

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 25 期（总第 194 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 6 月 29 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 6 月第 4 周）

一、总体情况

2026 年 6 月 22 日 0 时至 2026 年 6 月 28 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 1611 件，较上周增加 5.16%，其中，在线答复 1180 件，占比 73.25%；转办工单 431 件（省州系统转办 34 件，占比 2.11%；本级工单 397 件，占比 24.64%），当期转办工单已办结 56 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 197 件，咨询及反映问题较为集中，主要涉及四方面内容。一是小区民生保障存在短板，江源路黄金公司家属院、建兴巷宁靓小区出现长时间停水情况，严重扰乱居民日常生活秩序。二是通信服务质量有待提升，群众普遍反映宽带使用异常、乡镇信号塔覆盖不足、套餐降级办理困难等问题，通信使用体验较差。三是快递物流服务不规范，存在包裹丢失、配送延迟等问题，部分快递从业人员服务态度不佳，群众相关投诉较多。四是政务咨询诉求突出，群众高频咨询省州及外省各类政务热线，以及劳动监察大队、派出所、盐湖办事大厅等便民服务窗口联系方式及办理相关事宜。

（二）人力资源和社会保障类。本周热线接听此类诉求共 144 件，主要涵盖纠纷诉求和政策咨询两大类。一是劳资社保纠纷问题较为突出，乌图美仁乡防沙治沙、那棱格勒河水电站、大格勒乡中冶天工、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、未按时缴纳员工社保等侵害劳动者权益的相关问题。二是社保政策咨询诉求集中，群众来电重点咨询医保卡补办、医保报销、社保停缴、工伤认定等相关政策规定及线下业务办理流程，咨询热度居高不下。

（三）住房和城乡建设类。本周热线接听此类诉求共 143 件，核心问题集中在四个领域。一是市政施工管理不规范，民生影响突出。众祥村管道施工期间未严格落实洒水降尘措施，污染周边空气质量；八一路施工后未及时恢复路面，部分路段完工后出现

