

# 格尔木市 12345 政务服务便民热线

2025 年第 6 期（总第 22 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 12 月 18 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。

### 事不避难勇担当，心系安全解民忧

工单编号：HX25102460380047

办理单位：水务集团有限公司

群众诉求：育红巷阳光超市门口一处污水井盖出现破损，井盖边缘碎裂、主体凹陷，存在行人绊倒、跌落的安全风险。

办结情况：水务集团有限公司接到诉求工单后高度重视，将其列为紧急处置事项，第一时间启动应急响应机制，指令供、排水公司管网运维部门组建联合核查小组，携带专业工具赶赴

现场，立即对破损井盖的位置、破损程度、周边人流量进行全面勘察，经核实，该污水井不属于供、排水公司常规管护范围，但考虑到现场安全隐患突出，集团秉持“群众利益无小事，安全隐患零容忍”的工作理念，果断决定打破管护边界，主动牵头承担隐患整改工作，现场勘察发现，该污水井为方形井体，与排水公司现有圆形井盖规格完全不符，适配井盖成为整改工作的首要难题，为避免延误处置时机，现场工作人员立即与供水公司管网运维团队沟通协调，迅速在物资仓库筛选适配方型井盖，仅用时 20 分钟，便安排专人专车将井盖送达现场，并在井盖周边设置安全警示标识与隔离围挡，引导过往行人绕行，全程历时仅 2 小时，便成功完成破损井盖更换工作。破损井盖的及时更换，彻底解决了育红巷行人“脚下之忧”，有效防范了行人跌落、绊倒等安全事故的发生，为周边学校师生、商户及居民筑牢了出行安全防线。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：水务集团有限公司彰显国企担当，此次跨管护范围主动处置的举措，不仅解决了群众的急难愁盼问题，更彰显了水务集团有限公司“为民办实事”的责任担当，提升了群众对城市公共服务的满意度与信任度，本次案例也为今后应对类似突发民生问题提供了可复制、可推广的解决方案。

---

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，市属各企事业单位，陆港园区管委会。

---

格尔木市人民政府办公室

2025 年 12 月 18 日印发

---