

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2026 年第 20 期（总第 189 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 5 月 25 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报 (2026 年 5 月第 3 周)

一、总体情况

2026 年 5 月 18 日 0 时至 2026 年 5 月 24 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 1298 件，较上周减少 4.07%，其中：在线答复 922 件，占比 71.03%；转办工单 376 件（省州系统转办 32 件，占比 2.47%；本级工单 344 件，占比 26.5%），已办结 52 件。

二、主要热点

（一）公共服务类。主要集中在玉峰园小区、林苑小区停电时间较长，引发群众不满；快递丢失、配送不及时、服务态度恶劣；群众来电咨询省、州及外省热线电话，消费维权热线、城管热线、盐湖办事大厅窗口联系方式等问题，本周热线接到此类诉求电话共 206 件。

（二）住房和城乡建设类。主要集中在中源村施工未设置安全警示标识，存在安全隐患；园艺场排水管线施工规划欠缺，无法正常接通，未预留人行通道，导致通行不便；体育场南门施工围挡拆除后遗留的地钉、螺丝未清理干净，导致群众车胎被扎破；部分小区物业履职不到位，电梯、监控等配套设施设备故障未及时维修，小区停车费收费不合理，以欠缴物业费为由限制业主水电费充值；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 111 件。

（三）人力资源和社会保障类。主要集中在乌图美仁乡治沙项目部、陆港商旅物流中心、南山口抽水蓄能电站、华电一期项目部、察尔汗盐湖及部分私人企业拖欠工资；咨询工伤认定、职工医保、养老保险未按时缴纳等问题，本周热线接到此类诉求电话共 95 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2026 年 5 月 24 日 24 时，即将超期工单共 40 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 2026052100174	群众来电反映鑫璟花园小区物业因未缴纳电费，国家电网将对该小区实施全面停电。	市住房和城乡建设局	2026-05-28 23:59:59
2	格市电 2026052100163	群众来电反映黄河路山东知青林公园内树木缺乏浇水维护，导致树木大量枯萎死亡。	市住房和城乡建设局	2026-05-28 23:59:59
3	格市电 2026052100156	群众来电反映西城印象一期更换水表需缴纳300元，希望物业先充水费，后期补缴费用。	市住房和城乡建设局	2026-05-28 23:59:59
4	格市电 2026052100155	群众来电反映城北村湘惠酒家对面巷子内的树枝掉落在电线上，存在安全隐患。	西城区行政委员会	2026-05-28 23:59:59
5	格市电 2026052100146	群众来电反映鑫璟花园小区物业因未缴纳电费，国家电网将对该小区实施全面停电。	市住房和城乡建设局	2026-05-28 23:59:59
6	格市电 2026052100145	群众来电投诉美居酒店，要求市场监督管理局对终止调解的具体原因作出说明，酒店房间纱窗不牢固，楼道无照明，且有物品遮挡，存在严重消防安全隐患，卫健委此前回复称将进行停业整改，实际是责令整改。	市市场监督管理局 市卫生健康委员会 市消防救援支队	2026-05-28 23:59:59
7	格市电 2026052100143	群众来电反映城管局门口施工噪音扰民，严重影响周边居民学生休息和学习。	市住房和城乡建设局	2026-05-28 23:59:59
8	格市电 2026052100134	群众来电反映在察尔汗盐湖景区务工，拖欠群众工资3万余元。	市人力资源和社会保障局	2026-05-28 23:59:59
9	格市电 2026052100123	群众来电反映在第二人民医院务工，因工受伤，项目部拒绝提供劳动合同，请求相关部门协助获取合同并推进工伤认定。	市人力资源和社会保障局	2026-05-28 23:59:59
10	格市电 2026052100112	群众来电反映玉峰园小区路灯未开启，多次向物业反映未得到解决。	市住房和城乡建设局	2026-05-28 23:59:59
11	格市电 2026052100079	群众来电反映炼油厂小区37号楼停车位旁的排水渠护板弹起，导致车辆受损。	市住房和城乡建设局	2026-05-28 23:59:59
12	格市电 2026052100078	群众来电反映在江源路青浦牦牛拉面馆务工，拖欠工资800元。	市人力资源和社会保障局	2026-05-28 23:59:59
13	格市电 2026052100063	群众来电反映中源村春雨幼儿园附近施工进度缓慢，路面坑洼不平，影响车辆通行。	西城区行政委员会	2026-05-28 23:59:59
14	格市电 2026052100050	群众来电反映在格尔木河大桥至部队道路施工项目务工，拖欠工资2万2千元。	市交通运输局	2026-05-28 23:59:59

