

# 格尔木市 12345 政务服务便民热线

# 工 作 通 报

2026 年第 1 期（总第 170 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 1 月 5 日

## 格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 1 月第 1 周）

### 一、总体情况

2025 年 12 月 29 日 0 时至 2026 年 1 月 4 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共 1155 件，较上周减少 8.84%，其中：在线答复 779 件，占比 67.45%；转办工单 376 件（中国政府网转办 17 件，占比 1.47%；省州系统转办 11 件，占比 0.95%；本级工单 348 件，占比 30.13%），已办结 53 件。

### 二、主要热点

（一）社会事业类问题。主要集中在乌图美仁乡光伏园区、防沙治沙项目部、察尔汗盐湖工业园区、昆仑经济技术开发区青海华电格尔木一期项目部及部分私人企业拖欠工资；医院医生误诊、态度恶劣，节假日期间无医生值守；咨询医疗保险缴纳、报销，育儿补贴发放等问题，本周热线接到此类诉求电话共 175 件。

（二）公共服务类问题。主要集中在书山郡、公路小区、广达滨河新城、玉峰园等部分小区供暖温度不达标、供暖时长不足，供热公司要求先缴费后供暖规定不合理；旱码头商铺、玉都山水花苑、公路小区频繁停水、停电；快递丢失、破损、派送不及时等问题，本周热线接到此类诉求电话共 138 件。

（三）交通运输类问题。主要集中在出租车服务态度恶劣、拼客、抢客、拒载、恶意绕路；市区内部分小区门口、学校周边、停车场车辆违章停放，未礼让行人，上下班高峰期部分路段交通拥堵等问题，本周热线接到此类诉求电话共 95 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2026 年 1 月 4 日 24 时，即将超期工单共 36 件（详见下表），请各承办单位在到期当日的 18 时前办理完成并通过 12345 热线平台反馈。

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
1	HX251226 60340032	群众来电反映盐湖三小区 6 号楼 2 单元 1201 室每晚严重噪音扰民，向物业反映，未得到处理。	青海盐湖股份有限公司	2026-01-07 23:59:59
2	HX251226 60340025	群众来电反映盐湖一小区西门商户经常性停电，要求彻底解决频繁停电问题。	市住建局	2026-01-07 23:59:59
3	HX251226 60340021	群众来电反映联通号码每月被扣除监控费，并未开通此项服务，要求关闭服务并退还扣除费用。	联通公司	2026-01-07 23:59:59

4	HX251226 60340019	群众来电反映书山郡2号楼1单元211室暖气不热。	市投资控股有限公司	2026-01-07 23:59:59
5	HX251226 60340013	群众来电反映煤炭物流园高速出口大车严重超载，要求查处。	市交通局	2026-01-07 23:59:59
6	HX251226 60340010	群众来电反映仁康医院停气导致无法供暖，引发病人投诉，要求燃气公司尽快恢复供气。	华润燃气有限公司	2026-01-07 23:59:59
7	HX251226 60340008	群众来电反映在乌图美仁乡治沙项目务工，拖欠15人工资，要求尽快核算并支付工资。	市林草局	2026-01-07 23:59:59
8	HX251226 60340007	群众来电反映通过微信在玉石市场昆仑福玉石珠宝店购买玉石，商家未发货，要求尽快退款。	市市场监督管理局	2026-01-07 23:59:59
9	HX251226 60390052	群众来电反映在市人民医院办理出院手续时，拒绝开具费用明细单。群众对费用存在异议。	卫生健康委员会	2026-01-07 23:59:59
10	HX251226 60360038	群众来电反映宁靓小区物业未给群众开具水费、电费发票，要求开具相应发票。	国家税务局格尔木市税务分局	2026-01-07 23:59:59
11	HX251226 60200042	群众反映乌图美仁乡170公里非法倒卖砂金矿，可提供相关证据。	市自然资源局	2026-01-07 23:59:59
12	HX251226 60390048	群众来电反映广达滨河B区暖气管道清洗后才热，要求公示暖气设备问题。	市住建局	2026-01-07 23:59:59
13	HX251226 60390036	群众来电反映颐和家园楼盘施工，预留的车辆通道未做防护措施，存在安全隐患。	市住建局	2026-01-07 23:59:59
14	HX251226 60310003	群众来电反映中山路国税局家属院北侧电线杆倒塌，导致群众车辆被剐蹭，要求相关部门赔偿。	市住建局	2026-01-07 23:59:59
15	HX251226 60360034	群众来电反映书山郡5号楼1单元121室供暖温度不达标，供热公司与物业互相推诿。	市投资控股有限公司 市住建局	2026-01-07 23:59:59
16	HX251226 60380029	群众来电反映金北四、五巷房屋拆迁，工作人员将拆迁后的建筑垃圾进行掩埋。	市住建局	2026-01-07 23:59:59
17	HX251226 60380028	群众来电反映在南山口青海控行工程有限公司务工，拖欠工资3000元。	市人力资源和社会保障局	2026-01-07 23:59:59
18	HX251226 60200026	群众反映在格尔木华电一期务工，拖欠6人工资80000元，向劳动监察大队反映未得到处理。	昆仑经济技术开发区管委会	2026-01-07 23:59:59
19	HX251226 60380025	群众来电反映水电小区3号楼1单元402室供暖温度不达标，要求退还供暖费。	市住建局	2026-01-07 23:59:59

