

# 格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2026 年第 14 期（总第 183 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 4 月 13 日

## 格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 4 月第 2 周）

### 一、总体情况

2026 年 4 月 6 日 0 时至 2026 年 4 月 12 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 1106 件，较上周减少 12.15%，其中：在线答复 797 件，占比 72.06%；转办工单 309 件（省州系统转办 23 件，占比 2.08%；本级工单 286 件，占比 25.86%），已办结 31 件。

### 二、主要热点

（一）公共服务类问题。主要集中在西城印象一期小区停水前未提前向业主发布通知，绿化带浇水水管因未固定、破裂导致水流溢出，自来水管道跑水产生高额水费；快递派件员服务态度恶劣、快递丢失、破损、派送不及时；手机号码无法屏蔽骚扰电话、未经本人同意更改套餐、绑定业务等问题，本周热线接到此类诉求电话共 174 件。

（二）住房和城乡建设类问题。主要集中在因盐桥南路、江源路、八一路、盐三巷、金峰路及部分小区施工时限长，交通拥堵现象严重，影响群众正常出行；部分路段存在摊贩占道经营、商铺占用公共停车位现象；部分小区物业不作为，电梯、监控、充电桩等配套设施设备故障未及时维修，小区停车收费不合理；公租房押金退款困难；办理房产证重复收费等问题，本周热线接到此类诉求电话共 92 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部、开发区华电一期项目部、察尔汗盐湖、胜华矿业及部分私人企业拖欠工资；医疗保险信息查询、医保缴费、异地就医报销等问题，本周热线接到此类诉求电话共 72 件。

### 三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2026 年 4 月 12 日 24 时，即将超期工单共 35 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 2026040800136	群众来电反映在河东农场租房但因房东未办理房产证，导致无法办理营业手续。	市市场监督管理局	2026-04-15 00:00:00

2	格市电 2026040800131	群众来电反映江源路施工进度缓慢，影响正常通行，要求相关部门加快施工进度。	市住房和城乡建设局	2026-04-15 00:00:00
3	格市电 2026040800119	群众来电反映江源中路施工已完成，铁皮围挡至今未拆除，影响正常出行。	市住房和城乡建设局	2026-04-15 00:00:00
4	格市电 2026040800096	群众来电反映向格尔木市职业技术学院项目部供应生活物资，拖欠费用未结。	市教育局	2026-04-15 00:00:00
5	格市电 2026040800092	群众反映盐湖一小区因漏水将总水阀关闭，导致居民无法用水，物业推诿不处理。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-04-15 00:00:00
6	格市电 2026040800078	群众来电反映在格尔木 3668 部队务工，拖欠一行八人工资 81900 元。	市人力资源和社会保障局	2026-04-15 00:00:00
7	格市电 2026040800074	群众来电反映融辉物流将快递损坏，要求按价赔偿，并赔偿经营损失。	市交通运输局	2026-04-15 00:00:00
8	格市电 2026040800066	群众来电反映江源中路施工已结束，围挡仍未拆除，导致群众无法正常出入。	市住房和城乡建设局	2026-04-15 00:00:00
9	格市电 2026040800058	群众来电反映建设路和光明路交汇处的人行道红绿灯长期故障，存在安全隐患。	市公安局	2026-04-15 00:00:00
10	格市电 2026040800056	群众来电反映在早市购买野生蓝莓干时遭遇价格欺诈。	市市场监督管理局	2026-04-15 00:00:00
11	格市电 2026040800055	群众来电反映铁路市场小陕精品水果店未按实际金额收费且态度恶劣。	市市场监督管理局	2026-04-15 00:00:00
12	格市电 2026040800049	群众来电反映胡杨城镇社区路北住户，希望将原有的照明线路升级为动力线路。	西城区行政委员会	2026-04-15 00:00:00
13	格市电 2026040800047	群众来电反映明西巷与星光巷交叉口绿化带水管破裂，要求尽快维修。	市林业和草原局	2026-04-15 00:00:00
14	格市电 2026040800040	群众来电反映购买浙商华府房屋，支付押金一万元，合同规定押金仅退还一千元。	市住房和城乡建设局	2026-04-15 00:00:00
15	省级电 2026040800269	群众反映格尔木坤德劳务服务有限公司未缴纳养老保险。	市人力资源和社会保障局	2026-04-15 00:00:00
16	格市电 2026040800014	群众来电反映在三峡水电站购买食品发现异物，要求商家改善食品卫生状况。	市市场监督管理局	2026-04-15 00:00:00
17	格市电 2026040800007	群众来电反映已从康珠医院离职，至今未收到 5000 元工资。	市人力资源和社会保障局	2026-04-15 00:00:00
18	格市电 2026040800005	群众来电反映建设路顶味鲜羊汤馆，烟囱冒黑烟，污染较大。	市综合行政执法局	2026-04-15 00:00:00

