

# 格尔木市 12345 政务服务便民热线

# 工 作 通 报

2026 年第 12 期（总第 181 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 3 月 30 日

## 格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 3 月第 4 周）

### 一、总体情况

2026 年 3 月 23 日 0 时至 2026 年 3 月 29 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 1080 件，较上周减少 1.64%，其中：在线答复 763 件，占比 70.65%；转办工单 317 件（省州系统转办 28 件，占比 2.59%；本级工单 289 件，占比 26.75%），已办结 33 件。

### 二、主要热点

（一）公共服务类问题。主要集中在书山郡、玉峰园等小区

供暖温度不达标，咨询停止供暖时间；金峰路林苑小区停水现象频发，且停水前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；手机号码无法更改套餐、办理销户等问题，本周热线接到此类诉求电话共 196 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部、开发区华电一期项目部、神光新能源有限公司光伏技改项目部及部分私人企业拖欠工资；医疗保险信息查询、缴费、异地就医医保报销等问题，本周热线接到此类诉求电话共 99 件。

（三）住房和城乡建设类问题。主要集中在江源路、金峰路设置施工围挡，导致车辆被困无法驶离，影响附近商铺正常经营；部分小区物业不作为，电梯、监控等配套设施故障未及时维修，以业主未缴纳物业费为由限制充值水电费，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 76 件。

### 三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2026 年 3 月 30 日 24 时，即将超期工单共 28 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 2026032500130	群众来电反映利民小区 7 号楼与 8 号楼之间消防通道被私家车占用，存在安全隐患。	市消防救援大队	2026-04-01 00:00:00
2	格市电 2026032500111	群众来电反映郭勒木德镇西村二社电信电线杆妨碍群众使用机器平地，要求尽快移除。	电信公司	2026-04-01 00:00:00
3	格市电 2026032500109	群众来电反映在乌图美仁乡治沙项目务工，现拖欠群众工资 17400 元。	市林业和草原局	2026-04-01 00:00:00
4	格市电 2026032500093	群众来电反映在乌图美仁乡治沙项目务工，现拖欠群众工资 13622 元。	市林业和草原局	2026-04-01 00:00:00

5	格市电 2026032500066	群众来电反映检察院家属院物业将停车场改为垃圾桶放置点，导致住户停车、充电困难。	市住房和城乡建设局	2026-04-01 00:00:00
6	格市电 2026032500055	群众来电反映在金昌矿业有限公司务工期间受伤，现要求公司给予工伤赔偿。	市人力资源和社会保障局	2026-04-01 00:00:00
7	格市电 2026032500053	群众来电反映和谐家园小区自来水在烧水时产生沉淀物及水垢，要求检查水质是否达标。	水务集团有限公司	2026-04-01 00:00:00
8	格市电 2026032500049	群众来电反映十三中门口污水外溢，影响市容环境，要求尽快处理。	水务集团有限公司	2026-04-01 00:00:00
9	格市电 2026032500047	群众来电反映环卫家属院楼道照明设施损坏无人维修，电动车随意停放，存在安全隐患。	东城区行政委员会	2026-04-01 00:00:00
10	格市电 2026032500036	群众来电反映格尔木胜华矿业拖欠工资。	市自然资源局	2026-04-01 00:00:00
11	格市电 2026032500035	群众来电反映柴达木路早市附近的充电桩故障，频繁发出警报声，影响周边居民生活。	市能源局	2026-04-01 00:00:00
12	格市电 2026032500033	群众来电反映汽车站因升级改造停用，大巴车在发车时被频繁检查，导致无法正常运营。	市交通运输局	2026-04-01 00:00:00
13	格市电 2026032500032	群众来电反映居住于水泥厂家属院，车辆停放小区内被多次划伤，物业未妥善处理。	农垦集团	2026-04-01 00:00:00
14	海西电 2026032500025	群众来电反映河东农场二连住户购买车辆，上户前需开具居住证明，现要求尽快开具。	农垦集团	2026-04-01 00:00:00
15	格市电 2026032500008	群众来电反映未来星幼儿园门口及周边道路积水严重，要求尽快处理。	市住房和城乡建设局	2026-04-01 00:00:00
16	格市电 2026031800166	群众来电反映金峰路林苑小区停水，未收到相关通知，现要求尽快恢复供水。	市住房和城乡建设局	2026-04-01 00:00:00
17	格市电 2026031800165	群众来电反映盐湖三小区在物业处充值水费后不久出现水费不足情况，且无法线上充值。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-04-01 00:00:00
18	格市电 2026031800161	群众来电反映东城国际新房未入住，物业要求按全年标准收物业费，且限制充值水电费。	市住房和城乡建设局	2026-04-01 00:00:00
19	格市电 2026031800138	群众来电反映盐湖三小区楼道及周边区域在沙尘暴后未进行清扫，导致环境脏乱差。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-04-01 00:00:00
20	省级电 2026031800797	群众反映在青藏公路局家属院办公楼务工，现拖欠5千元工资。	市人力资源和社会保障局	2026-04-01 00:00:00
21	格市电 2026031800073	群众来电反映翔宇锦世纪小区每年900元停车费，群众认为应实行第一辆车免费政策。	市住房和城乡建设局	2026-04-01 00:00:00

22	格市电 2026031800068	群众来电反映宁靓邮电小区公租房入住后交付两笔押金，现要求退还押金 1680 元。	市投资控股有限公司	2026-04-01 00:00:00
23	格市电 2026031800051	群众来电反映书山郡小区流浪狗较多，停车场管理混乱，环境卫生差，物业收费较高。	市住房和城乡建设局	2026-04-01 00:00:00
24	格市电 2026031800039	群众反映在兴旺检测站多次检测未通过，质疑收费不合理或存在人为设置障碍行为。	市交通运输局	2026-04-01 00:00:00
25	格市电 2026031800022	群众来电反映在唐古拉山镇电焊铺修车，收费 5 千元，车辆未修好，现投诉收费不合理。	市市场监督管理局	2026-04-01 00:00:00
26	格市电 2026031800009	群众来电反映乘坐出租车未使用计价器，司机要求支付 10 元，存在乱收费情况。	市交通运输局	2026-04-01 00:00:00
27	海西电 2026031800001	群众反映在涩北气田务工，拖欠工资 1.7 万元，且该公司存在偷税漏税、无故劝退问题。	市人力资源和社会保障局	2026-04-01 00:00:00
28	格市电 2026030600042	群众来电反映星园小区公租房退租后，押金至今未退还。	市住房和城乡建设局	2026-04-01 23:59:59

（二）超期工单。截止 2026 年 3 月 30 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 20260319 00055	群众来电反映车辆在盐湖三小区被多次刮蹭，物业称监控设施损坏无法查看，且服务态度恶劣。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-03-27 17:35:39	2026-03-26 00:00:00	回复超期 1 日
2	格市电 20260318 00008	群众来电反映南山口道路施工未设置警示标志，导致群众车辆受损。	市交通运输局	2026-03-26 16:01:29	2026-03-25 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 4 月 3 日印发