

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 16 期（总第 185 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 4 月 27 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 4 月第 4 周）

一、总体情况

2026 年 4 月 20 日 0 时至 2026 年 4 月 26 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 1252 件，较上周减少 2.49%，其中：在线答复 866 件，占比 69.17%；转办工单 386 件（中国政府网转办 0 件，占比 0%；省州系统转办 27 件，占比 2.16%；本级工单 359 件，占比 28.67%），已办结 33 件。

二、主要热点

(一) 公共服务类问题。主要集中在康兴花苑小区、云龙兰庭小区因自来水爆管，导致停水时间较长，引起群众不满；快递丢失、配送不及时、服务态度恶劣；部分群众来电咨询已转派工单的进展情况，青海省、州及外省热线电话等问题，本周热线接到此类诉求电话共 162 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、格尔木神光新能源光伏二期技改项目、开发区华电一期项目部及部分私人企业拖欠工资；部分群众来电咨询养老保险停缴、社保转移、医保异地报销业务、工伤认定等问题，本周热线接到此类诉求电话共 108 件。

(三) 住房和城乡建设类问题。主要集中在泰山路施工导致附近小区楼体震动、金峰路施工围挡造成交通拥堵严重；部分小区物业不作为，电梯、监控等配套设施设备故障未及时维修，房屋漏水问题未及时解决，小区停车费收费不合理；群众咨询公租房申请政策及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 108 件。

三、工单情况

(一) 即将到期工单。截止 2026 年 4 月 26 日 24 时，即将超期工单共 27 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 202604220 0175	群众来电反映在金源南巷好莱居民租房期间养狗导致房间有异味，房东以此为由拒绝退还押金及剩余租金。	市市场监督管理局	2026-04-29 00:00:00
2	格市电 202604220 0148	群众来电反映与中安特矿业有限公司合作，从格尔木运输货物至西藏驰辰恒供应链管理有限公司，对方拖欠四辆车七万余元运输费用。	市交通运输局	2026-04-29 00:00:00
3	格市电 202604220 0146	群众来电反映盐三巷施工已有半月，告知4月22日前拆除围挡，但至今未完成，现群众要求加快施工进度。	市住房和城乡建设局	2026-04-29 00:00:00
4	格市电 202604220 0112	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，已签劳务合同。	市林业和草原局	2026-04-29 00:00:00
5	格市电 202604220 0099	群众来电反映查询到广达滨河新城小区住房维修基金60元/平方米，但实际按照90元/平方米缴纳，现要求相关部门核实并解释原因。	市住房和城乡建设局	2026-04-29 00:00:00
6	格市电 202604220 0054	群众来电反映在乌图美仁乡从事压草工作，现拖欠群众一行约100人工工资共计约61万元。	市林业和草原局	2026-04-29 00:00:00
7	格市电 202604220 0046	群众来电反映为众祥村住户，十年前为将600平米的土地分至两个庄廓证，国土资源局将庄廓证收走办理未归还，补办时因无法提供放线单导致补办失败，现群众要求补办庄廓证。	西城区行政委员会	2026-04-29 00:00:00
8	格市电 202604220 0037	群众来电反映骑电动车在柴达木路与滨河路十字路口发生交通事故，被出租车撞伤，目前正在医院治疗，未收到任何赔偿。	市公安局	2026-04-29 00:00:00
9	格市电 202604220 0013	群众来电反映在昆仑经济开发区华电公司电厂工作，未签署劳动合同，现老板拖欠群众一行7人工工资共计10万元。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-04-29 00:00:00
10	格市电 202604210 0179	群众来电反映察尔汗南路国之夜KTV，夜间噪音持续至凌晨1点至3点左右。	市综合行政执法局	2026-04-29 00:00:00
11	省级电 202604150 0931	群众家人前往仁康医院治疗，病人是残疾人有医保并持有残疾证，医生诊断后未查出病因，出院结算时要求支付住院费1千元左右，群众质疑该笔费用的合理性并希望使用医保报销。	市卫生健康委员会	2026-04-29 00:00:00

