

# 格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2026 年第 29 期（总第 198 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 7 月 21 日

## 格尔木市 12345 政务服务便民热线季通报 （2026 年第二季度）

为持续深化“接诉即办、未诉先办”工作机制，全面掌握本季度群众诉求办理质效，压紧压实各单位工单办理主体责任，现将 2026 年度第二季度（4 月 1 日—6 月 30 日）格尔木市 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）运行情况通报如下：

### 一、热线运行总体情况

2026 年第二季度，12345 热线共受理工单 17473 件，较上季度增长 25.92%。直接答复 12958 件，占比 74.16%；转办工单 4515 件，占比 25.84%（其中，中国政府网留言工单 2 件、省州工单

366 件、本级工单 4147 件)；当前转办工单已办结 4248 件，办结率 94.09%，人工接通率 96.71%、群众满意率 98.6%。

二、数据分布情况

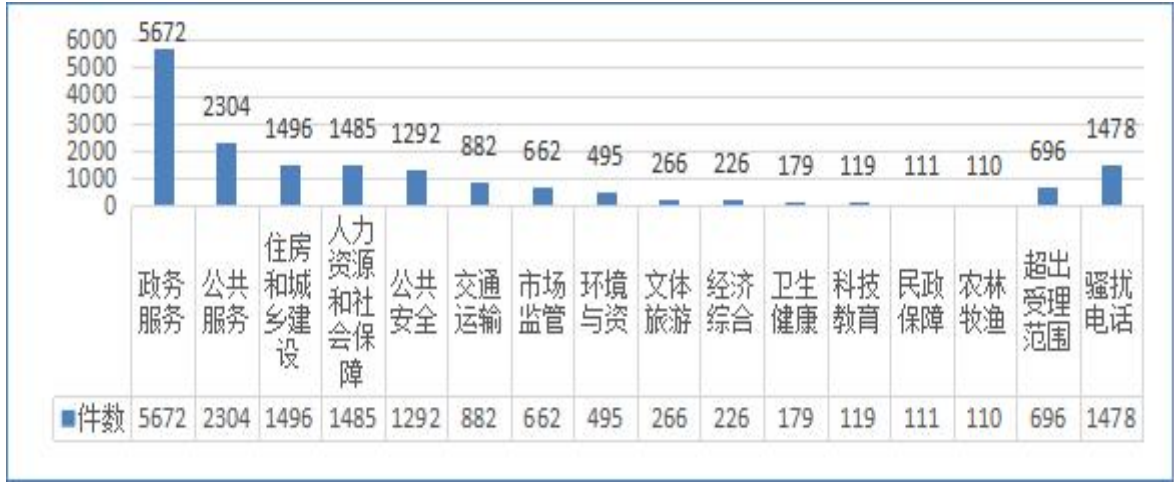
(一) 按群众诉求性质分类如下：咨询类 12777 件，占比 73.12%；投诉类 3090 件，占比 17.69%；求助类 1409 件，占比 8.1%；建议类 98 件，占比 0.56%；举报类 67 件，占比 0.38%；表扬类 32 件，占比 0.18%。



12345 热线目的分类一览表（2026 年第二季度）

(二) 按群众诉求类型分类如下：政务服务类 5672 件，占比 32.46%；公共服务类 2304 件，占比 13.19%；住房和城乡建设类 1496 件，占比 8.56%；人力资源和社会保障类 1485 件，占比 8.50%；公共安全类 1292 件，占比 7.39%；交通运输类 882 件，占比 5.05%；市场监管类 662 件，占比 3.79%；环境与资源类 495 件，占比 2.83%；文体旅游类 266 件，占比 1.52%；经济综合类 226 件，占比 1.29%；卫生健康类 179 件，占比 1.02%；科技教育类 119 件，占比 0.68%；民政保障类 111 件，占比 0.64%；农

林牧渔类 110 件，占比 0.63%；超出受理范围 696 件，占比 3.98%。  
骚扰电话 1478 件，占比 8.46%。



12345 热线诉求分类一览表（2026 年第二季度）

三、工单转办及办理情况

第二季度，12345 热线共转派各类工单 4515 件，已办结 4248 件，办结率 94.09%；结合工单办理时效、答复质量、群众满意度等维度开展综合考评并计入考评得分（见附件 1），具体如下：

