

格尔木市 12345 政务服务便民热线

2025 年第 5 期（总第 21 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 8 月 20 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。

通信线缆致车损、政企联动解民忧

工单编号：HX25080760360042

办理单位：市工业和信息化和科技局

群众诉求：群众来电反映惠民小区十字路口电线掉落，导致群众车辆受损，要求赔偿车辆维修费用。

办结情况：市工业和信息化和科技局在接到热线工单后立即调查核实，组织中国移动通信集团青海有限公司格尔木分公司、

中国联合网络通信有限公司格尔木市分公司、中国电信股份有限公司格尔木分公司三家运营企业赴现场查看，因线路已被整理，无法查看核实线缆归属，经联系群众，目前受损车辆已维修，维修费用 600 元，中国移动通信集团青海有限公司格尔木分公司、中国联合网络通信有限公司格尔木市分公司、中国电信股份有限公司格尔木分公司三家通信运营企业充分发挥责任意识，以“共担风险、服务民生”为原则，按均等比例共同承担车辆维修费用，每家企业支付 200 元，为该群众筹集 600 元作为维修费用，并已通过微信转账形式支付。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：市工业信息化和科技局积极作为，以“不推诿、不回避”的鲜明立场推动企业达成共识，最终促成“均等担责、快速赔付”的解决方案，赢得群众认可，下一步，市工业信息化和科技局将持续深化线缆治理行动，推动通信基础设施与城市安全体系深度融合，为打造安全、有序、美观的现代化城市环境贡献工信力量。

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 8 月 21 日印发