路面塌陷、坑洼破损等情况，一定程度上影响群众通行安全，存在安全隐患。二是小区物业管理缺位，部分小区电梯、监控等公共设施故障维修不及时，部分物业存在以住户未缴纳物业费为由限制水电充值，且存在停车收费不合理等问题，引发群众不满。三是市容秩序管控力度不足，辖区部分街道摊贩占道经营频发，造成道路拥堵，影响市容环境与通行秩序。四是公租房服务保障不到位，部分公租房完成退租手续后，运营方未按时退还承租户押金，押金拖欠问题较为突出。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截至 2026 年 6 月 28 日 24 时，即将超期工单 30 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 2026062400187	群众来电反映奥体花园 UGG 干洗店转让，充值的两百余元无法继续使用。	市市场监督管理局	2026-07-01 23:59:59
2	格市电 2026062400139	群众来电反映在乌图美仁乡从事防沙治沙工作，拖欠 7 人工工资共计 65848 元。	市林业和草原局	2026-07-01 23:59:59
3	格市电 2026062400105	群众来电反映在乌图美仁乡治沙项目务工，拖欠群众工资 7000 余元。	市林业和草原局	2026-07-01 23:59:59
4	格市电 2026062400002	群众来电反映在丽苑小区民宿预订房间，退订后被扣除 100 元。	市市场监督管理局	2026-07-01 23:59:59
5	格市电 2026061600226	群众来电反映玲珑湾小区 11 号楼下水管道反臭，硫化氢严重超标。	市住房和城乡建设局	2026-07-01 23:59:59
6	格市电 2026061600225	群众反映醉酒顾客在古韵足道损坏物品并伤人，昆仑路派出所未处罚，称无法立案。	市公安局	2026-07-01 23:59:59
7	格市电 2026061600209	群众来电反映星龙一期门口施工围挡，未预留人行通道。	市水利局	2026-07-01 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
8	格市电 2026061600194	群众来电反映泰山路与建兴巷十字路口施工设置围挡，频繁出现交通拥堵问题。	市住房和城乡建设局	2026-07-01 23:59:59
9	格市电 2026061600188	群众来电反映园艺公司5路车终点站附近施工，导致家门口地势较低，雨水无法排出。	市住房和城乡建设局	2026-07-01 23:59:59
10	格市电 2026061600187	群众来电反映在黄河路少东家饭店就餐时发现肉质不新鲜，店老板不予处理。	市市场监督管理局	2026-07-01 23:59:59
11	格市电 2026061600172	群众来电反映美团业务经理通过建立微信群等方式，诱导司机从事网约车。	市交通运输局	2026-07-01 23:59:59
12	格市电 2026061600165	群众来电投诉开发区劳动监察大队处理青海家诺科技有限公司工资拖欠问题时，存在拖延、推诿、偏袒企业方现象。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-07-01 23:59:59
13	格市电 2026061600164	群众来电反映奥体花园店铺，因住建局统一安装的石膏板墙破损严重，导致无法正常装修，且多次拨打住建局联系电话无人接听。	市住房和城乡建设局	2026-07-01 23:59:59
14	格市电 2026061600160	群众来电投诉在金北社区卫生服务站输液，导致流产。	市卫生健康委员会	2026-07-01 23:59:59
15	格市电 2026061600128	群众来电反映一品湘厨，凉菜未设置隔间，要求相关部门对此进行调查处理。	市市场监督管理局	2026-07-01 23:59:59
16	格市电 2026061600108	群众来电反映从花土沟运送两车货物到东郊煤场，拖欠运费八千元左右。	市交通运输局	2026-07-01 23:59:59
17	格市电 2026061600091	群众反映达布逊物流园摊贩占道经营，严重影响交通安全，多次向执法局反映未解决。	市综合行政执法局	2026-07-01 23:59:59
18	格市电 2026061600090	群众来电反映在白云桥居住，八一农场拆迁后，无法将户口迁至白云桥。	市公安局	2026-07-01 23:59:59
19	格市电 2026061600086	群众来电反映二中学生电瓶车在校门口被交警扣押近三周，质疑扣押行为是否合理。	市公安局	2026-07-01 23:59:59
20	格市电 2026061600068	群众来电反映和谐家园公租房租金标准调整为市场价，对此表示不满和不解。	市住房和城乡建设局	2026-07-01 23:59:59
21	格市电 2026061600052	群众来电投诉孔阿訇手抓世邦店消费欺诈、计量不足及侮辱消费者，希望处理该店铺。	市市场监督管理局	2026-07-01 23:59:59
22	格市电 2026061600045	群众来电反映三中附近的人行道被车辆占用，导致行人和电动车无法通行。	市公安局	2026-07-01 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
23	格市电 2026061600040	群众来电反映农垦啤酒广场占用公共空间及盲道，导致交通不便和安全隐患。	农垦集团	2026-07-01 23:59:59
24	格市电 2026061600035	群众来电反映在红伟商场打架,昆仑路派出所立案已超过一个月未处理。	市公安局	2026-07-01 23:59:59
25	格市电 2026061600032	群众来电投诉农垦啤酒广场占用人行道及盲道，导致电动车无法正常通行。	农垦集团	2026-07-01 23:59:59
26	格市电 2026061600028	群众来电反映在全家福生活超市购买商品，重量与实际不符，咨询是否可以获得赔偿。	市市场监督管理局	2026-07-01 23:59:59
27	格市电 2026061600027	群众来电反映东乡家园店铺疑似使用甲醇或乙醇作为燃料，望相关部门调查并解决该饭馆违规使用燃料的问题，确保居民安全。	市工业和信息化科技局	2026-07-01 23:59:59
28	省级电 2026061500148	群众反映通宁路小学门口门面房在 2002 年 4 月被城建局强拆，未给任何补偿。	市住房和城乡建设局	2026-07-01 23:59:59
29	格市电 2026060200014	群众来电反映和谐家园 3 号楼 2 单元 303 室堆放杂物、垃圾等，造成楼道内恶臭弥漫。	市住房和城乡建设局	2026-07-01 23:59:59
30	格市电 2026052700039	群众来电反映在元通钾肥公司工作时受伤，因项目多次转包，导致其工伤无人赔偿，望调查转包及监管不到位问题，并依法处罚。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-07-01 23:59:59

（二）超期工单。截至 2026 年 6 月 28 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 202606150 0063	群众来电反映盐湖三小区 16 号楼与 17 号楼之间设置摊位，占用停车位。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-06-24 10:29:20	2026-06-23 23:59:59	回复超期 1 日
2	格市电 202606080 0101	群众来电反映拨打妇幼保健院妇产科办公室咨询生育保险和生育期间注意事项时，被工作人员辱骂。	市卫生健康委员会	2026-06-24 17:34:58	2026-06-23 23:59:59	回复超期 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。

格尔木市人民政府办公室

2026 年 7 月 1 日印发
