

# 格尔木市 12345 政务服务便民热线

# 工 作 通 报

2026 年第 7 期（总第 176 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 2 月 9 日

## 格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 2 月第 1 周）

### 一、总体情况

2026 年 2 月 2 日 0 时至 2026 年 2 月 8 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 929 件，较上周减少 20.27%，其中：在线答复 683 件，占比 73.52%；转办工单 246 件（中国政府网转办 3 件，占比 0.32%；省州系统转办 27 件，占比 2.91%；本级工单 216 件，占比 23.25%），已办结 26 件。

### 二、主要热点

（一）人力资源和社会保障类问题。主要集中在乌图美仁乡防沙治沙项目、光伏园区、昆仑经济技术开发区青海华电格尔木一期项目部、胜华矿业、鸿鑫矿业、藏青工业园及部分私人企业拖欠工资等问题，本周热线接到此类诉求电话共 177 件。

（二）公共服务类问题。主要集中在部分小区供暖温度不达标、供暖时长不足、暖气管道漏水未及时上门检修；怡馨小区、和谐家园、玉峰园小区等部分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 85 件。

（三）交通运输类问题。主要集中在市区内部分路段车辆违章停放，货车超限超载，出租车遗失物品、司机不文明用语，危险驾驶行为，咨询高速公路收费及路况信息等问题，本周热线接到此类诉求电话共 50 件。

### 三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2026 年 2 月 8 日 24 时，即将超期工单共 37 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	格市电 2026020400115	群众来电反映在察尔汗盐湖中国五矿工作，拖欠工资 4900 元。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-02-11 00:00:00
2	格市电 2026020400097	群众来电反映青海鸿迪商贸有限公司拖欠其 2400 元工资。	市人力资源和社会保障局	2026-02-11 00:00:00
3	格市电 2026020400110	群众来电反映火车站广场内有多栋闲置商品房，请职能单位协调，将闲置房屋租赁。	市住房和城乡建设局	2026-02-11 00:00:00

4	格市电 2026020400105	群众来电反映在市第二人民医院从事安装工作，拖欠1万余元工资。	市投资控股有限公司	2026-02-11 00:00:00
5	格市电 2026020400009	群众来电反映在乌图美仁乡务工，拖欠群众工资3000多元。	市能源局	2026-02-11 00:00:00
6	格市电 2026020400021	群众来电反映在乌图美仁乡从事治沙，拖欠群众工资3000元左右。	市林业和草原局	2026-02-11 00:00:00
7	格市电 2026020400027	群众来电反映在察尔汗中国五矿从事木工，拖欠群众两人工资5000元左右。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-02-11 00:00:00
8	格市电 2026020400041	群众来电反映在察尔汗盐湖三期务工脚部受伤，要求公司支付医疗费、赔偿误工费。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-02-11 00:00:00
9	格市电 2026020400042	群众来电反映在建兴巷王乃强住宅楼从事木工，现拖欠群众一行7人工资约6万元。	市住房和城乡建设局	2026-02-11 00:00:00
10	省级电 2026020400465	群众反映在格尔木原品化工厂务工，拖欠6人工资2.9万元。	市人力资源和社会保障局	2026-02-11 00:00:00
11	格市电 2026020400049	群众来电反映在乌图美仁乡从事种草方格，拖欠群众工资82966元。	市林业和草原局	2026-02-11 00:00:00
12	格市电 2026020400061	群众来电反映广达B区卫生未及时清理，装修噪音无人管理，部分业主免费停车，希望物业给出合理解释并改善服务。	市住房和城乡建设局	2026-02-11 00:00:00
13	格市电 2026020400063	群众来电反映在乌图美仁乡从事种草方格，拖欠群众59人工资41万元。	市林业和草原局	2026-02-11 00:00:00
14	格市电 2026020400074	群众来电反映环保局家属院无物业管理，垃圾堆积严重，已有半年无人清理。	东城区行政委员会	2026-02-11 00:00:00
15	省级网 2026020400007	群众反映在三峡新能源格尔木发电有限公司工作，拖欠4个月工资11.5万元。	市能源局	2026-02-11 00:00:00
16	格市电 2026020400082	群众来电反映仁和小区公租房，盐湖城投收取的押金至今未退还。	市住房和城乡建设局	2026-02-11 00:00:00
17	省级电 2026020400908	群众反映在中灶火南水北调工程中中铁四局项目部务工，拖欠4人工资4万元。	市人力资源和社会保障局	2026-02-11 00:00:00
18	格市电 2026020400088	群众来电反映广达天誉申请通天然气，被告知因工人放假需等到年后安装。	华润燃气有限公司	2026-02-11 00:00:00
19	格尔木市 2026012800073	群众来电反映德龙快递驿站工作人员告知群众拿错快递，群众表示未拿错快递，是驿站内部问题导致的快递丢失。	市交通运输局	2026-02-11 00:00:00

