

# 格尔木市 12345 政务服务便民热线

## 工作 通 报

2026 年第 5 期（总第 174 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 1 月 26 日

### 格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 1 月第 4 周）

#### 一、总体情况

2026 年 1 月 19 日 0 时至 2026 年 1 月 25 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 1136 件，较上周减少 10.48%，其中：在线答复 812 件，占比 71.48%；转办工单 324 件（中国政府网转办 10 件，占比 0.88%；省州系统转办 24 件，占比 2.11%；本级工单 290 件，占比 25.53%），已办结 59 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、青海盐湖镁业有限公司、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；咨询医疗保险缴纳、报销，育儿补贴发放等待时间较久等问题，本周热线接到此类诉求电话共 158 件。

（二）公共服务类问题。主要集中在广达滨河新城、银河小区、宁靓邮电小区等部分小区供暖温度不达标、供暖时长不足、暖气管道漏水；泰康小区、泰和小区、丽苑小区、西苑小区等部分小区因未缴纳费用，暖气被关停；快递员服务态度恶劣、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 156 件。

（三）城乡建设类问题。主要集中在市区部分路段商贩占道经营现象较为严重；部分小区内监控设施不完善、垃圾未及时清理、小区停车收费不合理；公租房押金未及时退还等问题，本周热线接到此类诉求电话共 71 件。

### 三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2026 年 1 月 25 日 24 时，即将超期工单共 27 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	HX260120 60390008	群众来电投诉和谐家园物业人员服务态度恶劣，要求对该工作人员服务态度问题进行处理。	市住建局	2026-01-29 23:59:59
2	HX260120 60390006	群众来电反映鑫璟花园小区停车显示收费 7 元，收费杆显示 5 元，要求核查该小区停车收费问题。	市住建局	2026-01-29 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
3	HX260120 60390004	群众来电投诉桔子酒店的排风扇噪音较大，噪音扰民。	市综合行政执法局	2026-01-29 23:59:59
4	HX260120 60390002	群众来电反映寰宇驾校报名时驾校工作人员曾告知有相关补贴政策，现要求尽快发放补贴。	市交通局	2026-01-29 23:59:59
5	HX260120 60370041	群众来电投诉南山口检查站工作人员服务态度极其恶劣。	市公安局	2026-01-29 23:59:59
6	HX260120 60370040	群众来电反映为广达天誉小区南门停车场属于违建，被上锁，导致业主无法正常停车。	市住建局	2026-01-29 23:59:59
7	HX260120 60370037	群众来电反映和政小区公租房退租，物业至今未退还群众 1000 元押金。	市住建局	2026-01-29 23:59:59
8	HX260120 60370036	群众来电反映在大格勒乡务工，拖欠群众工资共计 2 万元左右。	市人力资源和社会保障局	2026-01-29 23:59:59
9	HX260120 60370034	群众来电反映前往格尔木市二医院工作人员扎针二十几次没有成功，导致小孩精神失常。	卫生健康委员会	2026-01-29 23:59:59
10	HX260120 60350036	群众来电投诉购买康兴花苑 9 号楼购车库，出现水管漏水情况。	市住建局	2026-01-29 23:59:59
11	HX260120 68900026	群众来电反映市场监督管理局未处理枫际酒店退费事宜，且工作人员袒护酒店。	市市场监督管理局	2026-01-29 23:59:59
12	HX260120 60350035	群众来电投诉星耀汽车租赁公司未退还租车押金 3950 元。	市交通局	2026-01-29 23:59:59
13	HX260120 68900025	群众来电投诉白云路派出所工作人员不作为，反映问题时工作人员将电话挂断。	市公安局	2026-01-29 23:59:59
14	HX260120 60310001	群众来电投诉玲珑湾 19 号楼 2 单元 201 室，供暖温度不达标。	市住建局	2026-01-29 23:59:59
15	HX260120 60370027	群众来电反映东村化工厂的土地被邻居强行占用，不动产权证等手续齐全，要求协调归还土地。	市自然资源局	2026-01-29 23:59:59
16	HX260120 60200018	群众反映惠子伟业商贸有限公司违章搭建。	市自然资源局	2026-01-29 23:59:59
17	HX260120 60350029	群众来电投诉中山路建行旁边井盖丢失，未放置警示标识，车辆经过时轮胎掉入。	水务集团有限公司	2026-01-29 23:59:59
18	HX260120 60350024	群众来电反映旱码头停水，影响生意，群众要求尽快恢复供水。	水务集团有限公司	2026-01-29 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
19	HX260120 60350021	群众来电反映盐桥北路五道梁家属院天然气管道爆炸，要求查明爆炸原因及及赔偿。	市应急管理局	2026-01-29 23:59:59
20	HX260120 60370020	群众来电反映中佰家旺超市隔壁院内开设玉石市场，路边违停车辆较多，影响通行。	市公安局	2026-01-29 23:59:59
21	HX260120 60370017	群众来电反映在察尔汗盐湖沃锦公司务工，拖欠群众一行9人工资共计20万元左右。	昆仑经济技术开发区管委会	2026-01-29 23:59:59
22	HX260120 68900009	群众来电反映在格尔木青海华电务工，板拖欠2人工资9000元至今未发放。	昆仑经济技术开发区管委会	2026-01-29 23:59:59
23	HX260120 68900008	群众来电反映银河小区1号楼2单元4楼的楼道暖气管道漏水，向物业公司报修后未处理。	市投资控股有限公司	2026-01-29 23:59:59
24	HX260120 60370008	群众来电反映在察尔汗路被他人殴打，向黄河路派出所报案，现嫌疑人被担保释放。	市公安局	2026-01-29 23:59:59
25	HX260120 60350006	群众来电反映中灶火一标段青海中煤，拖欠一行6辆车运输费18000元。	市林草局	2026-01-29 23:59:59
26	HX260120 68900002	群众来电反映在中灶火治沙项目中从事运输沙草工作，现拖欠10人工资共计20余万元。	市林草局	2026-01-29 23:59:59
27	HX260120 60200001	群众投诉育红巷社区卫生服务站推脱不作为，去该服务站用医保卡刷药多次推脱。	市卫生健康委员会	2026-01-29 23:59:59

（二）超期工单。截止2026年1月25日24时超期回复工单2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	HX260112 60390022	群众来电反映汽车站带物品，司机收费80元是否合法合规。	市交通局	2026-01-22 09:52:44	2026-01-21 23:59:59	回复超期1日
2	HX260109 60360048	群众来电咨询书山郡小区开发商收取300元测绘费是否合理。	市住建局	2026-01-23 09:38:43	2026-01-20 23:59:59	回复超期3日

（三）预警工单。截止 2026 年 1 月 25 日 24 时预警工单 1 件（详见下表），请涉及单位加强沟通，群策群力，共同解决群众反映的难点问题，超期将在全州进行通报。

工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间	工作建议
HX260116 60390013	群众来电反映康泰花园西区税务局家属院 21 号楼表后管道漏水，需该栋楼的住户掏钱维修，现已将该栋楼的水关停，群众要求快恢复供水。	热线接到群众诉求后，立即转派至水务集团有限公司、国家税务局格尔木市税务分局、西城区行政委员会，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复。	2026-01-27 23:59:59	建议西城区牵头协商解决。

---

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30日印发