

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 28 期（总第 197 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 7 月 20 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 7 月第 3 周）

一、总体情况

2026 年 7 月 13 日 0 时至 2026 年 7 月 19 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 1552 件，较上周减少 8.92%，其中，在线答复 1090 件，占比 70.23%；转办工单 462 件（省州系统转办 39 件，占比 2.51%；本级工单 423 件，占比 27.26%），当期转办工单已办结 63 件。

二、主要热点

（一）公共服务类。本周热线共接听此类诉求电话 227 件，诉求咨询与问题反映较为集中，主要涉及四方面内容。一是民生保障存在短板，民康村因不明漏水原因暂停供水，停水持续时间较长，对居民正常生活造成较大影响。二是通信服务问题频发，群众反映电话卡扣费异常、通讯信号不稳定、更改套餐困难，通信使用体验不佳。三是快递物流服务不够规范，存在包裹丢失、配送不及时、收费不合理等问题，部分从业人员服务态度较差，群众投诉量居高不下。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，以及城市管理局、人力资源和社会保障局、盐湖办事大厅各窗口等便民联系方式。

（二）人力资源和社会保障类。本周热线共接听此类诉求 150 件，分为纠纷维权与政策咨询两类情况：一是劳资社保纠纷问题突出，乌图美仁乡防沙治沙、南水北调、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卡补办、医保报销、停缴、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。本周热线共接听此类诉求 147 件，核心问题集中在市容管护、市政施工、物业监管等四个领域。一是绿化管护精细化不足，部分路段绿化带存在浇水不及时、浇水过量溢水等问题，部分行道树木枝叶生长过盛，遮挡过往车辆视线，存在道路交通安全隐患。二是市容秩序管控力度不足，部分沿街商户及摊贩违规占道经营，占用机动车道、人行道，扰乱市