20	格尔木市 2026012800006	群众来电反映人保大厦民谣聚商家拒绝提供酒类存储服务，且商家存在赶客行为。	格尔木市市场监督管理局	2026-02-11 00:00:00
21	格尔木市 2026012800008	群众来电反映青 HB5712 出租车拒载。	市交通运输局	2026-02-11 00:00:00
22	格尔木市 2026012800022	群众来电反映盐桥路派出所旁边的 KONE 酒吧搞民族对立，侮辱伊斯兰教信仰。	市民族宗教事务局	2026-02-11 00:00:00
23	格尔木市 2026012800030	群众来电反映肯德基世邦店早餐不新鲜，且工作人员服务态度差，言语不礼貌。	市市场监督管理局	2026-02-11 00:00:00
24	格尔木市 2026012800044	群众来电反映在盐湖钾肥厂工地工作时手指被夹断，劳动局称需要做工伤认定，因公司未缴纳社保，无法做工伤认定。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-02-11 00:00:00
25	格尔木市 2026012800057	群众来电反映明珠花苑物业收取水费标准过高。	市住房和城乡建设局	2026-02-11 00:00:00
26	格尔木市 2026012800058	群众来电反映交通运输局工作人员态度恶劣。	市交通运输局	2026-02-11 00:00:00
27	格尔木市 2026012800065	群众来电反映在开发区华电煤电厂务工，拖欠一行 5 人工资 31000 元。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-02-11 00:00:00
28	格尔木市 2026012800070	群众来电反映格莱酒店房间内无热水，要求退还房费。	市市场监督管理局	2026-02-11 00:00:00
29	格市电 2026020300143	群众来电反映在长江路硫酸钾车间务工，拖欠群众工资 11820 元。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-02-11 00:00:00
30	格尔木市 2026012800086	群众来电反映在乌图美仁乡从事防沙治沙工作，拖欠群众 4 人工资 4650 元左右。	市林业和草原局	2026-02-11 00:00:00
31	格尔木市 2026012800099	群众来电反映在乌图美仁乡青海鸿鑫矿业务工，拖欠 8 人工资 20 余万元。	市自然资源局	2026-02-11 00:00:00
32	格尔木市 2026012800109	群众来电反映浙商华府 4 号楼 1 单元电梯噪音较大，要求维保单位到家中测试噪音。	市住房和城乡建设局	2026-02-11 00:00:00
33	格尔木市 2026012800113	群众来电反映在乌图美仁乡从事沙漠治沙项目，拖欠 33 人工资 10 万元。	市林业和草原局	2026-02-11 00:00:00
34	格尔木市 2026012800119	群众来电反映低保发放金额与应得标准不符，要求职能部门作出解释。	市民政局	2026-02-11 00:00:00
35	格尔木市 2026012800125	群众来电反映向卫健委投诉二医院，至今未联系群众处理问题，所有回复内容均为虚构，现投诉卫健委不作为。	卫生健康委员会	2026-02-11 00:00:00

36	格尔木市 2026012800132	群众来电反映在鸿鑫矿业务工，拖欠群众工资 18000 余元。	市自然资源局	2026-02-11 00:00:00
37	格尔木市 2026012800142	群众来电投诉电信公司流量包虚假宣传，流量包定价不合理，群众多次投诉后，电信公司未及时给予有效回应。	电信公司	2026-02-11 00:00:00

(二) 超期工单。截止 2026 年 2 月 8 日 24 时超期未回复工单 1 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。

工单编号	诉求内容	处置单位	回复时间	到期时间
格尔木市 2026013000078	群众来电反映云舟物业公司拖欠其两人工资约 1 万元。	市住房和城乡建设局	未回复	2026-02-06 00:00:00

(三) 预警工单。截止 2026 年 2 月 8 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
格尔木市 2026012800107	群众来电反映盐桥北路盐桥村国家电网旁边有一处通讯井盖塌陷。	热线接到群众诉求后，立即转派至市工业信息化和科技局、市住建局、海西电力格尔木分公司、水务集团有限公司，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复。	2026-02-04 00:00:00	建议市工业信息化和科技局牵头市住建局配合尽快核实处理。

---

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10日印发

---