

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工作 通 报

2026 年第 3 期（总第 172 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 1 月 19 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 1 月第 3 周）

一、总体情况

2026 年 1 月 12 日 0 时至 2026 年 1 月 18 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 1269 件，较上周增加 11.12%，其中：在线答复 894 件，占比 70.45%；转办工单 375 件（中国政府网转办 14 件，占比 1.1%；省州系统转办 16 件，占比 1.26%；本级工单 345 件，占比 27.19%），已办结 77 件。

二、主要热点

（一）公共服务类问题。主要集中在广达滨河新城、西苑小区、怡馨小区、公路小区等未缴纳暖气费停止供暖；祥苑小区、税务局家属院停水时间较长；快递丢失、破损、派送不及时，快递驿站额外收费等问题，本周热线接到此类诉求电话共 231 件。

（二）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及部分私人企业拖欠工资；咨询医保缴纳、报销，育儿补贴发放时间等问题，本周热线接到此类诉求电话共 208 件。

（三）交通运输类问题。主要集中在车辆违章停放、货车超限超载；出租车不按交规行驶、拼客、拒载、收费不合理；机动车违章处罚、年审等问题，本周热线接到此类诉求电话共 63 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2026 年 1 月 18 日 24 时，即将超期工单共 39 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	HX260113 60340037	群众来电咨询鑫璟花园燃气管道改造将厨房墙壁打孔，要求处理墙壁孔洞问题。	市住建局	2026-01-22 23:59:59
2	HX260113 60340017	群众来电反映浙商华府 2 号楼 1 单元 113 室因装修噪音被物业停水停电，要求尽快恢复水电。	市住建局	2026-01-22 23:59:59
3	HX260113 60340013	群众来电反映西苑小区 2 号楼 3 单元 302 室被停暖，缴费时供暖公司拒收，要求尽快恢复供暖。	市投资控股有限公司	2026-01-22 23:59:59
4	HX260113 60340008	群众来电反映青年巷路灯不亮，夜间存在安全隐患，要求尽快恢复照明。	市交通局	2026-01-22 23:59:59
5	HX260113 60340003	群众来电反映利和小区因个别住户未缴取暖费，将整栋楼停暖，要求尽快恢复供暖。	市投资控股有限公司	2026-01-22 23:59:59

6	HX260113 60390038	群众来电反映锦祥小区楼下洗车行噪音扰民。	市综合行政执法局	2026-01-22 23:59:59
7	HX260113 60370050	群众来电反映自来水小区物业以资金压力较大为由, 停止小区供暖。	市住建局	2026-01-22 23:59:59
8	HX260113 60310012	群众来电反映怡馨小区交暖气费, 但停暖多日, 要求尽快恢复供暖。	市投资控股有限公司	2026-01-22 23:59:59
9	HX260113 60310011	群众来电反映出租车报废半年, 永利出租车公司至今未换车, 要求尽快换车。	市交通局	2026-01-22 23:59:59
10	HX260113 60370046	群众来电反映银河小区4号楼1单元1502室住户已缴纳暖气费, 被无故停暖。	市投资控股有限公司	2026-01-22 23:59:59
11	HX260113 60360035	群众来电反映书山郡15号楼2单元221室暖气温度不达标, 工作人员仅上门测温, 问题未得到解决。	市投资控股有限公司	2026-01-22 23:59:59
12	HX260113 60360034	群众来电反映利和小区暖气被供热公司关停, 已缴纳暖气费, 要求恢复供暖。	市投资控股有限公司	2026-01-22 23:59:59
13	HX260113 60200005	群众反映在乌图美仁乡中灶火一标段治沙务工, 拖欠4人工资13552元。	市林草局	2026-01-22 23:59:59
14	HX260113 60200004	群众反映青新藏陆港商旅物流中心项目一期拖欠农民工工资300多万元。	市住建局	2026-01-22 23:59:59
15	HX260113 60200003	群众反映民康村育儿补贴申请通过, 至今未发放。	卫生健康委员会	2026-01-22 23:59:59
16	HX260113 60370042	群众来电反映盐湖三小区所有人行通道都被改为停车位, 导致行人无法通行。	青海盐湖股份有限公司	2026-01-22 23:59:59
17	HX260113 60390032	群众来电反映在鸭舞优北京烤鸭店铺订购新疆椒麻鸡食用后腹泻, 要求对该店铺进行核查, 并退款。	市市场监督管理局	2026-01-22 23:59:59
18	HX260113 60200001	群众反映在景枫万豪酒店务工拖欠工资。	市人力资源和社会保障局	2026-01-22 23:59:59
19	HX260113 60370041	群众来电反映公安局辅警人员至今未发放其2022年7月至11月工资。	市公安局	2026-01-22 23:59:59
20	HX260113 60360033	群众来电反映奥体花园1号楼1107室未供暖, 要求减免2025年12月至今未供暖期间的费用。	市投资控股有限公司	2026-01-22 23:59:59
21	HX260113 60310008	群众来电反映金峰路中路22号前期施工将电线挖断, 要求尽快将电线接通。	水务集团有限公司	2026-01-22 23:59:59
22	HX260113 60360030	群众来电反映星园小区公租房已退租, 向盐湖城投公司缴纳的2160元押金至今未退还。	市住建局	2026-01-22 23:59:59

