件，办结 6997 件。其中，受理省 12345 热线交办件 19 件。截至 9 月 7 日，已办结 13 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、公共服务类、城乡建设类、市场监管类。

（一）**城市管理类 421 件**，较上周下降 1.41%。主要涉及城市部件、物业管理、公共区域秩序等问题；

（二）**科教文体类 306 件**，较上周下降 3.16%。主要涉及旅游、教育、体育等问题；

（三）**公共服务类 303 件**，较上周上升 13.06%。主要涉及通信服务、供气、供水等问题；

（四）**城乡建设类 297 件**，较上周下降 1.66%。主要涉及住房保障、工程项目建设、违建问题；

（五）市场监管类 264 件，较上周下降 4.69%。主要涉及消费维权、行业监管、登记注册等问题。

三、消防安全类热点问题回应

1.请问公众聚集场所投入使用、营业前需要办理什么消防手续？

需要向当地消防救援机构申请消防安全检查，经检查合格后方可投入使用、营业。

2.请问在人员密集场所，如何设置疏散指示标志和应急照明？

疏散指示标志应设置在疏散走道及其转角处距地面高度 1.0m 以下的墙面或地面上，间距不应大于 20m；应急照明的照度应满足疏散要求，且在断电后能持续工作不少于 30 分钟，并设置在疏散通道、安全出口等位置。

（答复内容由市消防救援局提供）

四、本周接听活动预告

根据“暖民心、接热线”活动的通知，本周（9 月 7 日—9 月 11 日）接听安排分别为：黄山广电台、市公积金中心、黄山建投集团、黄山产投集团。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）。