

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2026 年第 18 期（总第 187 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 5 月 11 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 5 月第 1 周）

一、总体情况

2026 年 5 月 4 日 0 时至 2026 年 5 月 10 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 1110 件，较上周减少 1.77%，其中：在线答复 771 件，占比 69.46%；转办工单 339 件（省州系统转办 23 件，占比 2.07%；本级工单 316 件，占比 28.47%），已办结 47 件。

二、主要热点

（一）公共服务类。主要集中在康兴花苑小区因管道破裂导致停水时间较长；快递丢失、配送不及时、服务态度恶劣；手机话费充值后未到账、宽带网速慢、套餐费用高、更改困难等问题，本周热线接到此类诉求电话共 158 件。

（二）住房和城乡建设类。主要集中在察尔汗路、盐桥路与八一路交叉口、建兴巷、泰山路与公安巷交叉口等施工围挡范围较大、未设置警示标识等，导致附近小区居民出入不便，影响商铺正常经营，交通拥堵严重等问题；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，小区停车收费不合理，业主家中漏水、楼道堆放杂物未及时处置；公租房申请政策咨询及押金退款困难等问题，本周热线接到此类诉求电话共 121 件。

（三）公共安全类。主要集中在市区内流浪狗较多，存在安全隐患；投诉派出所民警态度恶劣、对案件办理结果不满意；部分摩托车、电动车驾驶员未合规佩戴头盔，小轿车违规变道、未礼让行人、违章停放等问题，本周热线接到此类诉求电话共 98 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2026 年 5 月 10 日 24 时，即将超期工单共 47 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 2026042500113	群众来电反映盐湖二小区家门口被张贴饭店广告，希望采取措施制止此类行为。	市住房和城乡建设局	2026-05-13 00:00:00

2	格市电 2026050700195	群众来电反映旭泽租车公司存在非法经营行为。	市交通运输局	2026-05-13 23:59:59
3	格市电 2026050700180	群众反映在途安大型物流园内发现一只流浪狗尸体，要求尽快处理。	市农牧局	2026-05-13 23:59:59
4	格市电 2026050700172	群众来电反映园艺场近两年进行了天然气管道改造工程，但未给群众家中安装。	农垦集团	2026-05-13 23:59:59
5	格市电 2026050700153	群众来电反映百利凯宾馆对面电线杆倾斜，有倒塌风险，威胁行人和车辆安全。	电信公司	2026-05-13 23:59:59
6	格市电 2026050700136	群众来电反映中山路至航空巷路段电缆线影响行人通行。	国网市供电公司	2026-05-13 23:59:59
7	格市电 2026050700130	群众反映小岛村一社部分路段未按期完工铺设，要求加快进度。	西城区行政委员会	2026-05-13 23:59:59
8	格市电 2026050700118	群众来电反映在达布逊青海油田涩格做天然气管道铺设工作，拖欠工资 9500 元。	市人力资源和社会保障 会保障局	2026-05-13 23:59:59
9	格市电 2026050700072	群众来电反映鸿鑫矿业雇其清理化粪池，承诺费用五千元，完工后仅结算一千元。	市自然资源局	2026-05-13 23:59:59
10	格市电 2026050700070	群众来电反映盐湖三小区前期工单回复五月份可办理房产证，现又延期至六月。	青海盐湖工业股 份有限公司	2026-05-13 23:59:59
11	格市电 2026050700050	群众来电反映在情怀二手车买车，多次联系卖家索要正规检测报告，未予回应。	市市场监督管理 局	2026-05-13 23:59:59
12	格市电 2026050700039	群众来电反映公路小区住户装修噪音扰民，物业表示正在培训无法及时处理。	市住房和城乡建设 局	2026-05-13 23:59:59
13	格市电 2026050700028	群众来电反映盐桥村邮储银行附近私人种植大树，根部虫害严重，存在倒塌风险。	西城区行政委员 会	2026-05-13 23:59:59
14	海西电 2026050700013	群众反映办理观光车特种作业操作证，被告知人员不足，暂无法安排考试。	市市场监督管理 局	2026-05-13 23:59:59
15	格市电 2026050700027	群众来电反映在达布逊青海油田双线管道工程项目中务工，拖欠 5 人工工资 3 万元。	市人力资源和社 会保障局	2026-05-13 23:59:59
16	格市电 2026050700017	群众来电反映和谐村二社家中电杆上电线已被移除，要求尽快移除废弃电线杆。	国网市供电公司	2026-05-13 23:59:59
17	格市电 2026050700013	群众反映车辆经过中山路与柴达木路人行道时车速较快且频繁鸣笛。	市公安局	2026-05-13 23:59:59
18	省级电 2026050601605	群众来电反映在炼油厂车间做拉线工作，现拖欠一行 13 人工工资 4 万元。	市人力资源和社 会保障局	2026-05-13 23:59:59