容环境，极易引发交通拥堵。**三是**市政施工管理不够规范，金峰路法院家属院门口施工未预留通行通道，路面通行条件较差，导致居民出行困难；园艺场下水管道施工进度滞后，工程推进缓慢，造成群众日常生活不便。**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，物业以业主未缴纳物业费为由限制充值水电费，同时存在停车收费不合理、管理混乱问题。公租房服务保障不到位，退租后承租户押金未按时退还问题突出。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截至 2026 年 7 月 19 日 24 时，即将超期工单 54 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 2026071500214	群众来电反映在华电务工， 现拖欠群众一行 40 人工资 30 万余元。	市能源局	2026-07-22 23:59:59
2	格市电 2026071500213	群众来电反映在广达酒店务工， 该酒店共计拖欠工资 18000 元。	市人力资源和 社会保障局	2026-07-22 23:59:59
3	格市电 2026071500192	群众来电反映居住于黄河东路，由于察尔汗 南路和南海路均为断头路，导致群众每日上下 班需绕行十多公里，是否有计划连接两条路。	市住房和城乡建设局	2026-07-22 23:59:59
4	格市电 2026071500179	群众来电反映盐湖一小区东门施工围挡，未 安排施工人员，导致沿街店铺无法正常营业。	市水利局	2026-07-22 23:59:59
5	格市电 2026071500171	群众来电反映建材巷存在车辆乱停放现象， 早晚高峰时段堵车严重。	市公安局	2026-07-22 23:59:59
6	格市电 2026071500164	群众来电反映经常有摩托车夜间在昆仑北路 路段“炸街”，噪音严重扰民。	市公安局	2026-07-22 23:59:59
7	格市电 2026071500124	群众来电反映在乌图美仁乡治沙项目务工， 现拖欠群众工资共计 2290 元。	市林业和 草原局	2026-07-22 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 2026071500116	群众来电反映在盐湖镁业格镁焦化有限公司务工，现拖欠工资 2 万元。	市公安局	2026-07-22 23:59:59
9	格市电 2026071500064	群众来电反映多次联系社保窗口查询 2025 年度社保缴费明细，未得到处理。	市人力资源和社会保障局	2026-07-22 23:59:59
10	格市电 2026071500053	群众来电反映在开发区华电一期务工，现拖欠群众工资 1800 元。	市能源局	2026-07-22 23:59:59
11	格市电 2026071500051	群众来电反映和谐家园物业在未事先通知业主的情况下，擅自清理存放于小区内的物品。	市住房和城乡建设局	2026-07-22 23:59:59
12	格市电 2026071500046	群众来电反映迎宾路北侧由东向西路段绿化带的树木未及时修剪，枝叶遮挡车辆视线。	市林业和草原局	2026-07-22 23:59:59
13	格市电 2026071500044	群众来电反映宁靓邮电小区楼上住户多次漏水至厨房及卫生间，造成财产损失。	市住房和城乡建设局	2026-07-22 23:59:59
14	格市电 2026071500034	群众来电咨询兴旺佳苑小区房产证办理流程。	市自然资源局	2026-07-22 23:59:59
15	格市电 2026071500022	群众来电反映西城印象一期物业通知收取三百元用于更换水表，因未支付已被物业停水。	市住房和城乡建设局	2026-07-22 23:59:59
16	格市电 2026071500019	群众来电反映星龙小区自 7 月 10 日起家中管道开始漏水，多次向物业反映均未得到处理。	市住房和城乡建设局	2026-07-22 23:59:59
17	格市电 2026071500011	群众来电反映玉石市场东门附近私人建筑施工噪音扰民，影响居民休息。	市自然资源局	2026-07-22 23:59:59
18	格市电 2026071500008	群众来电反映食品街西头存在摩托车凌晨炸街，噪音扰民现象。	市公安局	2026-07-22 23:59:59
19	格市电 2026070800297	群众来电反映食品街文翔瑞苑小区频繁停电，已向物业反映但问题仍未得到解决。	市住房和城乡建设局	2026-07-22 23:59:59
20	格市电 2026070800282	群众来电反映杨树巷与树林巷小广场内马戏表演团噪音较大，严重影响正常生活。	市公安局	2026-07-22 23:59:59
21	格市电 2026070800277	群众来电反映铁路西苑小区五号楼 4 单元楼后存在私拉电线行为。	市住房和城乡建设局	2026-07-22 23:59:59
22	格市电 2026070800273	群众来电反映 PIAYHOUSE 酒吧团购套餐未按约定提供，且酒水存在质量问题。	市市场监督管理局	2026-07-22 23:59:59
23	格市电 2026070800269	群众来电反映在南郊务工，现拖欠群众工资 4500 元。	市水利局	2026-07-22 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
24	格市电 2026070800259	群众来电反映杨树巷广告车宣传动物表演活动，询问活动是否报备并获得批准，是否适合在公园内举行。	市公安局	2026-07-22 23:59:59
25	格市电 2026070800258	群众来电反映使用印象佰爱水会所提供的刮胡刀时，脸部和头部被划伤。	市市场监督管理局	2026-07-22 23:59:59
26	格市电 2026070800246	群众来电投诉向市人民法院申请强制执行的民事案件，因被执行人下落不明，至今执行未果，债权未能实现，现要求加快案件执行进度。	市人民法院	2026-07-22 23:59:59
27	格市电 2026070800243	群众来电投诉昆仑广场东门存在两层违章建筑，举报人已收到违建通知书，但仍未拆除。	市自然资源局	2026-07-22 23:59:59
28	格市电 2026070800231	群众来电投诉金峰路宁靓邮电小区至今未办理房产证；小区一楼通道被改造为超市。	市住房和城乡建设局	2026-07-22 23:59:59
29	格市电 2026070800222	群众来电反映盐湖三小区私家车及电瓶车长期停放在消防通道口，导致出行困难。	市住房和城乡建设局	2026-07-22 23:59:59