12	格市电 202604150 0161	群众来电反映博爱花苑收取停车费行为违反国家相关政策，现要求第一辆车免费停放。	市住房和城乡建设局	2026-04-29 00:00:00
13	格市电 202604150 0157	群众来电反映在世邦2楼爱西西童装店，花费130元购买衣服，认为该商品不符合产品质量法标准，要求商家退货退款，赔偿500元，并依法查处，召回涉案产品。	市市场监督管理局	2026-04-29 00:00:00
14	格市电 202604150 0154	群众来电反映在世邦巴布豆童装店花费99元购买卫衣，现要求退货退款，赔偿500元，并依法查处召回同类产品。	市市场监督管理局	2026-04-29 00:00:00
15	格市电 202604150 0132	群众来电反映在人民路发生交通事故，现场交警未及时指挥交通，导致交通堵塞，且交警态度恶劣，对其进行辱骂。	市公安局	2026-04-29 00:00:00
16	格市电 202604150 0111	群众来电反映在人民医院放射科陪同孩子进行X光检查，因医生操作机器前未告知，导致小孩头部撞到机器，现投诉放射科工作人员操作不当及事后推卸责任。	市卫生健康委员会	2026-04-29 00:00:00
17	省级电 202604150 0499	群众反映泰和小区安佳欣物业不作为，小区内多辆僵尸车占用车位，导致其他业主停车困难。	市住房和城乡建设局	2026-04-29 00:00:00
18	格市电 202604150 0060	群众来电投诉黄河东路圆通快递库房附近常有流浪狗出没，要求尽快抓捕。	市公安局	2026-04-29 00:00:00
19	格市电 202604150 0033	群众来电投诉秀沟金城隆基石材有限公司，在生产过程中产生的大量粉尘严重影响周边空气质量及居民健康。	市生态环境局	2026-04-29 00:00:00
20	格市电 202604150 0011	群众来电反映被骗至格尔木乌图美仁乡务工，对方承诺提供住房和工作，但群众到达乌图美仁乡后负责人失联，派出所承诺进行调解，至今没有处理结果。	市公安局	2026-04-29 00:00:00
21	格市电 202604150 0004	群众来电反映城市便捷酒店值班工作人员服务态度恶劣，群众要求赔礼道歉并进行罚款。	市市场监督管理局	2026-04-29 00:00:00
22	海西电 202604140 0141	群众来电反映广达B区22号楼2单元散发严重的臭鸡蛋味，物业多次排查未果，现请求有关部门进行环境检测。	市住房和城乡建设局	2026-04-29 00:00:00
23	格市电 202604080 0061	群众来电反映其妹妹在人民医院神经外科治疗，两名女医护人员态度恶劣，治疗期间疑似因操作不当导致病情加重并出现抽搐现象，医院拒绝开具伤情鉴定。	市卫生健康委员会	2026-04-29 00:00:00

24	格市电 202604170 0013	群众来电反映德盛商厦门口人行道缺乏信号灯，导致行人过马路时秩序混乱，影响车辆通行效率及安全。	市公安局	2026-04-29 23:59:59
25	格市电 202604130 0197	群众来电反映育红巷潮卤猪脚饭门口有一辆停放已久的三轮车，车上堆满了垃圾，影响店铺形象和经营环境。	市公安局	2026-04-29 23:59:59
26	格市电 202604070 0096	群众来电反映车辆挂在伊成物流有限公司名下，现欲将车辆过户至个人名下，但物流公司拒绝办理，要求支付 1.3% 费用。	市交通运输局	2026-04-29 23:59:59
27	格市电 202603310 0114	群众来电反映鑫璟花园 4 号楼于午休时间进行装修，噪音扰民。	市住房和城乡建设局	2026-04-29 23:59:59

（二）超期工单。截止 2026 年 4 月 26 日 24 时超期回复工单 1 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 202604140 0185	群众来电反映其儿子在金昌矿业有限公司务工期间受伤，市人社局不予认定为工伤，群众向应急管理局反映未果，现要求转派工单至应急管理局处理。	市应急管理局	2026-04-22 17:43:47	2026-04-21 00:00:00	回复超期 1 日

（三）预警工单。截止 2026 年 4 月 26 日 24 时预警工单 1 件（详见下表），请各职能部门加强沟通，群策群力，共同解决群众反映的难点问题，超期将在全州进行通报。

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间	工作建议
----	------	------	------	------	------

1	格市电 202604220 0055	群众来电反映八一西路的湿地公园内公共厕所、北门啤酒广场的两辆流动公厕均未启用，导致游客在公园内随地大小便。	热线接到群众诉求后，立即转派至市林业和草原局、住房和城乡建设局、城市管理局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复。	2026-04-29 00:00:00	建议市住房和城乡建设局联合林业和草原局尽快核实处理。
---	--------------------------	---	---	------------------------	----------------------------

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29日印发
