

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 26 期（总第 195 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 7 月 6 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 7 月第 1 周）

一、总体情况

2026 年 6 月 29 日 0 时至 2026 年 7 月 5 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 1823 件，较上周增加 13.16%，其中，在线答复 1305 件，占比 71.58%；转办工单 518 件（中国政府网留言工单 1 件，占比 0.05%；省州系统转办 34 件，占比 1.87%；本级工单 483 件，占比 26.49%），已办结 85 件。

二、主要热点

（一）公共服务类。本周热线共接听此类诉求 215 件，群众咨询、反映问题较为集中，主要涵盖四大方面。一是小区民生保障存在短板。南山口三峡水电站片区、体育场旱码头区域频繁出现长时间停电情况，直接影响辖区居民日常生活秩序，群众困扰较为突出。二是通信服务保障不到位。群众多次反映宽带网络无法正常使用、通讯信号不稳定、套餐变更流程繁琐等问题，整体通信服务体验不佳。三是快递物流服务不规范。快递行业乱象频发，主要存在包裹丢失、配送延误、收费不规范等问题，部分从业人员服务态度欠佳，引发大量群众投诉。四是政务咨询诉求较为集中。本周群众高频咨询省、州及外地政务热线联系方式，以及市场监管、教育、人社等重点民生部门便民服务联络渠道，政务服务咨询类诉求增量明显。

（二）住房和城乡建设类。本周热线共接听此类诉求 208 件，核心问题集中在三大领域。一是市容环境管控存在短板。部分沿街商铺生活垃圾清运不及时，市民在绿化带、人行道违规聚餐，产生的垃圾、油污造成周边环境脏乱污染。流动摊贩违规占道经营，挤占人行、车行通行通道，造成局部交通拥堵，影响市容秩序与通行安全。二是市政施工管理不规范。中山路施工期间未预留人行通道，严重影响群众日常通行。八一东路施工进度滞后，对周边商铺正常经营造成较大影响。部分道路施工完工后出现路面塌陷、坑洼破损等问题，存在明显道路通行安全隐患。三是小区物业管理服务缺位。部分小区电梯、监控等公共设施故障处置、

