

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2026 年第 11 期（总第 180 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 3 月 23 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 3 月第 3 周）

一、总体情况

2026 年 3 月 16 日 0 时至 2026 年 3 月 22 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 1098 件，较上周增加 13.31%，其中：在线答复 748 件，占比 68.12%；转办工单 350 件（省州系统转办 36 件，占比 3.28%；本级工单 314 件，占比 28.59%），已办结 54 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、公路小区、天伦华府小区等部分小区供暖温度不达标、暖气管道漏水；金峰路林苑小区停水，物业未提前向业主发布通知；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 146 件。

（二）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、乌图美仁乡光伏电站、涩北气田及部分私人企业拖欠工资；医疗保险信息查询、缴费、报销、异地就医医保报销流程；退休手续办理进度缓慢、退休金未及时发放等问题，本周热线接到此类诉求电话共 127 件。

（三）住房和城乡建设类问题。主要集中在部分小区物业不作为，小区内电梯、监控等配套设施故障未及时维修、垃圾未及时清理、下水主管道堵塞未及时处理，因业主未缴纳物业费限制充值水电费、停车收费不合理；公租房押金退款困难等问题，本周热线接到此类诉求电话共 94 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2026 年 3 月 22 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 2026031800154	群众来电反映在青海金融消防技术公司从事通风管道工作，拖欠工资 32000 元。	市人力资源和社会保障局	2026-03-25 00:00:00
2	格市电 2026031800140	群众来电反映孩子需转学至十二中，希望能尽快解决孩子入学问题。	市教育局	2026-03-25 00:00:00

3	格市电 2026031800135	群众来电反映在好们佰止痒修肤体验店发传单，拖欠 2 人工工资共 720 元。	市人力资源和社会保障局	2026-03-25 00:00:00
4	海西电 2026031800071	群众来电反映教育局以复学未满 6 个月、转学工作已结束为由不予办理转学。	市教育局	2026-03-25 00:00:00
5	格市电 2026031800083	群众来电反映林苑小区一期停水，自来水公司和物业均表示不清楚停水原因。	市住房和城乡建设局	2026-03-25 00:00:00
6	格市电 2026031800062	群众来电反映江源路施工围挡，影响商铺经营，要求在店门口设置车辆出入口。	市住房和城乡建设局	2026-03-25 00:00:00
7	省级电 2026031800307	群众来电反映胜华矿业有限责任公司拖欠群众工资 1 万元与 9 个月社保。	市自然资源局	2026-03-25 00:00:00
8	格市电 2026031800050	群众来电反映无法办理独生子女证。	市卫生健康委员会	2026-03-25 00:00:00
9	格市电 2026031800046	群众来电反映旭东小区下水主管道损坏，污水渗入家中，物业称无维修基金可用。	市住房和城乡建设局	2026-03-25 00:00:00
10	格市电 2026031800045	群众来电反映星园小区办理房产证时要求支付额外费用，且要求缴纳房屋面积差价，现对测量标准及收费明细存疑。	市住房和城乡建设局	2026-03-25 00:00:00
11	格市电 2026031800034	群众来电反映广达滨河新城 A 区，春节后一直未供暖。	市投资控股有限公司	2026-03-25 00:00:00
12	格市电 2026031800032	群众来电反映在宝石花物业管理有限公司从事厨师工作，拖欠群众 10 天工资。	市人力资源和社会保障局	2026-03-25 00:00:00
13	格市电 2026031800031	群众来电反映在瑞利德汽车性能检测公司检测车辆，称尾气检测不合格不通过。	市交通运输局	2026-03-25 00:00:00
14	格市电 2026031800023	群众来电反映在将军楼公园对面小游园务工，拖欠 16 人工工资约 40 万元。	市林业和草原局	2026-03-25 00:00:00
15	格市电 2026031800008	群众来电反映南山口路段施工，因未设置警示标识，导致车辆陷入沙地受损。	市交通运输局	2026-03-25 00:00:00
16	格市电 2026031800004	群众来电反映在东台涩北气田公司务工，拖欠工资 17000 元。	市人力资源和社会保障局	2026-03-25 00:00:00
17	格市电 2026031100153	群众来电反映在察尔汗沃锦公司工作时受伤，要求公司工伤赔偿。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-03-25 00:00:00
18	格市电 2026031100150	群众来电反映拨打交警队电话投诉车辆违停，工作人员未及时处理且态度恶劣。	市公安局	2026-03-25 00:00:00

19	格市电 2026031100127	群众来电反映仁和小区因前租户欠缴物业费，物业要求群众补缴，否则不供水。	市住房和城乡建设局	2026-03-25 00:00:00
20	中政网 2026031100003	群众来电反映购买青海沁隆房地产开发有限公司房屋，因开发商未缴纳房屋契税，导致无法办理房产证。	市住房和城乡建设局	2026-03-25 00:00:00
21	格市电 2026031100119	群众来电反映永利出租车公司司机存在不当驾驶行为，要求对该司机进行处罚。	市交通运输局	2026-03-25 00:00:00
22	格市电 2026031100115	群众来电反映怡馨小区办理房产证，被告知需重新租房并提供相关证明。	国家税务总局格尔木税务局	2026-03-25 00:00:00
23	格市电 2026031100096	群众来电反映盐桥路派出所民警在处理案件时恐吓、威胁群众，并违规使用手铐。	市公安局	2026-03-25 00:00:00
24	省级电 2026031100476	群众来电反映妻子在健桥医院生产，因剖腹产手术失败切除子宫。	市卫生健康委员会	2026-03-25 00:00:00
25	格市电 2026031100061	群众来电反映人民路拆迁至大红门，协议遗失，住建局不予办理居住证。	市住房和城乡建设局	2026-03-25 00:00:00
26	格市电 2026031100030	群众来电反映被出租车故意别车，交通局工作人员表示无监控证据无法处理。	市交通运输局	2026-03-25 00:00:00
27	格市电 2026031100002	群众来电反映火车站出站口出租车拒载，且存在拼车时漫天要价的情况。	市交通运输局	2026-03-25 00:00:00
28	格市电 2026031700025	群众来电反映车辆在大浪淘沙门口被剐蹭，报警后称时间过长无法调取监控。	市公安局	2026-03-25 23:59:59
29	格市电 2026031100116	群众来电反映碧桂园小区右侧停车场井盖缺失，导致腿部受伤，要求赔偿医药费。	国网市供电公司	2026-03-25 23:59:59

(二) 超期工单。截止 2026 年 3 月 22 日 24 时超期回复工单 3 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	回复时间	到期时间	备注
1	格市电 2026031000086	群众来电举报青海跨界分离技术有限公司在厂区填埋化工废料，一段时间后挖出随意丢弃，严重污染环境。	2026-03-18 09:27:11	2026-03-17 00:00:00	回复超期 1 日

2	格市电 2026031000026	群众来电反映在察尔汗盐湖机电务工,拖欠群众5人工资10万元左右。	2026-03-18 10:14:47	2026-03-17 00:00:00	回复超 期1日
3	格市电 2026031000007	群众来电反映在察尔汗盐湖机电务工,拖欠群众19人工资16万元。	2026-03-18 10:15:42	2026-03-17 00:00:00	回复超 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27日印发
