

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2026 年第 23 期（总第 192 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 6 月 15 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 6 月第 2 周）

一、总体情况

2026 年 6 月 8 日 0 时至 2026 年 6 月 14 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、中国政府网及省州系统转办事项共 1435 件，较上周减少 6.02%，其中，在线答复 1048 件，占比 73.03%；转办工单 387 件（省州系统转办 30 件，占比 2.09%；本级工单 357 件，占比 24.88%），当期转办工单已办结 44 件。

二、主要热点

(一) 公共服务类。本周热线接到此类诉求电话共 178 件，咨询、反映问题较为集中：一是各类对外联络渠道咨询，群众来电咨询省州及外省热线电话，消费维权、城市管理、劳动监察大队、办事大厅窗口联系方式；二是小区供电问题，玉龙小区停电时间较长，影响居民正常生活；三是快递服务纠纷，存在快递丢失、配送延时、服务态度不佳等情况；四是通信运营相关投诉，群众反映运营商网络信号弱、不予更改套餐等相关问题。

(二) 住房和城乡建设类。本周热线接到此类诉求电话共 128 件，诉求问题较为突出：一是市政照明设施故障，江源路、盐湖广场、博爱巷、新区增城路多处路灯无法正常使用；二是市容经营管理纠纷，群众反映昆仑天街周边摊位存在收费相关争议；三是道路施工带来出行经营难题，八一东路因道路封闭施工导致出行受阻，八一西路施工导致路面坑洼破损，影响附近商铺正常经营；四是小区物业管理乱象，部分物业履职不到位，电梯、监控等配套设施故障维修不及时，小区停车收费标准不合理等问题。

(三) 人力资源和社会保障类。本周热线接到此类诉求电话共 106 件，主要分为劳资纠纷与社保业务咨询两类：一是欠薪投诉集中，乌图美仁乡治沙项目部、华电一期项目部、长江路孵化基地山东沃特管业有限公司及部分私营企业拖欠工资；二是群众咨询需求集中，来电集中询问职工医保报销、养老保险补缴、异地就医医保报销等相关政策及具体办理流程。

