

# 热线办理周报（四十三）

## 一、热线基本情况

### （一）本期受理情况

10月20日至10月26日，黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6214件（直接来电5614件、网络留言600件），日均为民服务888件。其中咨询类3956件、投诉类1642件、求助类347件、举报类153件、建议类97件、表扬类19件。其中咨询类工单直办率97.45%。

### （二）上期办理情况

10月13日至10月19日，共办理各渠道群众来电（留言）6811件，办结6704件。诉求主要集中在：城乡建设物业管理类166件、市场监管消费维权类164件、城市管理市容环卫类160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、城乡建设类、市场监管类、环境保护类、科体文宣类。

**（一）城市管理类310件**，较上周下降10.40%。主要涉及市容环卫、公共区域秩序、公共设施等问题；

**（二）城乡建设类235件**，较上周下降23.45%。主要涉及物业管理、房屋交易、城乡规划等问题；

**（三）市场监管类217件**，较上周下降11.79%。主要涉及消费维权、食品药品监管、市场管理等问题；

**（四）环境保护类196件**，较上周下降18.67%。主要涉

及噪声污染、大气污染、固体废物污染等问题；

**（五）科体文宣类 164 件**，较上周上升 57.69%。主要涉及旅游、体育、文化等问题。

### 三、省 12345 交办件办理情况

10 月 13 日至 10 月 19 日，黄山市 12345 政务服务便民热线共受理省 12345 交办件 26 件（含一单两转 2 件）。截至 10 月 27 日，已办结 17 件，办结率 65.38%，经市 12345 热线平台回访，满意 4 件、不满意 4 件、无人接听 4 件、理解 3 件、匿名 2 件、办理中 9 件。

序号	承办部门	办件量（件）	办结量（件）	平台回访情况
1	黄山区	4	3	满意 2 件 无人接听 1 件 办理中 1 件
2	屯溪区	3	3	均不满意
3	歙县	3	0	均在办理中
4	休宁县	3	2	满意 1 件 理解 1 件 办理中 1 件
5	市公安局	3	2	匿名 2 件 办理中 1 件
6	黄山高新区管委会	2	0	均在办理中
7	市住房城乡建设局	2	1	不满意 1 件 办理中 1 件
8	徽州区	1	1	无人接听
9	祁门县	1	1	不满意
10	黟县	1	1	理解

11	黄山风景区管委会	1	1	满意
12	市交通运输局	1	1	无人接听
13	市市场监管局	1	1	不满意
14	中国人民银行黄山 市分行	1	1	无人接听
15	市 12345 热线	1	1	理解

#### 四、国家普通话水平测试报名情况热点问题回应

1.请问最近一次国家普通话水平测试的报名时间是什么时候？

2025 年 10 月 27 日（周一）上午 10:00 起，10 月 31 日止，共 150 个名额，若名额报满将提前结束，请尽早报名。若错过时间或名额已满请继续关注“国家普通话水平测试在线报名系统”——“帮助中心”——“测试站公告”页面后续公告。黄山市普通话培训测试站计划 2025 年 12 月继续面向社会开展普通话水平测试。

2.请问国家普通话水平测试的报名渠道在哪？

“国家普通话水平测试在线报名系统”（<https://bm.cltt.org>）。建议您将网站添加到浏览器收藏夹方便今后访问。黄山市普通话培训测试站面向社会报名仅此一个渠道，未授权其他任何个人、机构组织报名工作，请考生注意个人信息和财产安全，切勿相信任何“代报”“包过”等宣传，谨防上当，诚信应试。请使用电脑操作，推荐使用 360 浏览器、QQ 浏览器、搜狗浏览器等浏览器极速模式访问

网站。

（答复内容由市教育局提供）

## **五、本周接听活动预告**

根据“暖民心、接热线”活动的通知，本周（10月27日—10月31日）接听安排分别为：市生态环境局、市住房城乡建设局、市交通运输局、市农业农村局。请各单位要按照活动安排，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呼叫中心。（联系人：王阿敏；联系电话：0559—2588061）。