

# 格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2026 年第 9 期（总第 178 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 3 月 9 日

## 格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 3 月第 1 周）

### 一、总体情况

2026 年 3 月 2 日 0 时至 2026 年 3 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 939 件，较上周增加 20.69%，其中：在线答复 704 件，占比 74.97%；转办工单 235 件（中国政府网转办 0 件，占比 0%；省州系统转办 22 件，占比 2.34%；本级工单 213 件，占比 22.68%），已办结 28 件。

### 二、主要热点

（一）公共服务类问题。主要集中在书山郡小区、广达滨河新城、和政小区、利和小区等供暖温度不达标，同时存在暖气管道异响、爆管及漏水等设施故障问题；嘉丰景园小区、铁路西苑小区自来水出现明显消毒水味道；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 157 件。

（二）公共安全类问题。主要集中在市区内部分电动车、小轿车未按交通规则行驶、违规停放，存在较大交通安全隐患；受正月十五社火、焰火表演影响，部分路段实施交通管制，导致车流拥堵，部分群众对管制时限及疏导措施认可度不高；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 58 件。

（三）科技教育类问题。主要集中在新学期开始后，部分学校转学就读学生数量增多、转学流程无法在公众号查询，且存在学校违规补课、复读班收取高额学费等问题，本周热线接到此类诉求电话共 48 件。

### 三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2026 年 3 月 8 日 24 时，即将超期工单共 20 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 2026030400021	群众来电咨询格尔木河大桥向西左转往南道路，何时修复完成。	市交通运输局	2026-03-11 00:00:00
2	格市电 2026030400114	群众来电反映在健桥医院拖欠群众绩效工资约 5000 元。	市人力资源和 社会保障局	2026-03-11 00:00:00

3	格市电 2026030400112	群众来电反映自来水家属院6号楼供暖温度不达标。	市住房和城乡建设局	2026-03-11 00:00:00
4	格市电 2026030400102	群众来电反映建设西路昆仑花园门面房二楼锐胜桌球噪音严重扰民。	市文体旅游广电局	2026-03-11 00:00:00
5	格市电 2026030400094	群众来电反映在庆华矿业上班，要求公司提供劳动合同原件，公司拒绝提供。	市人力资源和社会保障 局	2026-03-11 00:00:00
6	格市电 2026030400083	群众来电反映交警队工作人员在处理交通违章时，违规查看手机且态度恶劣，要求相关部门作出合理解释。	市公安局	2026-03-11 00:00:00
7	格市电 2026030400082	群众来电反映扫码使用共享充电宝时，被开通了中国石油的加油卡业务，要求退还被扣费用并关停相关业务。	移动公司	2026-03-11 00:00:00
8	格市电 2026030400078	群众来电反映在乌图美仁乡野牛沟第六项目部务工，拖欠群众一行十人工资1万余元。	市林业和草原局	2026-03-11 00:00:00
9	格市电 2026030400071	群众来电反映十四中旁的教师周转房未开通暖气和自来水，多次向飞鹰物业反映未解决。	市住房和城乡建设局	2026-03-11 00:00:00
10	格市电 2026030400055	群众来电反映城北村至民康村路段大车违停及违规行驶，影响交通安全。	市公安局	2026-03-11 00:00:00
11	格市电 2026030400042	群众来电反映广达A区6号楼1号151室，供暖温度不达标。	市投资控股有限公司	2026-03-11 00:00:00
12	格市电 2026030400029	群众来电反映在格尔木市中核二二项目部务工，拖欠群众工资约11000元。	市人力资源和社会保障 局	2026-03-11 00:00:00
13	格市电 2026030400022	群众来电反映铁路怡馨小区8号楼4单元501室供暖温度不达标，要求尽快上门检修。	市投资控股有限公司	2026-03-11 00:00:00
14	格市电 2026030400015	群众来电反映3405厂5号楼3单元103室下水道堵塞，向物业反映未解决。	市住房和城乡建设局	2026-03-11 00:00:00
15	格市电 2026030400014	群众来电反映书山郡小区2025年停暖一个月，要求退还暖气费用。	市投资控股有限公司	2026-03-11 00:00:00
16	格市电 2026030400012	群众来电反映星园小区南门口散落垃圾较多，希望小区物业及时清理垃圾。	市住房和城乡建设局	2026-03-11 00:00:00
17	省级微 2026021100005	群众反映富康花园4-1-403室厨房多次发生污水反溢，向物业反映推诿不处理。	市住房和城乡建设局	2026-03-11 00:00:00
18	格市电 2026022600057	群众来电反映华明建材物流园周边商铺占用绿化带，绿化带被破坏，要求将绿化带恢复。	市交通运输局	2026-03-11 00:00:00

19	格市电 2026022600079	群众来电反映陆安机动车检测站审车，因车身未标注字样未能通过，按要求添加后仍未通过审核，现要求尽快完成车辆审核。	市交通运输局	2026-03-11 00:00:00
20	格市电 2026022600141	群众来电反映鑫璟花园康盛堂大药房部分药品价格较高，希望相关部门调查，并要求药房对做出合理解释或给予补偿。	市市场监督管理局	2026-03-11 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3月12日印发

---