

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2026 年第 24 期（总第 193 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 6 月 22 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 6 月第 3 周）

一、总体情况

2026 年 6 月 15 日 0 时至 2026 年 6 月 21 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 1532 件，较上周增加 6.62%，其中，在线答复 1128 件，占比 73.73%；转办工单 404 件（省州系统转办 27 件，占比 1.76%；本级工单 377 件，占比 24.61%），当期转办工单已办结 46 件。

二、主要热点

(一) 公共服务类。本周热线接听此类诉求电话共 195 件，咨询、反映问题较为集中：**一是**小区民生保障存在短板，玉龙小区多次出现长时间停电情况，导致电梯停运，严重影响居民正常生活出行。**二是**通信服务问题频发，群众反映手机号无法注销、套餐不能调低最低档位，同时部分区域网络信号差、网速缓慢，使用体验不佳。**三是**快递物流服务不规范，存在包裹丢失、配送不及时等问题，部分快递人员服务态度差，群众投诉较多。**四是**政务咨询诉求集中，群众高频咨询省州及外省各类政务热线，以及消费维权、城管、盐湖办事大厅窗口等便民联系方式。

(二) 人力资源和社会保障类。本周热线接听此类诉求共 137 件，重点分为两类情况：**一是**劳资社保纠纷问题突出，乌图美仁乡南水北调、治沙、盐湖镁业、华电一期等项目部及部分私营企业存在拖欠员工工资、未按时缴纳社保等侵害劳动者权益的问题。**二是**政策业务咨询量大，来电群众集中咨询医保报销、养老保险补缴、工伤认定等相关政策规定及线下办理流程。

(三) 住房和城乡建设类。本周热线接听此类诉求共 112 件，**一是**市容环境及安全隐患，部分路段绿化带频繁溢水影响市容，树木倒伏、枯枝断裂，存在安全风险。**二是**部分街道摊贩占道经营，造成交通拥堵。**三是**市政施工影响民生，人民路施工进度缓慢，干扰周边商铺经营；园艺场下水施工后未及时恢复路面，影响通行安全。**四是**小区物业管理缺位，部分小区电梯、监控等设施故障维修不及时，且存在停车收费不合理等问题。

