

# 热线办理周报（四十五）

## 一、热线基本情况

### （一）本期受理情况

11月3日至11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）6211件（直接来电5558件、网络留言653件），日均为民服务887件。其中咨询类3832件、投诉类1597件、求助类455件、举报类171件、建议类132件、表扬类24件。其中咨询类工单直办率96.79%。

### （二）上期办理情况

10月27日至11月2日，共办理各渠道群众来电（留言）6302件，办结6247件。诉求主要集中在：市场监管消费维权类165件、科体文宣旅游类142件、环境保护噪声污染126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、交通运输类。

**（一）城市管理类 353 件**，较上周上升 13.87%。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 250 件**，较上周下降 3.47%。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 229 件**，较上周下降 13.26%。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 192 件**，较上周下降 4.48%。主要涉

及噪声污染、大气污染、固体废物污染等问题；

**（五）交通运输类 170 件**，较上周下降 11.46%。主要涉及交通管理、公交、网约车等问题。

### 三、省 12345 交办件办理情况

10 月 27 日至 11 月 2 日，黄山市 12345 政务服务便民热线共受理省 12345 交办件 11 件（含一单两转 1 件）。截至 11 月 10 日，已办结 11 件，办结率 100%，经市 12345 热线平台回访，不满意 6 件、满意 2 件、理解 1 件、匿名 1 件、无人接听 1 件。

序号	承办部门	办件量（件）	办结量（件）	平台回访情况
1	歙县	3	3	匿名 1 件 不满意 1 件 无人接听 1 件
2	屯溪区	2	2	满意 1 件 不满意 1 件
3	黄山区	2	2	满意 1 件 不满意 1 件
4	黄山风景区管委会	2	2	不满意 2 件
5	祁门县	1	1	不满意
6	黄山高新区管委会	1	1	理解
7	市市场监管局	1	1	不满意

### 四、网购商品避坑指南热点问题回应

1. 请问网购未付尾款，定金可以退吗？

消费者单方反悔退不了，商家违约应当退！要弄清这个问题，首先要区分“定金”与“订金”。定金具有担保合同

履行的性质，相当于您向商家作出的履约承诺。若您最终未支付尾款，则构成违约，商家有权不予返还。而“订金”一般视为预付款，交易未达成时可退还。“双11”预售多为“定金”。若因商家原因（如缺货、商品信息变更）导致合同无法履行，商家应双倍返还定金。若您个人原因不想购买，可尝试在支付全部尾款后，依据“七日无理由退货”等规定申请全额退款（包括定金部分）。

2.请问网购所有商品都适用“七天无理由”退货吗？

并非如此！“七天无理由”退货也有例外情形。“七天无理由”退货期限自您签收商品的次日起算，退回商品应保持完好。但“无理由”不等于“无条件”，消费者定制的商品、鲜活易腐的商品、在线下载或已拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品、交付的报纸、期刊等不适用该规定。下单前请仔细查看商品说明，避免退货纠纷。

（答复内容由市市场监管局提供）

## **五、本周接听活动预告**

根据“暖民心、接热线”活动的通知，本周（11月10日—11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）。