15	格市电 2026052100031	群众来电表扬公安局户籍科工作人员尽职尽责、服务周到。	市公安局	2026-05-28 23:59:59
16	格市电 2026052100029	群众来电反映江源路与迎宾路交叉路口红绿灯附近，施工后路面未修复平整。	市林业和草原局	2026-05-28 23:59:59
17	省级电 2026052100174	群众反映在青港物流园从事木工，拖欠30人工资20多万元。	市住房和城乡建设局	2026-05-28 23:59:59
18	格市电 2026051500207	群众来电反映在长河矿业务工，拖欠两个小时工资100元。	市自然资源局	2026-05-28 00:00:00
19	格市电 2026051400181	群众来电投诉人民医院新生儿科值班护士态度恶劣。	市卫生健康委员会	2026-05-28 23:59:59
20	格市电 2026051400175	群众来电反映盐桥路井盖未盖导致其孩子跌落井中，未设置警示标志或防护措施。	市住房和城乡建设局	2026-05-28 23:59:59
21	格市电 2026051400173	群众反映河东市场南门停车场收费设施已拆除，仍有工作人员记录车辆信息并收取费用。	市投资控股有限公司	2026-05-28 23:59:59
22	格市电 2026051400161	群众来电投诉北出口察尔汗方向，中石化加气站排队时间较长，造成交通拥堵。	市住房和城乡建设局	2026-05-28 23:59:59
23	格市电 2026051400156	群众来电反映在白云桥发生交通事故，车管所不予提供监控视频。	市公安局	2026-05-28 23:59:59
24	海西电 2026051400121	群众来电投诉健桥医院，未经家属同意将新生儿从健桥医院转至人民医院重症监护室，导致婴儿不幸去世，要求医院给出合理解释。	市卫生健康委员会	2026-05-28 23:59:59
25	格市电 2026051400141	群众来电反映柴达木西格尔木桥路段，一辆白色SUV，未悬挂号牌，两次车窗抛物。	市公安局	2026-05-28 23:59:59
26	格市电 2026051400130	群众反映向法院起诉通宁路小学附近被人非法占用并收取租金，法院工作人员判决不公。	市中级人民法院	2026-05-28 23:59:59
27	格市电 2026051400125	群众来电反映沱沱河牧民家中遭遇熊入侵，造成24只羊受损，在咨询赔偿事宜时，被告知未满十二个月的羊无法购买保险，因此不能获得赔偿。	市农牧局	2026-05-29 23:59:59
28	海西电 2026051400110	群众反映通过中通快运托运货物运输途中多次受损，要求赔偿。	市交通运输局	2026-05-28 23:59:59
29	格市电 2026051400105	群众来电反映与九五二医院医疗纠纷，请卫健委出具封存病历所需的证明。	市卫生健康委员会	2026-05-28 23:59:59

30	格市电 2026051400096	群众来电反映书山郡开发商破产清算未支付尾款，导致房产证无法办理。	市住房和城乡建设局	2026-05-28 23:59:59
31	格市电 2026051400093	群众来电反映其孩子被老师殴打肋骨骨折。派出所所以伤情不构成轻伤为由拒绝立案。	市公安局	2026-05-28 23:59:59
32	格市电 2026051400075	群众来电反映世邦云山郡南门较多车辆违停，存在严重的交通隐患。	市公安局	2026-05-28 23:59:59
33	格市电 2026051400058	群众来电反映住建局在玉龙小区视察时未能有效解决小区居民反映的断水断电问题。	市住房和城乡建设局	2026-05-28 23:59:59
34	格市电 2026051400056	群众来电反映盐湖三小区 24 号楼云上逸林民宿夜间噪音扰民，违规经营。	市住房和城乡建设局	2026-05-28 23:59:59
35	格市电 2026051400043	群众来电反映宁靓邮电小区 6 号楼 702 室至今未办理不动产权证。	市自然资源局	2026-05-28 23:59:59
36	格市电 2026051400026	群众来电反映在陕建机施工，拖欠群众整个班组工资 20 万元左右。	市住房和城乡建设局	2026-05-28 23:59:59
37	格市电 2026051300105	群众来电反映退租和政小区公租房，至今未退还 1000 元押金。	市住房和城乡建设局	2026-05-28 23:59:59
38	格市电 2026050900170	群众来电反映怡馨小区 6 号楼对面的大垃圾箱被人焚烧，烟雾刺鼻且存在安全隐患。	市城市管理局	2026-05-28 23:59:59
39	格市电 2026050900057	群众来电反映建设西路青海鼎玺建筑工程有限公司盗用一级机电证书，安全 B 证书。	市住房和城乡建设局	2026-05-28 23:59:59
40	格市电 2026041000079	群众来电投诉广达 B 区装修噪音扰民，破坏承重墙，堆放建筑垃圾，向物业反映未果。	市住房和城乡建设局	2026-05-28 23:59:59

（二）超期工单。截止 2026 年 5 月 24 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。

工单编号	诉求内容	处置单位	回复时间	到期时间	备注
格市电 2026051200109	群众反映嘉丰景园小区物业私自将房屋窗户改为门，存在安全隐患。	市住房和城乡建设局	2026-05-21 15:18:43	2026-05-19 23:59:59	回复超期 2 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5月27日印发