19	海西电 2026042700135	群众来电反映因离婚需将原户口分离并挂靠至社区集体户,但遭遇昆仑路派出所与盐湖社区互相推诿。	市公安局	2026-05-13 23:59:59
20	格市电 2026042700184	群众来电反映在和谐家园旁丢失一辆电动车,盐桥路派出所受理后进展缓慢。	市公安局	2026-05-13 23:59:59
21	格市电 2026042700174	群众反映人民医院住院押金单原件丢失,希望相关部门协助顺利办理出院手续。	市卫生健康委员会	2026-05-13 23:59:59
22	海西电 2026042700118	群众来电反映在江苏电建一公司务工23天,现拖欠工资4660元。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-05-13 23:59:59
23	格市电 2026042700143	群众来电反映在开发区华电厂务工,现拖欠工资3850元左右。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-05-13 23:59:59
24	格市电 2026042700139	群众来电反映星龙二期高空抛物导致车辆受损,物业未尽到监管职责,摄像头监控效果不佳,且拒绝修复车辆。	市住房和城乡建设局	2026-05-13 23:59:59
25	格市电 2026042700137	群众来电反映拨打安业物业咨询奥体花园公租房退还押金事宜,工作人员称无权管辖。	市住房和城乡建设局	2026-05-13 23:59:59
26	省级微 2026042700009	群众反映在战略先锋网吧恶意克扣当月工资1202元。	市人力资源和社会保障局	2026-05-13 23:59:59
27	格市电 2026042700124	群众来电反映为察尔汗东台住户,家中拆迁已过半年,安置费至今未到账。	察尔汗行政委员会	2026-05-13 23:59:59
28	格市电 2026042700119	群众来电反映在开发区华电一期务工,现拖欠41人工资及设备费用共计99000元。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-05-13 23:59:59
29	格市电 2026042700115	群众来电反映人民法院法官告知群众15天内可提交举证证据,提交后法官表示证据无效,并拒绝举证,且要求法院核实相关证据真实性。	市中级人民法院	2026-05-13 23:59:59
30	格市电 2026042700092	群众来电反映在妇幼保健院进行HPV筛查,医院发短信告知群众结果异常,赶到医院被告知误发。	市卫生健康委员会	2026-05-13 23:59:59
31	格市电 2026042700090	群众来电反映碧桂园小区电梯故障,物业要求业主均摊维修费用。	市住房和城乡建设局	2026-05-13 23:59:59
32	海西电 2026042700057	群众反映渔水河阿拉尔村的枸杞种植户,土地被他人栽种,向郭镇政府反映未果。	西城区行政委员会	2026-05-13 23:59:59

33	格市电 2026042700071	群众来电反映玉龙巷安置房至今未通水电，导致无法入住及装修。	市住房和城乡建设局	2026-05-13 23:59:59
34	格市电 2026042700065	群众反映压力容器的特种设备使用登记证申请资料齐全，市监局仍未通过审核。	市市场监督管理局	2026-05-13 23:59:59
35	格市电 2026042700059	群众反映将户籍迁入河东农场，提交资料至农垦集团，已超过三个月仍未通过。	农垦集团	2026-05-13 23:59:59
36	格市电 2026042700053	群众来电反映水电小区内的树木因缺乏浇水而大量死亡。	市住房和城乡建设局	2026-05-13 23:59:59
37	格市电 2026042700048	群众来电反映在华电一期务工，公司从群众工资中扣除 700 元意外保险费用。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-05-13 23:59:59
38	格市电 2026042700045	群众来电反映在华电一期从事保温工作期间被要求承担 700 元意外保险费用。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-05-13 23:59:59
39	格市电 2026042700041	群众来电反映在华电一期煤电项目 D 标段升压站务工，现拖欠工资 4660 元。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-05-13 23:59:59
40	格市电 2026042700038	群众反映出租车司机态度恶劣，因质疑行驶路线遭到司机恶劣回应，并被威胁。	市交通运输局	2026-05-13 23:59:59
41	格市电 2026042700032	群众来电反映世邦物业以未缴纳物业费为由强制断电，影响群众正常经营。	市住房和城乡建设局	2026-05-13 23:59:59
42	格市电 2026042700015	群众来电反映泰山花苑小区夜间噪音严重扰民。	市住房和城乡建设局	2026-05-13 23:59:59
43	格市电 2026042600012	群众来电反映察尔汗梦幻盐湖附近设立卡口，导建议在上下班高峰期开放卡口。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-05-13 23:59:59
44	格市电 2026041900102	群众来电反映昆爱动物保护中心内病狗无人照料，筹集捐款资金使用情况不明。	市公安局	2026-05-13 23:59:59
45	格市电 2026041700020	群众来电反映海马宾馆对面配件铺，长期占道经营，将货物堆放道路上，影响交通。	市综合行政执法局	2026-05-13 23:59:59
46	格市电 2026041400024	群众来电反映盐湖一小区西门的美容院高消费、服务不到位。	市市场监督管理局	2026-05-13 23:59:59
47	格市电 2026040400181	群众来电反映特种焊接汽车加固店维修费用较高，要求按照合理标准收费。	市交通运输局	2026-05-13 23:59:59

(二) 预警工单。截止 2026 年 5 月 10 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。

工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间	工作建议
格市电 2026042900141	群众来电反映众祥村永安巷18号水井，因去年上下水改造项目导致水管损坏，无法正常供水，并要求群众自行承担维修费和水费。	热线接到群众诉求后，立即转派至国家电网供电公司、水务集团有限公司，以上部门均以不在本单位职责为由多次退回，暂未收到回复。	2026-05-15 00:00:00	建议由国家电网供电公司和水务集团有限公司共同协商处理。

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5月13日印发