

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 6 期（总第 175 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 2 月 2 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 1 月第 5 周）

一、总体情况

2026 年 1 月 26 日 0 时至 2026 年 2 月 1 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 1180 件，较上周增加 3.72%，其中：在线答复 881 件，占比 74.66%；转办工单 299 件（中国政府网转办 2 件，占比 0.17%；省州系统转办 37 件，占比 3.14%；本级工单 260 件，占比 22.03%），已办结 13 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、黄河锦龙城、公路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、和谐家园、旭东小区等小区因住户未缴纳暖气费暖气被关停；快递派件员服务态度恶劣、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 195 件。

（二）社会事业类问题。主要集中在乌图美仁乡防沙治沙项目、光伏园区、南山口抽水蓄能电站、察尔汗盐湖镁业、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；咨询医保信息查询、备案、缴费、报销、结算；育儿补贴发放政策等问题，本周热线接到此类诉求电话共 170 件。

（三）公共安全类问题。主要集中在市区内部分路段流动商贩占道经营、车辆违停现象较为严重；西出口甘森服务站附近因降雪天气交通管制时间较长，引起群众不满；咨询身份证件申领、补办流程等问题，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 2 月 1 日 24 时，即将超期工单共 15 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	格尔木市 2026012800107	群众来电反映盐桥村国家电网旁边通讯井盖塌陷。	市工业信息化和科技局	2026-02-04 00:00:00
2	格尔木市 2026012800104	群众来电反映金峰路环卫工作环境恶劣，工作量大，公司威胁若不工作将被解雇。	市城市管理局	2026-02-04 00:00:00

3	格尔木市 2026012800100	群众来电反映丽苑小区暖气温度较低，能否将暖气报停，自行供暖。	市投资控股有限公司	2026-02-04 00:00:00
4	格尔木市 2026012800091	群众来电反映执行局工作电话威胁，要求其撤案，质疑其行为是否合法。	市人民法院	2026-02-04 00:00:00
5	格尔木市 2026012800090	群众来电反映在乌图美仁乡从事治沙工作，拖欠群众一行 3 人工工资约 6000 元。	市林业和草原局	2026-02-04 00:00:00
6	省级 2026012800532	群众反映在长江路务工，拖欠 10 万元左右工资未发放。	市人力资源和社会保障局	2026-02-04 00:00:00
7	格尔木市 2026012800054	群众来电反映小岛村自来水主管道破裂，导致家中被淹，向自来水公司反映，至今未处理。	水务集团有限公司	2026-02-04 00:00:00
8	格尔木市 2026012800053	群众来电反映金峰路自来水管损坏导致居民产生高额水费，要求自来水公司解释为何长期不抄表、不履行维修职责。	水务集团有限公司	2026-02-04 00:00:00
9	格尔木市 2026012800052	群众来电反映广达滨河 B 区北门及泰山巷路段的路灯不亮，希望尽快修复。	市住房和城乡建设局	2026-02-04 00:00:00
10	格尔木市 2026012800048	群众来电反映天天好超市关闭，但其持有的购物卡内尚有余额，要求退费。	市市场监督管理局	2026-02-04 00:00:00
11	格尔木市 2026012800037	群众来电反映在美豪酒店务工，拖欠群众工资 7070 元。	市人力资源和社会保障局	2026-02-04 00:00:00
12	中网补 2026012800001	群众反映在中国十三化建务工，拖欠工资 35921 元	市人力资源和社会保障局	2026-02-04 00:00:00
13	格尔木市 2026012800024	群众来电反映在 109 国道中铁七局修建桥梁，拖欠 12 人工工资 12 万元。	市人力资源和社会保障局	2026-02-04 00:00:00
14	海西州 2026012800014	群众来电反映玉峰园小区供暖温度不达标，供热公司同意减免暖气费，但至今未处理。	市投资控股有限公司	2026-02-04 00:00:00
15	格尔木市 2026012800001	群众来电反映在格尔木华电务工，拖欠群众工资 2000 元。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-02-04 00:00:00

（二）超期工单。截止 2026 年 2 月 1 日 24 时超期未回复工单 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
1	格尔木 2026012400094	群众来电反映青 HC8683 非法运营，要求对非法运营车辆进行查处。	市交通运输局	未回复	2026-01-30 00:00:00
2	格尔木市 2026012500014	群众来电反映盐湖镁业公司仓储中心仓储车间，周末连续加班，无加班费。	青海汇信资产管理有限责任公司	未回复	2026-01-30 00:00:00

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 2 月 4 日印发