19	格市电 2026033100159	群众来电反映两人在格尔木职业技术学校从事电工工作，现拖欠工资两万元。	市教育局	2026-04-15 00:00:00
20	格市电 2026033100154	群众反映多次向开发区劳动局投诉拖欠工资无果，且拒接电话。	昆仑经济技术 开发区管理委员会	2026-04-15 00:00:00
21	格市电 2026033100138	群众来电投诉三中对面加气站，计费金额上涨，且工作人员态度恶劣。	市市场监督管理 局	2026-04-15 00:00:00
22	格市电 2026033100114	群众来电反映鑫璟花园装修噪音扰民，午休时间装修，严重影响居民休息。	市住房和城乡建设 局	2026-04-15 00:00:00
23	格市电 2026033100111	群众来电反映林苑二期主管道漏水多次与物业及社区沟通未得到妥善处理。	市住房和城乡建设 局	2026-04-15 00:00:00
24	格市电 2026033100099	群众来电反映江源路施工区域较大，导致非机动车道被占用，影响正常通行。	市公安局	2026-04-15 00:00:00
25	格市电 2026033100091	群众来电反映荣宝超市购物，拿起查看后老板称物品损坏，并进行威胁辱骂。	市市场监督管理 局	2026-04-15 00:00:00
26	格市电 2026033100084	群众来电投诉火车站附近出租车存在拒载及挑客行为，严重影响出行便利性。	市交通运输局	2026-04-15 00:00:00
27	格市电 2026033100066	群众来电反映昌河液化气公司称气瓶过期，需缴费检验，要求退气瓶押金两百元。	市市场监督管理 局	2026-04-15 00:00:00
28	海西电 2026033100030	群众反映昆仑中路粮食局家属院有多只流浪狗追咬小孩，存在安全隐患。	市公安局	2026-04-15 00:00:00
29	格市电 2026033100013	群众来电反映飞机场附近出租车不打表，且部分司机额外收取 10 元停车费。	市交通运输局	2026-04-15 00:00:00
30	格市电 2026033100010	群众来电反映从星园小区退公租房，未退还 1749 元押金。	市住房和城乡建设 局	2026-04-15 00:00:00
31	格市电 2026033100001	群众来电投诉房友房地产公司辱骂及恐吓群众，且拒绝按要求修改合同条款。	市市场监督管理 局	2026-04-15 00:00:00
32	省级微 2026033000012	群众反映世邦广场电梯噪音，市监局已检测噪音超标要求整改，至今未整改到位。	市住房和城乡建设 局	2026-04-15 00:00:00
33	格市电 2026032400084	群众来电反映盐湖三小区南门人行道停车位处存在聚众赌博现象。	市公安局	2026-04-15 00:00:00
34	格市电 2026033100034	群众来电投诉在胜华矿业有限公司务工，被无故辞退，拖欠工资 2000 元左右。	市人力资源和社 会保障局	2026-04-15 23:59:59
35	海西电 2026033100011	群众反映多次申请转学均被教育局驳回不予办理。	市教育局	2026-04-15 23:59:59

(二) 超期工单。截止 2026 年 4 月 12 日 24 时超期回复工单 4 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 202604010 0041	群众来电反映金峰路小学公交站点路面塌陷，存在安全隐患。	水务集团有限公司	2026-04-10 10:05:18	2026-04-09 00:00:00	回复超期 1 日
2	格市电 202603310 0172	群众来电反映碧桂园小区南门施工完成后，自来水公司未恢复路面平整。	水务集团有限公司	2026-04-10 09:50:41	2026-04-09 00:00:00	回复超期 1 日
3	格市电 202603240 0112	群众来电反映银河小区办理不动产证时，未遵守承诺按楼层差价多退少补，收取房屋面积差价。	市住房和城乡建设局	2026-04-09 19:13:38	2026-04-08 00:00:00	回复超期 1 日
4	格市电 202603220 0060	群众来电反映妇幼保健院家属院下水管道堵塞，导致污水无法排出。	市卫生健康委员会	2026-04-09 15:32:17	2026-04-08 00:00:00	市住建局 到期退回 导致回复 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17日印发

---