20	HX251226 60360025	群众来电反映和谐家园公租房退租后,盐湖城投收取的押金一直未退还。	市住建局	2026-01-07 23:59:59
21	HX251226 60380021	群众来电反映在开发区天阳工贸务工,拖欠群众3个人工资3万元,要求尽快支付。	昆仑经济技术开 发区管委会	2026-01-07 23:59:59
22	HX251226 60380020	群众来电反映人民医院生产时,医生误诊导致伤口至今未能愈合,要求相关部门进行查处。	卫生健康委员会	2026-01-07 23:59:59
23	HX251226 68900010	群众来电反映在世邦广场四楼生乳舒芙蕾店充值会员卡,现店家搬离,要求退还会员卡内余额。	市市场监督管理 局	2026-01-07 23:59:59
24	HX251226 60360018	群众来电反映在百姓万家超市务工,拖欠工资10770元。	市人力资源和社 会保障局	2026-01-07 23:59:59
25	HX251226 60380016	群众来电反映前期施工车辆将河东农场七连道路压损,要求重新铺设道路。	农垦集团	2026-01-07 23:59:59
26	HX251226 60390016	群众来电反映广达A区9号楼暖气阀门损坏,物业至今未维修。	市住建局	2026-01-07 23:59:59
27	HX251226 60360013	群众来电反映在八一西路16号潮流夜店务工,拖欠群众工资1400元。	市人力资源和社 会保障局	2026-01-07 23:59:59
28	HX251226 60360012	群众来电反映林苑一期商铺下水管道堵塞,要求社区和物业共同协商,解决下水管道堵塞问题。	市住建局	2026-01-07 23:59:59
29	HX251226 60390012	群众来电反映其母亲在人民医院核磁共振与ct检查结果相差较大,要求医院医务科给予答复。	市卫生健康委员 会	2026-01-07 23:59:59
30	HX251226 60360010	群众来电反映在开发区华电一期务工,拖欠群众26人工资约40万元。	昆仑经济技术开 发区管委会	2026-01-07 23:59:59
31	HX251226 60310001	群众来电反映在五道梁兵站部队内务工,拖欠4人工资3.3万元。	市人力资源和社 会保障局	2026-01-07 23:59:59
32	HX251226 60380008	群众来电反映春山郡小区未开通天然气及网络信号,未达到入住条件,物业要求缴纳供暖费。	市住建局	2026-01-07 23:59:59
33	HX251226 60360008	群众来电反映西城印象商铺停电无法正常营业,物业未及时通知,要求尽快恢复供电。	市住建局	2026-01-07 23:59:59
34	HX251226 60380005	群众来电反映玉都山水花苑2单元频繁停水。	水务集团有限公 司	2026-01-07 23:59:59
35	HX251226 60360005	群众来电反映病假期间被汇信公司调岗,拖欠工资,且公司为其申报个人所得税并扣缴税款。	昆仑经济技术开 发区管委会	2026-01-07 23:59:59
36	HX251226 60370009	群众来电反映豪都娱乐会所有偿陪侍,且超时营业。	市公安局	2026-01-07 23:59:59

