

格尔木市 12345 政务服务便民热线

2026 年第 1 期（总第 24 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 6 月 8 日

优秀案例选编

群众的“烦心事”就是我们的“关心事”。格尔木市 12345 政务服务便民是政企沟通、连接群众的桥梁纽带，也是倾听民意、纾解民忧、为民办事的重要渠道。用心守好这一服务窗口、连心桥梁与效能考场，持续彰显政务服务的温度、热度、效度。同时，以优秀案例为标杆，充分调动各单位工作主动性，全面提升 12345 热线工单办理质效与业务能力。

一、打破管护边界 紧急修复破损井盖

工单编号：格市电 2026060100105

办理单位：市水务集团有限公司

群众诉求：群众来电反映站前二路人行道污水井盖损坏，存在安全隐患，建议尽快修复。

办结情况：市水务集团有限公司在接到热线工单后高度重视，立即调查核实，将其列为紧急处置事项，携带专业工具赶赴现场，全面核查污水井盖破损位置、损毁程度及周边人流量。经核实，该污水井不属于供、排水公司常规管护范围，但鉴于现场安全隐患突出，集团秉持“群众利益无小事，安全隐患零容忍”的工作理念，果断决定打破管护边界，主动牵头承担隐患整改工作，已于当日完成井盖更换。后续经热线回访反馈，群众对承办单位处理结果予以认可和满意。

举一反三，长治长效：市水务集团有限公司打破权属壁垒，针对权责不明、管护主体缺位的井盖破损问题，坚决做到不推诿、不缺位，主动扛起隐患整治责任，快速完成设施更换，及时消除民生安全风险。下一步，市水务集团有限公司将以集团党委决策部署为指引，坚持问题、目标、结果导向，统筹各子分公司补短板、强弱项，推动热线投诉工作从“被动办理”向“主动治理”转变，切实提升群众获得感和满意度。

二、跨权属主动垫资改造 根除污水倒灌安全隐患

工单编号：格市电 2026052500089

办理单位：市水务集团有限公司

群众诉求：群众来电反映环保局家属院污水主管道堵塞，导致污水倒灌流入门面房地下室内，存在安全隐患，希望相关部门尽快疏通管道，避免地下室积水影响房屋安全。

办结情况：市水务集团有限公司在接到热线工单后，第一时间启动应急响应机制，统筹供、排水公司管网运维部门力量，组建联合核查小组，携带专业工具赶赴现场，经核实，涉事污水管道不在日常管护范围内，但鉴于污水倒灌隐患突出、严重危及周边房屋安全，水务集团本着为民解难的原则，靠前处置、主动担当，实地摸排管道堵塞点位、污水倒灌走向和地下室积水现状，主动垫资实施改造工程，将环保局家属院污水管道规范接入新建市政污水管网，从源头疏通排污通道，彻底根治下水不畅、倒灌隐患等问题。后续经热线回访反馈，群众对承办单位处理结果予以认可和满意。

举一反三，长治长效：市水务集团有限公司始终坚守为民服务初心，主动担当、快速处置，自筹垫付建设资金实施管网改造，从根源化解污水倒灌难题，全力守护群众生命财产与住房安全。下一步，市水务集团有限公司将持续强化责任担当，健全完善隐患早发现、早处置的长效管护机制，以务实举措用心解决群众急难愁盼问题。

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6月9日印发
