

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 2 期（总第 171 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 1 月 12 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 1 月第 2 周）

一、总体情况

2026 年 1 月 5 日 0 时至 2026 年 1 月 11 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 1142 件，较上周减少 1.13%，其中：在线答复 767 件，占比 67.16%；转办工单 375 件（中国政府网转办 10 件，占比 0.88%；省州系统转办 18 件，占比 1.58%；本级工单 347 件，占比 30.39%），已办结 82 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、青海盐湖镁业有限公司、南山口光伏电站、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；医患纠纷；咨询医疗保险缴纳、报销，育儿补贴政策、发放时间等问题，本周热线接到此类诉求电话共 172 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、华兴嘉园、玉峰园等部分小区供暖温度不达标、供暖时长不足；部分小区住户未及时缴纳暖气费停止供暖；奥体花园商铺、明珠花苑小区停水现象频发；快递服务人员态度恶劣、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 128 件。

（三）交通运输类问题。主要集中在市区内部分小区门口、学校、清真寺周边、停车场内、109 国道物流园附近等车辆违章停放导致交通拥堵；出租车服务态度恶劣、拼客、拒载、收费不合理；咨询汽车驾驶员培训补贴相关政策等问题，本周热线接到此类诉求电话共 92 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2026 年 1 月 11 日 24 时，即将超期工单共 50 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	HX260105 60350031	群众来电投诉 215 国道达布逊至西台，百吨王货车未加盖篷布。	市交通局	2026-01-14 23:59:59

2	HX260105 60350029	群众来电投诉盐湖一小区北门商铺，暖气费已缴纳，暖气经常关停。	青海盐湖股份有限公司	2026-01-14 23:59:59
3	HX260105 60350028	群众来电投诉盐湖一小区东门商铺频繁停电，物业不作为。	青海盐湖股份有限公司	2026-01-14 23:59:59
4	HX260105 60350026	群众来电反映奥体花园未缴纳暖气费被关停暖气，要求停止收取费用。	市投资控股有限公司	2026-01-14 23:59:59
5	HX260105 60350024	群众来电反映惠民小区因未缴纳暖气费，供暖公司将暖气总阀门关停。	市投资控股有限公司	2026-01-14 23:59:59
6	HX260105 60350023	群众来电反映盐湖一小区未供暖，向物业反映未处理。	青海盐湖股份有限公司	2026-01-14 23:59:59
7	HX260105 60350018	群众来电反映他人非法入宅，要求金峰路派出所给出回执单并受理案件。	市公安局	2026-01-14 23:59:59
8	HX260105 60350011	群众来电反映奥体花园暖气温度不达标，要求将暖气关停。	市投资控股有限公司	2026-01-14 23:59:59
9	HX260105 60350008	群众来电反映宁靓小区物业限制充值水电费。	市住建局	2026-01-14 23:59:59
10	HX260105 60350004	群众来电反映玉峰园小区暖气费已缴纳，暖气被关停。	市投资控股有限公司	2026-01-14 23:59:59
11	HX260105 60390041	群众来电反映广达滨河新城B区住户因未缴纳供暖费，暖气被关停。	市投资控股有限公司	2026-01-14 23:59:59
12	HX260105 60360042	群众来电反映奥体花园公租房未缴纳暖气费，供热公司关停暖气。	市投资控股有限公司	2026-01-14 23:59:59
13	HX260105 60310003	群众来电反映电信公司未经过其同意，添加流量包，要求退费。	电信公司	2026-01-14 23:59:59
14	HX260105 60360041	群众来电反映云发装饰装潢部装修房屋时，中途单方面停工，且未作任何通知。	市市场监督管理局	2026-01-14 23:59:59
15	HX260105 60390040	群众来电反映健桥医院做术后身体不适，检查后为手术存在残留，现要求赔偿损失。	卫生健康委员会	2026-01-14 23:59:59
16	HX260105 60360039	群众来电反映江源小区因防水工程存在质量问题，导致家中屋顶漏水。	市住建局	2026-01-14 23:59:59
17	HX260105 60370045	群众来电反映在万客聚商务宾馆务工，拖欠群众工资 800 元。	市人力资源和社会保障局	2026-01-14 23:59:59
18	HX260105 60370044	群众来电反映在青新藏格尔木陆港商务物流中心项目部三期务工，拖欠工资一万元。	市住建局	2026-01-14 23:59:59