23	HX260113 60390029	群众来电反映云山郡小区 1 号楼 2 单元 503 室, 供暖温度不达标。	市投资控股有限公司	2026-01-22 23:59:59
24	HX260113 60360028	群众来电反映车管所领取驾照, 工作人员态度恶劣、辱骂群众, 要求该工作人员道歉。	市公安局	2026-01-22 23:59:59
25	HX260113 60230034	群众反映孩子感冒前往建桥医院就诊未好转, 医院拒绝开具转院证明, 要求尽快开具转院证明。	卫生健康委员会	2026-01-22 23:59:59
26	HX260113 60390023	群众来电反映在乌图美仁乡中国铁建大桥工程局集团有限公司务工, 拖欠群众 4 人工资 5000 元。	市人力资源和社会保障局	2026-01-22 23:59:59
27	HX260113 60370030	群众来电反映在陆港物流中心东大重装钢结构有限公司务工, 拖欠群众工资 3 万元左右。	市住建局	2026-01-22 23:59:59
28	HX260113 60370026	群众来电反映在 109 国道格贡三分部务工, 拖欠群众工资 25800 元。	市人力资源和社会保障局	2026-01-22 23:59:59
29	HX260113 60360020	群众来电反映在西豫有色金属务工, 拖欠群众工资 24384 元。	昆仑经济技术开发区管委会	2026-01-22 23:59:59
30	HX260113 60230020	群众反映车辆进入开发区需要在小程序进行申报, 认为程序较为复杂, 要求简化入园流程。	昆仑经济技术开发区管委会	2026-01-22 23:59:59
31	HX260113 60310003	群众来电反映在东出口太阳能发电厂旁边特种养殖场务工, 拖欠其 3 人工资 1 万多元。	市人力资源和社会保障局	2026-01-22 23:59:59
32	HX260113 60390016	群众来电反映在 109 国道中国交建务工, 拖欠群众工资 27800 元。	市人力资源和社会保障局	2026-01-22 23:59:59
33	HX260113 60360012	群众来电反映怡馨小区已缴纳暖气费, 供暖公司仍拒绝供暖, 要求立即恢复供暖。	市投资控股有限公司	2026-01-22 23:59:59
34	HX260113 60360008	群众来电咨询奥体花园 2025 年 12 月 16 日至今未供暖期间的费用是否可以减免。	市投资控股有限公司	2026-01-22 23:59:59
35	HX260113 60390007	群众来电反映在车管所旁边的检测站审车, 电路系统异常, 修理厂检查正常, 要求尽快完成审车。	市交通局	2026-01-22 23:59:59
36	HX260113 60360005	群众来电反映在 109 国道沱沱河路段务工, 拖欠群众一行 9 人工资 20 万元左右。	市人力资源和社会保障局	2026-01-22 23:59:59
37	HX260113 60310001	群众来电反映银河小区 4 号楼 704 室停暖, 要求尽快恢复供暖并减免停暖期间费用。	市投资控股有限公司	2026-01-22 23:59:59
38	HX260113 60360001	群众来电反映购买前往敦煌的汽车票后被告知无车次前往, 要求补偿后续联程车票损失。	市交通局	2026-01-22 23:59:59
39	HX260113 68900005	群众来电反映利和小区暖气管道冰凉, 供暖公司值班电话无人接听, 要求做出合理解释。	市投资控股有限公司	2026-01-22 23:59:59

（二）超期工单。截止 2026 年 1 月 18 日 24 时超期回复工单 6 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	HX251230 60340021	群众来电反映金北一巷施 导致积水溢至路面，造成 其车辆受损，要求赔偿车 辆维修费。	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
2	HX260104 68900029	群众来电反映青海陆安机 动车检测站将其拉入黑名 单，导致无法检测车辆。	市交通局	2026-01-14 09:14:18	2026-01-13 23:59:59	回复超 期 1 日
3	HX260104 68900007	群众来电反映豫润机动车 检测站，要求群众提供发 动机号才可审车。	市交通局	2026-01-14 09:15:07	2026-01-13 23:59:59	回复超 期 1 日
4	HX260102 68900026	群众来电反映石化基地南 三区 17 号楼 2 单元 402 室，更换水表导致漏水， 要求解决漏水问题。	水务集团有 限公司	2026-01-14 09:11:26	2026-01-13 23:59:59	回复超 期 1 日
5	HX260101 60350039	群众来电投诉利民小区供 暖时长不足，未按时供暖。	市住建局	2026-01-14 18:53:41	2026-01-13 23:59:59	回复超 期 1 日
6	HX260106 60390036	群众来电反映从事老旧小 区改造工作，拖欠其工资 四万元左右。	市住建局	2026-01-16 17:52:50	2026-01-15 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22日印发