| 序号 | 单位名称         | 工单量 | 办结量 | 办结率    |
|----|--------------|-----|-----|--------|
| 1  | 市住房和城乡建设局    | 761 | 698 | 91.72% |
| 2  | 市公安局         | 521 | 479 | 91.94% |
| 3  | 市人力资源和社会保障局  | 363 | 351 | 96.69% |
| 4  | 市市场监督管理局     | 354 | 330 | 93.22% |
| 5  | 市交通运输局       | 285 | 275 | 96.49% |
| 6  | 市林草局         | 255 | 246 | 96.47% |
| 7  | 西城区行政委员会     | 210 | 192 | 91.43% |
| 8  | 市综合行政执法局     | 195 | 184 | 94.36% |
| 9  | 市城市管理局       | 161 | 159 | 98.76% |
| 10 | 昆仑经济技术开发区管委会 | 138 | 134 | 97.10% |
| 11 | 市能源局         | 131 | 111 | 84.73% |
| 12 | 市卫生健康委员会     | 119 | 109 | 91.60% |
| 13 | 市自然资源局       | 119 | 115 | 96.64% |

| 序号 | 单位名称           | 工单量  | 办结量  | 办结率     |
|----|----------------|------|------|---------|
| 14 | 市教育局           | 90   | 88   | 97.78%  |
| 15 | 市水利局           | 74   | 68   | 91.89%  |
| 16 | 水务集团有限公司       | 63   | 62   | 98.41%  |
| 17 | 市投资控股有限公司      | 54   | 52   | 96.30%  |
| 18 | 市工业信息化和科技局     | 47   | 44   | 93.62%  |
| 19 | 市消防救援大队        | 46   | 45   | 97.83%  |
| 20 | 青海盐湖工业股份有限公司   | 45   | 41   | 91.11%  |
| 21 | 国家税务局格尔木市税务分局  | 43   | 43   | 100.00% |
| 22 | 电信公司           | 43   | 41   | 95.35%  |
| 23 | 农垦集团           | 41   | 39   | 95.12%  |
| 24 | 市文体旅游广电局       | 37   | 32   | 86.49%  |
| 25 | 人民法院           | 35   | 32   | 91.43%  |
| 26 | 东城区行政委员会       | 31   | 30   | 96.77%  |
| 27 | 市生态环境局         | 29   | 27   | 93.10%  |
| 28 | 市数据局           | 26   | 26   | 100.00% |
| 29 | 移动公司           | 25   | 23   | 92.00%  |
| 30 | 国网格尔木市供电公司     | 22   | 22   | 100.00% |
| 31 | 青海汇信资产管理有限责任公司 | 18   | 18   | 100.00% |
| 32 | 市农牧局           | 13   | 11   | 84.62%  |
| 33 | 联通公司           | 12   | 12   | 100.00% |
| 34 | 市应急管理局         | 11   | 11   | 100.00% |
| 35 | 市民政局           | 11   | 11   | 100.00% |
| 36 | 华润燃气有限公司       | 9    | 9    | 100.00% |
| 37 | 房屋征收与补偿中心      | 8    | 8    | 100.00% |
| 38 | 察尔汗行政委员会       | 7    | 7    | 100.00% |
| 39 | 退役军人事务局        | 7    | 7    | 100.00% |
| 40 | 其他单位           | 56   | 56   | 100.00% |
|    | 合 计            | 4515 | 4248 | 94.09%  |

#### 四、主要热点

本季度，结合诉求受理情况，对群众各类诉求进行系统梳理、深度分析，精准提炼群众反映集中、社会关注度高的热点、难点

问题，形成季度清单，为市委、市政府及相关部门研判民生关切、精准部署为民办事项目提供数据支撑和参考依据（见附件2）。

## 五、热线工作动态

2026年第二季度，市12345热线坚守为民服务宗旨，扎实落实各项工作部署，全力高效处置群众诉求，各项工作稳步有序推进。一是深化部署落实，压实工作责任。严格贯彻落实国务院及省州部署要求，深入传达学习州、市主要领导批示精神，及时召开全市12345政务服务便民热线工作专题会，全面分析当前面临的新形势、新任务，梳理查摆工作短板问题，对下一步重点工作作出部署，为各项工作有序高效开展筑牢基础。二是健全制度体系，规范工作流程。立足热线工作规范化建设，制发《格尔木市12345政务服务便民热线工作规范》《格尔木市12345政务服务便民热线工作机制》《12345政务服务便民热线内控管理制度》等系列制度文件，进一步细化工作流程、明确工作标准、完善管理体系，推动群众诉求办理向制度化、规范化、精细化方向稳步提升。三是强化攻坚督办，提升处置质效。聚焦跨部门、跨层级疑难复杂诉求，多措并举推动问题实质性化解，本季度先后召开现场协调会6次、疑难工单联席会议4次。针对超期未办结、办理质量不高、群众反复投诉的工单，通过电话督办、书面督查等方式常态化跟踪问效。围绕道路建设、居民用水、薪资拖欠等高频民生热点事项，向市住房和城乡建设局、林业和草原局，格尔木市水务集团等职能部门发函8次（其中，采用项目化推进模式