(二) 超期工单。截止 2026 年 1 月 4 日 24 时超期回复工单 16 件（详见下表），每月超期工单州政府将在全州进行通报，请及时关注 12345 热线工单办理情况。

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	回复时间	到期时间	备 注
1	HX251222 60390024	群众来电反映祥苑小区需装修，要求开发商尽快提供竣工图纸。	市住建局	2026-01-04 11:24:36	2025-12-31 23:59:59	回复超期 1 日
2	HX251222 60350040	群众来电投诉宁靓小区物业限制充值水电费。	市住建局	2026-01-04 19:01:12	2025-12-31 23:59:59	回复超期 1 日
3	HX251222 60320018	群众来电反映富康花园物业限制群众充值水电费。	市住建局	2026-01-04 19:00:08	2025-12-31 23:59:59	回复超期 1 日
4	HX251222 60350005	群众来电反映在碧桂园装修，拖欠工资 9000 元。	市人力资源和社会保障局	2026-01-04 09:36:41	2025-12-31 23:59:59	回复超期 1 日
5	HX251221 60360038	群众来电反映在全友家居购无时称可享受国补，实际申领时，需自行抢券。	市市场监督管理局	2026-01-04 15:47:45	2025-12-31 23:59:59	回复超期 1 日
6	HX251221 60310010	群众来电反映云山郡小区供暖温度不达标。	市住建局	2026-01-04 18:59:21	2025-12-31 23:59:59	回复超期 1 日
7	HX251221 60370034	群众来电反映星园小区停车费收费标准不合理。	市住建局	2026-01-04 18:58:41	2025-12-31 23:59:59	回复超期 1 日
8	HX251221 60310008	群众来电反映鑫璟花园物业未退还群众装修押金。	市住建局	2026-01-04 18:57:57	2025-12-31 23:59:59	回复超期 1 日
9	HX251221 60310006	群众为云山郡早晨拖地楼梯结冰，导致群众滑倒。	市住建局	2026-01-04 18:57:06	2025-12-31 23:59:59	回复超期 1 日
10	HX251221 60360009	群众来电反映云发装饰装潢部单方面停工，要求完成装修或退还装修款。	市市场监督管理局	2026-01-04 17:40:58	2025-12-31 23:59:59	回复超期 1 日
11	HX251221 60390004	群众来电反映德龙幸福里路灯不亮，地下停车场只售不租。	市住建局	2026-01-04 18:56:03	2025-12-31 23:59:59	回复超期 1 日
12	HX251220 60340054	群众来电反映文翔瑞苑小区装修噪音扰民，向物业反映未处理。	市住建局	2026-01-04 18:59:41	2025-12-31 23:59:59	回复超期 1 日

13	HX251219 68900008	群众来电反映八一农场养牛场拆迁，只补偿了搬家费未补偿拆迁费。	市自然资源局	2025-12-31 15:38:38	2025-12-30 23:59:59	回复超 期 1 日
14	HX251217 68900003	群众来电反映民乐苑小区 20 号楼 3 单元 502 室，暖气管道漏水将家中地板损坏，要求赔偿。	市投资控股有限公司	2025-12-29 09:24:48	2025-12-26 23:59:59	回复超 期 1 日
15	HX251217 60320023	群众来电反映在陕建工程有限公司务工，拖欠其工资共计 1.7 万元。	市住建局	2025-12-29 18:02:24	2025-12-26 23:59:59	回复超 期 1 日
16	HX251217 60320024	群众来电反映八一东路与察尔汗东路十字路口，路面不平整，建议修缮。	市城市管理局	2025-12-29 16:23:24	2025-12-26 23:59:59	回复超 期 1 日

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 5 日印发