

# 格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2026 年第 10 期（总第 179 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 3 月 16 日

## 格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 3 月第 2 周）

### 一、总体情况

2026 年 3 月 9 日 0 时至 2026 年 3 月 15 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 969 件，较上周增加 3.19%，其中：在线答复 700 件，占比 72.24%；转办工单 269 件（中国政府网转办 1 件，占比 0.1%；省州系统转办 17 件，占比 1.75%；本级工单 251 件，占比 25.9%），已办结 30 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小区因部分业主未缴纳暖气费暖气被关停，引发群众不满；和政小区、公路小区等部分小区供暖温度不达标；实验小学家属院、金北片区停水现象频发；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 130 件。

（二）住房和城乡建设类问题。主要集中在部分小区物业不作为，小区内配套设施损坏未及时维修、垃圾未及时清理、停水停电前未提前通知、限制充值水电费；公租房退租后押金未及时退还；金峰中路、泰山路路灯故障等问题，本周热线接到此类诉求电话共 63 件。

（三）人力资源和社会保障类问题。主要集中在乌图美仁乡治沙项目、察尔汗盐湖机电、中国安能电站及部分私人企业拖欠工资；咨询医疗保险信息查询、缴费、报销、异地就医医保备案流程等问题，本周热线接到此类诉求电话共 58 件。

### 三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2026 年 3 月 15 日 24 时，即将超期工单共 29 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 2026031100163	群众来电反映建兴巷西头施工，道路处于全封闭状态，无法驾车进入小区。	市住房和城乡建设局	2026-03-18 00:00:00
2	格市电 2026031100160	群众来电反映中山路北侧人行道红绿灯故障，存在安全隐患。	市公安局	2026-03-18 00:00:00
3	格市电 2026031100154	群众来电反映柴达木中路公安局西侧停车位停车线不明显。	市公安局	2026-03-18 00:00:00

4	格市电 2026031100131	群众来电反映明珠花苑南门施工，导致车辆通行受阻，现要求清理安全通道内的私家车。	市住房和城乡建设局	2026-03-18 00:00:00
5	格市电 2026031100126	群众来电反映人民法院门口路面塌陷，存在交通安全隐患。	水务集团有限公司	2026-03-18 00:00:00
6	格市电 2026031100116	群众来电反映碧桂园右侧停车场未设警示标志，导致群众跌入井中受伤。	海西电力公司	2026-03-18 00:00:00
7	格市电 2026031100113	群众来电反映因生病住院耽误审车，现被告知需缴纳 1000 元罚款。	市交通运输局	2026-03-18 00:00:00
8	格市电 2026031100103	群众来电反映江源路小学施工车辆将通道堵死，导致电瓶车都无法通过。	市住房和城乡建设局	2026-03-18 00:00:00
9	格市电 2026031100100	群众来电反映在黄河路捷途汽修务工，拖欠工资 150 元。	市人力资源和社会保障局	2026-03-18 00:00:00
10	格市电 2026031100095	群众来电反映玲珑湾小区前期施工物业将太阳能拆除，至今未安装。	市住房和城乡建设局	2026-03-18 00:00:00
11	格市电 2026031100083	群众来电反映广达 A 区暖气被关停，要求若无法正常供暖退还暖气费。	市投资控股有限公司	2026-03-18 00:00:00
12	格市电 2026031100082	群众来电反映广达滨河 A 区停止供暖，现要求退还未供暖期间的暖气费。	市投资控股有限公司	2026-03-18 00:00:00
13	格市电 2026031100079	群众来电反映广达滨河 B 区停止供暖，现要求尽快恢复供暖。	市投资控股有限公司	2026-03-18 00:00:00
14	格市电 2026031100068	群众来电反映在乌图美仁乡治沙工程务工，离开时车辆及个人物品被雇主扣押。	市林业和草原局	2026-03-18 00:00:00
15	格市电 2026031100051	群众来电反映广达 A 区住户，已足额缴纳暖气费，但已停暖数日。	市投资控股有限公司	2026-03-18 00:00:00
16	格市电 2026031100038	群众来电反映广达 A 区全面停暖，现要求退还剩余暖气费。	市投资控股有限公司	2026-03-18 00:00:00
17	格市电 2026031100023	群众来电反映前往法院反映经济纠纷案件时，庐法官一直拖延不予处理。	市中级人民法院	2026-03-18 00:00:00
18	格市电 2026031100022	群众来电反映在武警四支队务工，拖欠群众工资 1 万元左右。	市人力资源和社会保障局	2026-03-18 00:00:00
19	格市电 2026031100018	群众来电反映和平巷商户，不及时清理鸡毛，异味严重，严重影响周边居民的正常生活。	市综合行政执法局	2026-03-18 00:00:00
20	格市电 2026031100005	群众来电反映春晖幼儿园门口常停放大型车辆，严重威胁孩子上下学安全。	市公安局	2026-03-18 00:00:00
21	格市电 2026030400139	群众来电投诉西城印象一期频繁停水，物业未提前通知，严重影响日常生活。	市住房和城乡建设局	2026-03-18 00:00:00

22	格市电 2026030400111	群众来电投诉河西农场的枸杞地遭到西城区村民的马匹践踏。	西城区行政委员会	2026-03-18 00:00:00
23	格市电 2026030400096	群众来电反映多次提交公租房申请，均未告知问题被反复退回，质疑是否合规。	市住房和城乡建设局	2026-03-18 00:00:00
24	格市电 2026030400091	群众来电反映博爱花苑停电，造成群众家中电器损坏，且物业将其放于楼下的物品移走，导致丢失，物业公司拒绝赔偿。	市住房和城乡建设局	2026-03-18 00:00:00
25	格市电 2026030400031	群众来电反映 3405 厂家属院下水道堵塞，已严重影响群众正常生活。	市住房和城乡建设局	2026-03-18 00:00:00
26	省级网 2026030400001	群众来电反映广达滨河新城 B 区住户已足额缴纳暖气费，但停止供暖。	市投资控股有限公司	2026-03-18 00:00:00
27	省级微 2026021100005	群众来电反映富康花园家中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	2026-03-18 00:00:00
28	格市电 2026030800074	群众来电反映民康村的空气能项目未按约定安装，现要求尽快完成安装或退款退货。	西城区行政委员会	2026-03-18 23:59:59
29	格市电 2026030500094	群众来电反映盐湖镁业公司统一办理业务领取手机，现常接到催缴手机分期费用。	中国电信股份有限公司	2026-03-18 23:59:59

（二）超期工单。截止 2026 年 3 月 15 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	格市电 2026030200138	群众来电投诉 9 路公交车司机态度恶劣。	市交通运输局	2026-03-10 14:38:40	2026-03-09 00:00:00	回复超期 1 日
2	格市电 2026030500057	群众来电反映光明路拆迁安户现置于书山郡小区，因开发商未支付尾款，导致房产证无法办理。	市住房和城乡建设局	未回复	2026-03-13 23:59:59	已超期 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 3 月 23 日印发