

# 格尔木市 12345 政务服务便民热线

2025 年第 7 期（总第 23 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 12 月 30 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。

### 央企担当解民忧，联动处置赢赞誉

工单编号：HX25121760200021

办理单位：中国电信股份有限公司格尔木分公司

群众诉求：江源路盐湖一小区西门电线掉落，将群众出租车顶灯损坏，要求赔偿损失。

办结情况：中国电信股份有限公司格尔木分公司接到诉求工单后高度重视，经多次联合移动公司、联通公司、铁塔公司、

海西电力格尔木分公司等部门现场勘查，无法确认掉落电线产权单位，故无法明确责任单位。中国电信股份有限公司格尔木分公司虽非责任方，但秉持“群众利益无小事”原则，主动提出先行垫付赔偿款，并配合后续线路排查整改，避免安全隐患。为高效完成赔偿手续，切实保障群众合法权益，及时解决群众因车辆受损产生的相关问题，在格尔木永利出租车有限责任公司的积极协调与配合下，经研究决定，中国电信股份有限公司格尔木分公司为群众垫付修车赔偿款。经热线回访，群众对处理结果表示满意。

举一反三，长治长效：中国电信股份有限公司格尔木分公司始终践行“红色电信”精神，坚持以群众需求为导向，突破传统权责界限、打破“权责壁垒”，充分彰显央企在基层治理中的责任与担当。在此次问题处置过程中，公司联动格尔木永利出租车有限责任公司高效推进问题解决，生动展现了“央企引领、民企协同”的政企协作优势。同时，公司以此次事件为契机汲取经验教训，主动打破现有管辖职权壁垒，结合自身实际制定改进措施，配合开展后续线路排查整改，把“解决一个问题”升级为“完善一套机制”，提升为民服务的整体水平。

---

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

2026年1月7日印发

---