

格尔木市 12345 政务服务便民热线

2025 年第 4 期（总第 20 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 6 月 19 日

优秀案例选编

群众的“烦心事”就是我们的“关心事”。格尔木市 12345 政务服务便民是政府联系群众的桥梁纽带，是了解社情民意、为群众办实事的重要渠道。努力办好这个政府与群众的服务窗口、连心桥梁、检验平台，体现政府的热度、温度、效度，以优秀案例为典范，激发各单位工作积极性，提升各部门办理 12345 热线工单业务水平。

水压较小居民愁，优质供水解民忧

工单编号：HX25052960480025

办理单位：水务集团有限公司

群众诉求：群众来电反映财政局家属院 2 号楼 1 单元水压不足，用水高峰期时无法用水。

办结情况：水务集团有限公司在接到热线工单后立即前往调查，经核实：因小区内部总表不属于水务集团管辖范围，老

旧小区改造时单元立管未进行更换，管道老化导致单元水压小，满足不了用户用水需求，水务集团有限公司积极响应，秉持着“以人为本，服务民生”的理念，主动担当作为，派出专业维修团队前往家属院对管道情况进行了全面细致的排查，精准定位问题区域，对破损管道进行更换、修复，对老化部件进行加固、更新，水压过小的问题得到了彻底解决。经热线回访，群众对承办单位处理结果表示满意。

举一反三，长治长效：水务集团有限公司积极作为，有效解决了财政局家属院当下用水高峰期无水的燃眉之急，并以此为契机，建立维护机制，对老旧管道进行巡检和更新，以科学规划、精细管理续写长治长效篇章，切实保障居民用水无忧，更是水务集团有限公司践行人文关怀、用心用情服务群众的生动体现，增强了居民对公共服务的信任与认可。

抄送：市长、副市长、秘书长。

市政府副秘书长、办公室副主任。

各行政委员会，市政府各局、委、办，昆仑经济技术开发区管委会。

格尔木市人民政府办公室

2025年6月19日印发