19	HX260105 60370040	群众来电反映在 109 国道格贡三分部路基四队务工，拖欠工资 11 万元左右。	市人力资源和社会保障局	2026-01-14 23:59:59
20	HX260105 60360036	群众来电反映三中施工未采取任何降尘措施，造成扬尘污染严重，影响周边居民正常生活。	市教育局	2026-01-14 23:59:59
21	HX260105 60360034	群众来电反映玉峰园小区在缴纳物业费时被告知需额外收取二次加压费。	市住建局	2026-01-14 23:59:59
22	HX260105 60390034	群众来电反映明珠花苑因水表无法计数，联系物业更换水表后收取 300 元费用。	市住建局	2026-01-14 23:59:59
23	HX260105 60210031	群众来电反映建设中路 15 号凯达物流有限责任公司未缴纳社保，现要求补缴。	国家税务局市 税务分局	2026-01-14 23:59:59
24	HX260105 60360032	群众来电反映在职业技术学校从事卫生间瓷砖铺贴工作，拖欠一行 4 人工工资约 6000 元。	市教育局	2026-01-14 23:59:59
25	HX260105 60360028	群众来电反映景枫万豪酒店东西朝向的清真餐馆。未设置禁止饮酒标识。	市市场监督管理局	2026-01-14 23:59:59
26	HX260105 60370030	群众来电反映在开发区华电一期务工，拖欠群众一行 16 人工工资共计 30 万元左右。	昆仑经济技术 开发区管委会	2026-01-14 23:59:59
27	HX260105 60360027	群众来电反映供热公司推行先缴费后用热的模式违背了相关法律规定。	市投资控股有 限公司	2026-01-14 23:59:59
28	HX260105 60360026	群众来电反映民乐苑公租房楼上漏水，要求解决漏水问题。	市住建局	2026-01-14 23:59:59
29	HX260105 60390027	群众来电反映在察尔汗中国五矿受工伤，公司不予提供劳动合同，导致群众无法做工伤认定。	市人力资源和 社会保障局	2026-01-14 23:59:59
30	HX260105 60360024	群众来电反映小岛村新建房屋申请办理不动产证书时，以房屋未安装门窗为由拒绝受理。	市数据局	2026-01-14 23:59:59
31	HX260105 60390024	群众来电反映东城国际物业不作为，供暖温度不达标，水费收取不合理，要求出示用水明细。	市住建局	2026-01-14 23:59:59
32	HX260105 60390023	群众来电咨询德龙幸福里小区地下停车场是否是人防停车位。	市住建局	2026-01-14 23:59:59
33	HX260105 60390016	群众来电反映南郊派出所民警称其手拿刀具存在危险行为不属实，要求核实并赔礼道歉。	市公安局	2026-01-14 23:59:59
34	HX260105 60360013	群众来电反映宜必思酒店因群众少数民族，强制要求预留联系方式，否则不予办理入住。	市公安局	2026-01-14 23:59:59
35	HX260105 60390014	群众来电反映在宝库村卸货时，货物被盗窃，白云路派出所称群众之间纠纷不予立案。	市公安局	2026-01-14 23:59:59

36	HX260105 60390012	群众来电反映在宜必思酒店订房后行程有变，退订后不予退款。	市市场监督管理局	2026-01-14 23:59:59
37	HX260105 60360010	群众来电反映在奥体花园从事公租房消防维保工作，公司拖欠一行 6 人工工资约 12000 元。	市住建局	2026-01-14 23:59:59
38	HX260105 60360009	群众来电反映盐湖办事大厅 25 号窗口办理宅基地业务时推诿不予受理，且态度十分恶劣。	市数据局	2026-01-14 23:59:59
39	HX260105 60390010	群众来电反映办理电信 169 元/月套餐，现每月收费 200 元，要求恢复原收费。	市电信公司	2026-01-14 23:59:59
40	HX260105 60310001	群众来电反映云山郡小区供暖温度不达标。	市住建局	2026-01-14 23:59:59
41	HX260105 60370004	群众来电反映人民法院将群众的银行卡冻结，要求法院协助联系原告当事人协商。	市人民法院	2026-01-14 23:59:59
42	HX260105 60200002	群众来电反映惠民小区停暖，供暖温度不达标。	市投资控股有限公司	2026-01-14 23:59:59
43	HX260105 60360002	群众来电反映民乐苑小区住户未缴纳暖气费，被市投公司强制停止供热、供水。	市投资控股有限公司	2026-01-14 23:59:59
44	HX260105 60360001	群众来电反映书山郡暖气温度不达标，客服电话无法接通，要求退还 1 月 5 日暖气费。	市投资控股有限公司	2026-01-14 23:59:59
45	HX260105 60390001	群众来电反映在盐桥南路援藏巷务工，拖欠群众工资 25000 元。	市人力资源和社会保障局	2026-01-14 23:59:59
46	HX260105 60340006	群众来电反映利和小区供暖温度不达标，要求尽快提高供暖温度。	市投资控股有限公司	2026-01-14 23:59:59
47	HX260105 60340005	群众来电反映入住凯邦大酒店前台工作人员服务态度差。	市市场监督管理局	2026-01-14 23:59:59
48	HX260105 60340004	群众来电反映惠民小区未缴取暖费，被停暖，要求尽快恢复供暖，并报销感冒费用。	市投资控股有限公司	2026-01-14 23:59:59
49	HX260105 60340003	群众来电反映在华明物流园益诚源特产超市购买充电线，疑似假冒伪劣产品。	市市场监督管理局	2026-01-14 23:59:59
50	HX260105 60340002	群众来电反映盗窃及扣货事宜多次报警，白云路派出所均未立案处理。	市公安局	2026-01-14 23:59:59

（二）超期工单。截止 2026 年 1 月 11 日 24 时超期回复工单 4 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	HX251228 68900050	群众来电反映青 AV9035 货车超限超载，要求职能部门处置。	市交通局	2026-01-09 11:49:15	2026-01-08 23:59:59	回复超 期 1 日
2	HX251226 60340013	群众来电反映煤炭物流园高速出口大车严重超载。	市交通局	2026-01-08 09:38:43	2026-01-07 23:59:59	回复超 期 1 日
3	HX251225 60380038	群众来电投诉泰山路仁和小区住户向物业申请停暖，物业未予同意。	市住建局	2026-01-07 08:54:49	2026-01-06 23:59:59	回复超 期 1 日
4	HX251230 60340021	群众来电反映金北一巷施工导致群众车辆受损，要求赔偿维修费。	水务集团有 限公司	2026-01-12 11:42:33	2026-01-09 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 14 日印发