三、工单情况

(一) 即将到期工单。截至 2026 年 6 月 14 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 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 2026061000198	群众来电反映新区春山郡与书山郡门口路灯长期未开启, 存在安全隐患。	市住房和城乡建设局	2026-06-17 00:00:00
2	格市电 2026052900088	群众来电反映中铁五局拖欠其工程款导致其公司无法发放工资被起诉, 群众认为责任在总包单位, 希望法院核实后审理。	市人民法院	2026-06-17 00:00:00
3	格市电 2026061000192	群众来电反映和谐家园廉租房低保户, 希望能减免房租, 同时免除押金。	市住房和城乡建设局	2026-06-17 23:59:59
4	格市电 2026061000164	群众来电反映在市水利局项目工作, 拖欠 2 人工工资 38000 元。	市水利局	2026-06-17 23:59:59
5	格市电 2026061000150	群众来电反映航瑞信息部十二车货物运输费用, 仅开具了两车的发票。	国家税务总局 市税务局	2026-06-17 23:59:59
6	格市电 2026061000135	群众来电反映人民医院体检后医生未告知病因, 仅建议群众检查乙肝, 并自行吃药。	市卫生健康委员会	2026-06-17 23:59:59
7	格市电 2026061000119	群众来电反映在察尔汗盐湖发现一辆车型为黑色九座上汽大通 V90, 涉嫌非法营运。	市综合行政执法局	2026-06-17 23:59:59
8	格市电 2026061000101	群众来电反映格升住宿因退房时间超出一小时, 被要求额外支付 20 元。	市市场监督管理局	2026-06-17 23:59:59
9	格市电 2026061000070	群众来电反映广达滨河新城 A 区, 因厨房未装门被天然气公司告知暂停使用燃气。	华润燃气有限公司	2026-06-17 23:59:59
10	格市电 2026061000066	群众来电求助新乐村青稞至今无人收购, 面临滞销困境, 村民收入受到影响。	市发展和改革委员会	2026-06-17 23:59:59
11	格市电 2026061000064	群众来电反映侄子在电力公司触电身亡, 应急管理局与能源局均拒绝出具委托书。	市应急管理局 市能源局	2026-06-17 23:59:59
12	格市电 2026061000026	群众来电反映在西豫有色金属工作, 现拖欠群众往返路费, 要求尽快支付。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-06-17 23:59:59
13	格市电 2026060300210	群众来电反映在开发区华电一期工作, 拖欠群众工资 3200 元。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-06-17 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
14	格市电 2026060300192	群众来电反映新区书山郡南边道路因长期未修缮，路面坑洼不平，存在安全隐患。	市住房和城乡建设局	2026-06-17 23:59:59
15	海西电 2026060300164	群众反映新华村村民违建住房，多次向自然资源局反映未处理。	市自然资源局	2026-06-17 23:59:59
16	格市电 2026060300184	群众来电反映西城印象一期频繁出现停水情况，且停水时间不定，影响日常生活。	市住房和城乡建设局	2026-06-17 23:59:59
17	格市电 2026060300181	群众来电反映路翔宇锦世纪小区附近私家车辆占用消防通道，导致道路拥堵。	市公安局	2026-06-17 23:59:59
18	格市电 2026060300175	群众来电反映在友仁劳务服务有限公司务工，拖欠四月至六月的工资及押金未发放。	市人力资源和社会保障局	2026-06-17 23:59:59
19	格市电 2026060300165	群众反映在百姓万家超市购买商品付费后，遭超市经理质疑未付费，服务态度恶劣。	市市场监督管理局	2026-06-17 23:59:59
20	格市电 2026060300139	群众来电反映在小岛五社立恒通信有限公司务工，拖欠群众工资 15000 元。	市人力资源和社会保障局	2026-06-17 23:59:59
21	格市电 2026060300118	群众来电反映在察尔汗三期中核二三项目部务工，拖欠群众工资 875 元。	青海汇信资产管理有限责任公司	2026-06-17 23:59:59
22	格市电 2026060300112	群众来电反映泰山花苑小区僵尸车周围蚊虫较多、异味较大，要求尽快移除。	市住房和城乡建设局	2026-06-17 23:59:59
23	格市电 2026060300104	群众来电反映在六中临时停靠，交警要求挪车，群众认为交警队执法不公。	市公安局	2026-06-17 23:59:59
24	格市电 2026060300101	群众反映在人民路开店，前往金峰路市监所审核营业执照时，被告知不在受理范围。	市市场监督管理局	2026-06-17 23:59:59
25	格市电 2026060300099	群众来电反映水利局施工给新乐村通水，没有与河西十连连通，导致无法用水。	市水利局	2026-06-17 23:59:59
26	格市电 2026060300098	群众来电反映在开发区华电务工，拖欠群众工资 5000 元。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-06-17 23:59:59
27	格市电 2026060300094	群众来电反映在开发区华电务工，拖欠群众工资 9600 元。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-06-17 23:59:59
28	格市电 2026060300086	群众来电反映在源峰市场睿琴超市务工，拖欠群众工资 500 元。	市人力资源和社会保障局	2026-06-17 23:59:59
29	格市电 2026060300083	群众来电反映盐桥路派出所民警态度恶劣。	市公安局	2026-06-17 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
30	省级电 2026060300504	群众反映察尔汗盐湖景区大量非法运营车辆，要求执法部门加大整治力度。	市综合行政执法局	2026-06-17 23:59:59
31	海西电 2026060300071	群众反映在达布逊发现多辆未悬挂车牌的半挂车行驶，存在安全隐患。	市公安局	2026-06-17 23:59:59
32	格市电 2026060300058	群众来电反映核电分包单位项目部污水持续流入职工生活区，无人处理。	东城区行政委员会	2026-06-17 23:59:59
33	格市电 2026060300055	群众来电反映幸福小区垃圾车早上六点左右开始工作，噪音严重扰民，建议调整时间。	市住房和城乡建设局	2026-06-17 23:59:59
34	格市电 2026060300049	群众来电反映园艺场5路车终点站附近住户家中未通下水，施工队表示未规划。	市住房和城乡建设局	2026-06-17 23:59:59
35	格市电 2026060300035	群众来电投诉在市人民医院成功预约了动态血压检查，到达医院后告知无设备可用。	市卫生健康委员会	2026-06-17 23:59:59
36	格市电 2026060300032	群众来电反映在纳赤台通济矿业公司务工，拖欠群众工资36000元。	市自然资源局	2026-06-17 23:59:59
37	格市电 2026052000037	群众来电反映在青海忻贤建设工程有限公司工作，拖欠群众工资8600元。	市人力资源和社会保障局	2026-06-17 23:59:59
38	格市电 2026051900020	群众来电反映新蕾幼儿园泄露教师个人信息与隐私，多次向教育局反映未处理。	市教育局	2026-06-17 23:59:59
39	格市电 2026051500143	群众来电反映机场出租车存在黑恶势力行为，且到市区不打表收费80元。	市交通运输局	2026-06-17 23:59:59
40	格市电 2026051500051	群众来电反映八一路与泰山路交汇处，夜间施工噪音扰民。	市住房和城乡建设局	2026-06-17 23:59:59

(二) 超期工单。截至2026年6月14日24时，超期回复工单1件(详见下表)，工单超期情况将由州政府在全州范围内予以通报，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 2026060500082	群众来电反映盐湖三小区住户擅自改变房屋结构，加装卫生间。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-06-15 10:51:47	2026-06-12 23:59:59	市住房和城乡建设局超时退回导致超期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，市属各企事业单位，陆港园区管理委员会。

格尔木市人民政府办公室

2026年6月16日印发