维修不及时，个别物业以业主未缴纳物业费为由，违规限制业主水电费充值。同时，普遍存在小区停车秩序混乱、电梯运行异响扰民等突出问题，业主投诉较多。

（三）公共安全类。本周热线共接听此类诉求 208 件，突出问题涉及道路交通、社会治安两大层面。一是道路交通管控存在隐患，109 国道南山口路段山体爆破施工期间，现场实施交通管制，导致车辆、人员长时间滞留，引发群众不满。小区、物流园区等公共区域长期停放“僵尸车”，挤占有限公共停车资源，群众反映较为强烈。二是社会治安管理存在短板。辖区小区、街道流浪犬数量较多，部分犬只具备攻击性，存在人身安全隐患。部分娱乐场所夜间噪音超标，严重干扰周边居民正常作息。此外，群众多次投诉部分娱乐场所存在有偿陪侍等违法违规问题，强烈要求开展专项整治工作，治理成效未能达到群众预期。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截至 2026 年 7 月 5 日 24 时，即将超期工单 38 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 2026062600053	群众来电反映中源村下水管道施工后，未将凹槽填平，影响周边居民正常生活。	西城区行政 委员会	2026-07-08 00:00:00
2	格市电 2026070100245	群众来电求助在朶祁烤鱼店务工四天，拖欠其工资 560 元。	市人力资源和 社会保障局	2026-07-08 23:59:59
3	格市电 2026070100214	群众来电反映玲珑湾小区原物业公司未按期退出，导致新物业无法进场。	市住房和城乡建设局	2026-07-08 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
4	格市电 2026070100200	群众来电反映支付宝账户被刑侦大队冻结，未注明冻结原因，也未告知解冻时限。	市公安局	2026-07-08 23:59:59
5	格市电 2026070100171	群众来电反映园艺场施工后，未恢复路面硬化，导致尘土飞扬，影响周边环境。	市住房和城乡建设局	2026-07-08 23:59:59
6	格市电 2026070100166	群众来电反映和谐村下水管道施工时，收取两家住户费用，其余住户均免费。	西城区行政委员会	2026-07-08 23:59:59
7	格市电 2026070100149	群众来电反映微信用户在朋友圈发布辱骂群众的不当言论，对群众造成不良影响。	市公安局	2026-07-08 23:59:59
8	格市电 2026070100128	群众来电反映在华电一期项目务工，现拖欠群众一行2人工工资共计1万元。	市能源局	2026-07-08 23:59:59
9	格市电 2026070100059	群众来电反映前往秩序大队处理交通事故，民警工作态度认真，特来电表扬感谢。	市公安局	2026-07-08 23:59:59
10	格市电 2026070100040	群众来电咨询建兴巷东边十字路口加气站附近道路施工完成时间。	市住房和城乡建设局	2026-07-08 23:59:59
11	格市电 2026070100027	群众来电反映郭镇政府拒绝为中源村居民办理分户手续，导致无法正常用水。	西城区行政委员会	2026-07-08 23:59:59
12	格市电 2026070100020	群众来电反映在陆港商旅物流中心东大集团务工，拖欠群众一行3人工工资约4万元。	市住房和城乡建设局	2026-07-08 23:59:59
13	格市电 2026070100008	群众来电反映建材巷车辆乱停放，已于一周前向交警队反映，至今未到场处理。	市公安局	2026-07-08 23:59:59
14	格市电 2026070100004	群众来电反映在南山口三峡水电站务工，拖欠群众2个月工资未发放。	市能源局	2026-07-08 23:59:59
15	格市电 2026062500098	群众来电反映在金峰路派出所办理身份证时号码录入错误，更正后相关证件均存在信息不一致问题。	市公安局	2026-07-08 23:59:59
16	格市电 2026062400200	群众来电反映在昆仑经济技术开发区预约网约车，未正常乘车被收取16元费用。	市综合行政执法局	2026-07-08 23:59:59
17	格市电 2026062400198	群众来电反映古曼楼商铺门前正在施工，导致交通拥堵，希望加快施工进度。	市水利局	2026-07-08 23:59:59
18	海西电 2026062400155	群众反映格茫公路沿线存在多辆飞机板大件运输车。	市干线支队	2026-07-08 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
19	海西电 2026062400150	群众反映富康花苑内有住户私自搭建车库，建安社区工作人员录入多个车辆信息，导致小区车位紧张。	市住房和城乡建设局	2026-07-08 23:59:59
20	格市电 2026062400171	群众来电反映建兴巷宁靓小区住户因未缴纳暖气费，被限制充电费。	市住房和城乡建设局	2026-07-08 23:59:59
21	格市电 2026062400168	群众来电反映星龙三期开发商一直未办理房产证。	市住房和城乡建设局	2026-07-08 23:59:59
22	省级电 2026062400885	群众反映新华村村民违建住房，拆除后再次用石头围起，报警未得到解决。	西城区行政委员会	2026-07-08 23:59:59
23	格市电 2026062400163	群众来电投诉普云达物业计划将金龙小区、交通局家属院、开发区小区合并管理，物业谎称已经金龙小区业主同意。	市住房和城乡建设局	2026-07-08 23:59:59
24	海西电 2026062400118	群众反映是新华村村民，邻居住房违建，拆除后再次用石头围起，报警未得到解决。	西城区行政委员会	2026-07-08 23:59:59
25	格市电 2026062400135	群众来电反映在乌图美仁乡三峡新能源光子发电项目中务工，拖欠工资共计 4000 元。	市能源局	2026-07-08 23:59:59
26	格市电 2026062400127	群众反映反诈中心将群众银行卡冻结，提交相关证据后承诺解冻，但至今未解冻。	市公安局	2026-07-08 23:59:59
27	格市电 2026062400126	群众来电反映博爱巷花店门前一辆僵尸车长期占用停车位，要求尽快移除。	市公安局	2026-07-08 23:59:59
28	格市电 2026062400111	群众来电反映察尔汗景区附近摊贩占道经营，影响交通秩序。	市综合行政执法局	2026-07-08 23:59:59
29	格市电 2026062400104	群众来电反映在乌图美仁乡治沙种草项目务工，现拖欠工资 2.8 万元。	市林业和草原局	2026-07-08 23:59:59
30	格市电 2026062400102	群众来电反映在乌图美仁乡治沙种草项目务工，拖欠工资 1.5 万元。	市林业和草原局	2026-07-08 23:59:59
31	格市电 2026062400064	群众来电投诉移动号码被公安局封停，疑似存在诈骗行为，现群众要求解封。	市公安局	2026-07-08 23:59:59
32	格市电 2026062400031	群众来电投诉教育小区水费由飞鹰物业代收，今年水费高达一千元，群众对此存疑。	市住房和城乡建设局	2026-07-08 23:59:59
33	格市电 2026062400030	群众来电反映在中国华电从事楼梯与电梯的电焊工作，拖欠 4 人工工资共计 9.2 万元。	市能源局	2026-07-08 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
34	格市电 2026062400027	群众反映在人民法院线上服务平台多次提交强制执行案件的立案申请均未通过。	市人民法院	2026-07-08 23:59:59
35	格市电 2026062400021	群众来电反映园艺场六队原计划安装天然气，但中途被取消，至今未恢复安装。	市住房和城乡建设局	2026-07-08 23:59:59
36	格市电 2026062300141	群众来电反映宁靓小区内外卖超市的外卖员在小区内行驶速度较快，存在安全隐患。	市工业和信息化科技局	2026-07-08 23:59:59
37	格市电 2026062300067	群众来电反映在星光巷丰德综合楼务工，现拖欠2人工资1万多元。	市住房和城乡建设局	2026-07-08 23:59:59
38	格市电 2026062300052	群众来电反映园艺场排水管网施工进度缓慢，严重影响居民出行及日常生活。	市住房和城乡建设局	2026-07-08 23:59:59

（二）超期工单。截至2026年7月5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 20260625 00143	群众来电反映铁塔公司在金峰路新星帆布皮革制品厂楼顶架设通信设备，导致楼顶出现裂缝，铁塔公司未支付租金，也拒绝修复楼顶裂缝。	铁塔公司	2026-07-03 16:31:42	2026-07-02 23:59:59	回复超期1日
2	格市电 20260616 00164	群众来电反映奥体花园西门，因统一安装的石膏板墙面破损严重，导致店铺无法正常装修，多次联系住建局未果。	市住房和城乡建设局	2026-07-02 17:29:19	2026-07-01 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7日印发