三、工单情况

(一) 即将到期工单。截至 2026 年 6 月 21 日 24 时, 即将超期工单 31 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 2026061600213	群众来电反映东村 6 路车终点站附近下水管道施工围挡, 未预留通道, 影响通行。	西城区行政 委员会	2026-06-24 23:59:59
2	格市电 2026061600199	群众来电表扬盐湖办事大厅二楼户籍窗口任姓工作人员服务态度较好。	市数据局	2026-06-24 23:59:59
3	格市电 2026061600140	群众来电反映盐湖广场的草坪和花卉遭到破坏, 该广场草坪状况恶劣。	市林业和 草原局	2026-06-24 23:59:59
4	格市电 2026061600112	群众来电反映人民医院病历记录错误, 并答复信息已入库无法更改。	市卫生健康 委员会	2026-06-24 23:59:59
5	格市电 2026061600097	群众来电咨询建兴巷与泰山路路口施工工期。	市住房和城乡建设局	2026-06-24 23:59:59
6	格市电 2026061600077	群众来电反映星龙一期物业办公楼一楼, 常使用大型机器切割玉石, 持续产生噪音。	市住房和城乡建设局	2026-06-24 23:59:59
7	格市电 2026061600058	群众来电反映健桥医院药品两次购买时间相隔一日, 价格不一致, 要求给出合理解释。	市市场监督 管理局	2026-06-24 23:59:59
8	格市电 2026061600039	群众来电反映在乌图美仁乡从事水坝引水工作, 现拖欠群众工资 13500 元。	市人力资源和 社会保障局	2026-06-24 23:59:59
9	格市电 2026061600013	群众来电反映中源村污水管网改造, 要求将污水管道接入下游排水口。	西城区行政 委员会	2026-06-24 23:59:59
10	格市电 2026061100104	群众来电反映八一东路星龙二期附近施工, 影响群众正常生活。	市水利局	2026-06-24 23:59:59
11	格市电 2026060900236	群众来电反映在碧桂园小区停车一个半小时收费 7 元, 群众对收费标准存在异议。	市住房和城乡建设局	2026-06-24 23:59:59
12	格市电 2026060900227	群众来电反映炼油厂小区公园内有摊贩占道经营。	东城区行政 委员会	2026-06-24 23:59:59
13	格市电 2026060900215	群众来电投诉中山路盐花小区门口车辆违章停放, 严重影响出行。	市公安局	2026-06-24 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 2026060900192	群众来电反映西城印象二期门口车辆违停问题长期未得到有效解决，频繁发生刮蹭事故。	市公安局	2026-06-24 23:59:59
15	格市电 2026060900174	群众来电反映盐湖一小区住户将垃圾堆放在门口，异味较大，现要求尽快清理。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-06-24 23:59:59
16	格市电 2026060900146	群众来电反映鑫璟花园未入住，物业仍按全额标准收取暖气费和物业费，现要求减免。	市住房和城乡建设局	2026-06-24 23:59:59
17	格市电 2026060900124	群众来电反映中山路教育小区四号楼，单元门呼叫器故障，要求尽快修复。	市住房和城乡建设局	2026-06-24 23:59:59
18	格市电 2026060900121	群众来电反映居住于尚苑公馆小区，因冬季居住时间较短，希望停暖并减免相应费用。	市住房和城乡建设局	2026-06-24 23:59:59
19	格市电 2026060900120	群众来电反映与盐湖圆通钾肥有限公司解除合同，未退还相关费用。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-06-24 23:59:59
20	格市电 2026060900110	群众来电反映在盐桥路水系海绵提升工程工作，现拖欠一行十几人工工资未发放。	市林业和草原局	2026-06-24 23:59:59
21	格市电 2026060900103	群众来电投诉在陕西吉美佳工程公司从事防水工作，现拖欠5人工工资共计31600元。	市住房和城乡建设局	2026-06-24 23:59:59
22	格市电 2026060900102	群众来电反映昆仑物流园已支付1次停车费，在出口处被工作人员拦截要求再次支付。	市市场监督管理局	2026-06-24 23:59:59
23	格市电 2026060900094	群众来电反映车辆停放在109国道中国石油加油站旁，车辆轮胎被工作人员放气。	市工业和信息化和科技局	2026-06-24 23:59:59
24	格市电 2026060900068	群众来电反映乌图美仁乡北沟存在非法挖掘砂金现象，现场使用大型机械设备作业。	市自然资源局	2026-06-24 23:59:59
25	格市电 2026060900064	群众来电反映其妻子孕期在哈大夫医院检查治疗后出现大出血，要求出具医疗单据。	市卫生健康委员会	2026-06-24 23:59:59
26	格市电 2026060900049	群众来电反映宁靓建兴小区因下水主管道漏水，物业要求群众自行修复并恢复墙体。	市住房和城乡建设局	2026-06-24 23:59:59
27	格市电 2026060900036	群众来电投诉宁靓邮电小区垃圾清运车在早上五点半至六点作业，发动机噪音扰民。	市住房和城乡建设局	2026-06-24 23:59:59
28	格市电 2026060900033	群众来电反映西城家苑小区物业补办水电卡要求收取60元工本费，群众认为费用过高。	市住房和城乡建设局	2026-06-24 23:59:59
29	格市电 2026060400219	群众来电反映进入察尔汗盐湖景区后遭遇沙尘暴，被迫离开景区，现要求退票。	市文体旅游广电局	2026-06-24 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
30	格市电 2026060400178	群众来电反映园艺场片区安装天然气管道时，第一批用户不收费，后续报名需缴纳安装费。	农垦集团	2026-06-24 23:59:59
31	格市电 2026052700055	群众来电反映东台福美多超市附近的垃圾桶被点燃，导致其库房发生火灾，要求给予赔偿。	察尔汗行政 委员会	2026-06-24 23:59:59

(二) 超期工单。截至 2026 年 6 月 21 日 24 时，超期回复工单 2 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。

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 202606080 0029	群众来电反映红梅屠宰场关门，导致附近养殖户无法进行定点屠宰和检疫。	市农牧局	2026-06-16 19:30:19	2026-06-15 23:59:59	回复超期 1 日
2	格市电 202606020 0062	群众来电反映在玉龙巷棚户区改造项目从事消防安装工作，拖欠工资 4 万元。	市投资控股有限公司	2026-06-17 08:56:48	2026-06-16 23:59:59	回复超期 1 日

(三) 预警工单。截至 2026 年 6 月 21 日 24 时，预警工单 2 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，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	到期时间	工作建议
格市电 202605190 0136	群众来电反映去年在南海路与昆仑物流园北门丁字路口发生交通事故，事发时该路口红绿灯故障，至今已五个月，信号灯仍未修复，现要求尽快修复信号灯并给予赔偿。	热线接到群众诉求后，立即转派至市交通运输局、公安局、林业和草原局，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。	2026-06-26 23:59:59	建议市交通运输局牵头林业和草原局配合尽快处理。

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6月23日印发