30	格市电 2026070800219	群众来电投诉察尔汗三期加油站后方，流动补胎摊位长期占用马路经营。	市综合行政执法局	2026-07-22 23:59:59
31	格市电 2026070800207	群众来电反映盐湖三小区内有大货车长时间在小区内部行驶，产生噪音严重扰民。	市住房和城乡建设局	2026-07-22 23:59:59
32	格市电 2026070800186	群众来电反映莫兰蒂酒店因房间通风不良导致身体不适，被酒店误判为高原反应，要求酒店退费并支付急救费用。	市市场监督管理局	2026-07-22 23:59:59
33	格市电 2026070800177	群众来电反映车辆在豫润机动车检测中心年检时，遭遇长时间延误，且服务态度恶劣。	市市场监督管理局	2026-07-22 23:59:59
34	格市电 2026070800173	群众来电反映八一路和江源路存在摩托车夜间炸街行为，噪音严重扰民。	市公安局	2026-07-22 23:59:59
35	格市电 2026070800160	群众来电反映察尔汗盐湖景区保安服务态度恶劣。	市文体旅游广电局	2026-07-22 23:59:59
36	格市电 2026070800150	群众来电反映七中学生自7月7日早上起失踪至今未归，已向金峰路派出所报案但未立案。	市公安局	2026-07-22 23:59:59
37	格市电 2026070800145	群众来电反映人民医院拍片后，长时间等待未拿到结果，被告知需重拍。	市卫生健康委员会	2026-07-22 23:59:59
38	海西电 2026070800139	群众反映南海路与昆仑物流园路口交通信号灯故障，导致发生交通事故，要求修复信号灯。	市公安局	2026-07-22 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
39	格市电 2026070800137	群众来电反映火车站附近出租车长期夜间不打表、漫天要价。	市交通运输局	2026-07-22 23:59:59
40	格市电 2026070800134	群众来电反映园艺场污水改造，施工方未按指定的坐标位置安装下水井。	市住房和城乡建设局	2026-07-22 23:59:59
41	格市电 2026070800129	群众来电反映云涧酒店旁工地发生事故，导致工人眼睛受伤，报警 40 分钟仍未出警。	市公安局	2026-07-22 23:59:59
42	格市电 2026070800105	群众来电投诉西城印象二期 1 号楼 3 单元的电梯，已损坏近一个月，物业未进行维修。	市住房和城乡建设局	2026-07-22 23:59:59
43	格市电 2026070800080	群众来电反映中山路石料建筑安装工程有限公司长期非法出租公司房产；未依法为员工缴纳社保；营业执照已被吊销仍继续经营。	市市场监督管理局	2026-07-22 23:59:59
44	格市电 2026070800064	群众来电反映康泰花园西区业主未经允许擅自将群众电动车拖走，导致车辆损坏。	市住房和城乡建设局	2026-07-22 23:59:59
45	格市电 2026070800063	群众来电反映金鱼湖马场未办理营业执照、未购置保险、安全防护措施严重缺失。	市市场监督管理局	2026-07-22 23:59:59
46	格市电 2026070800057	群众来电反映多次前往金峰路派出所办理无犯罪记录证未果，且不提供免费打印。	市公安局	2026-07-22 23:59:59
47	格市电 2026070800046	群众来电反映致电咨询公租房事宜，工作人员态度恶劣，推诿，对群众进行言语辱骂。	市住房和城乡建设局	2026-07-22 23:59:59
48	海西电 2026070800042	群众来电反映察尔汗盐湖存在非法营运车辆，要求相关部门检查是否具备合法运营手续。	市综合行政执法局	2026-07-22 23:59:59
49	格市电 2026070800039	群众来电投诉金峰路派出所副所长暴力执法，在幸福家园小区门口抢夺残疾人物品。	市公安局	2026-07-22 23:59:59
50	海西电 2026070800034	群众反映达布逊至北出口路段每日有上百辆百吨王货车违规通行，缺乏管控。	市综合行政执法局	2026-07-22 23:59:59
51	格市电 2026070800029	群众来电反映大格勒乡生活污水治理项目施工完成后，东城区行委拒绝支付质保金。	东城区行政委员会	2026-07-22 23:59:59
52	格市电 2026070800019	群众来电反映电动车轮胎被恶意破坏，报警后警方态度恶劣，且拒绝提供出警人员信息。	市公安局	2026-07-22 23:59:59
53	格市电 2026070800009	群众来电反映一中西南角商店长期在校外栅栏处向学生售卖零食，且无正规生产标识。	市市场监督管理局	2026-07-22 23:59:59
54	格市电 2026062300093	群众来电反映盐湖三小区物业收取物业费后，又额外收取维修费用。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-07-22 23:59:59

（二）超期工单。截至 2026 年 7 月 19 日 24 时，超期回复工单 4 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 202607080 0257	群众来电反映仁和小区发生火灾，导致其新购买的车辆受损，要求赔偿损失。	市住房和城乡建设局	2026-07-16 18:58:18	2026-07-15 23:59:59	回复超 期 1 日
2	格市电 202607070 0202	群众来电反映在南郊务工，总包单位为水利局，现拖欠群众 3000 元工资未发放。	市水利局	2026-07-15 16:18:14	2026-07-14 23:59:59	回复超 期 1 日
3	格市电 202607070 0082	群众来电反映在人民医院做胃镜检查后，间隔十天再次检测，医院不认可之前的检查结果，导致重复付费，且检查后未得到明确诊断。	市卫生健康委员会	2026-07-15 16:31:19	2026-07-14 23:59:59	回复超 期 1 日
4	格市电 202607060 0138	群众来电反映其孩子计划于今年 9 月转入市中心幼儿园，现咨询报名及学籍问题。	市教育局	2026-07-14 09:25:49	2026-07-13 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 21 日印发