精准发函 1 次），实行靶向督办、精准问效，切实提升重点难点诉求处置成效。**四是**夯实数据支撑，服务全局工作。充分发挥数据归集、统计分析职能，积极配合市纪委监委开展相关工作，系统梳理近三年群众投诉类工单办理台账，精准汇总筛选有效诉求 473 件，规范报送相关资料。通过深挖热线数据价值、做实数据赋能工作，为全市专项督查、作风整治、民生监督等工作有序开展提供了精准、详实的数据支撑，有效服务全市治理大局。**五是**抓实队伍建设、对标先进提质。常态化开展热线队伍能力建设，组织话务员业务培训 6 次、考核 3 次，重点强化工作人员政策解读、沟通应答、问题甄别、应急处置能力，持续优化平台派单机制，细化派单标准、精准划分权责边界，大幅提升派单精准度和流转效率。同步组织业务骨干赴温州 12345 政务服务便民热线平台调研学习，借鉴机制建设、运营管理、督查考核、人员管理经验，补齐工作短板，全方位赋能热线服务提质升级。

## 六、近期关注重点

（一）文体旅游类问题。随着旅游旺季全面启动，群众文旅消费、户外休闲需求激增，有效激活文旅消费市场、丰富群众精神文化生活。但暑期客流高度集中，叠加高温、暴雨等极端多发天气，文旅场所安全风险、市场经营乱象易发多发，给行业安全监管和服务保障带来严峻挑战。为统筹推进文旅市场安全与行业发展，保障群众出游和文体活动安全有序，建议相关部门聚焦重点、精准发力，抓实重点监管服务工作。**一是**压实安全排查整治，

聚焦景区景点、乡村旅游点、露营基地、游泳馆、公共文体场馆等重点场所，全面排查整治游乐设施、消防用电、应急通道等关键区域安全隐患。二是规范市场秩序，重点整治旅行社低价诱导、强制消费、虚假宣传、随意拼团转团等违规经营行为，净化文旅市场环境。三是优化便民服务保障，结合暑期客流动态变化，指导各场馆、景区完善客流疏导、防暑降温、应急救助配套设施，及时公示预约须知、客流预警等关键信息，提升出行游玩便利性。四是高效处置诉求纠纷，畅通文旅消费投诉处置渠道，快速化解文旅消费纠纷，常态化开展惠民文体活动，严格落实活动全程安全管控，持续提升文旅服务品质和群众游玩体验。

（二）市场监管类问题。暑期高温天气持续，食品易腐变质、特种设备运行负荷加大，叠加夜市经济、旅游消费、学生消费集中释放，市场经营活跃度显著提升，食品安全、产品质量、价格监管等领域风险隐患凸显。为严守市场安全底线，规范经营行为、优化消费环境，建议相关部门扎实开展专项监管整治工作。一是筑牢食品安全防线，聚焦景区餐饮、夜市摊点、校园周边商超、农贸市场等重点点位，严查过期变质、“三无”食品、非法添加等违法行为，常态化对冷饮、熟食、生鲜果蔬等暑期热销品类进行抽样检测，督促经营主体严格落实进货查验、消杀保洁制度，坚决防范食品安全事故。二是强化特种设备监管，全面排查景区游乐设施、商场电梯、燃气设备、压力容器等重点设备运行隐患，督促经营主体做好设备维保、降温防护和定期检测，杜绝设备带

病运行、违规操作。**三是**规范市场价格秩序，重点排查整治商圈、景区、交通枢纽周边哄抬物价、价格欺诈、虚假折扣等价格违规行为，维护公平有序的市场价格环境。**四是**深化产品质量整治，严查假冒伪劣等问题，畅通消费投诉渠道，快速化解消费纠纷，普及市场监管法律法规，引导商户守法经营、群众理性维权。

- 附件：1. 格尔木市 12345 政务服务便民热线第二季度“红黄蓝”综合考评得分表
2. 格尔木市 12345 政务服务便民热线第二季度群众反映热点问题清单

附件 1

格尔木市 12345 政务服务便民热线第二季度“红黄蓝”综合考评得分表

| 序号 | 考评单位         | 工单接收<br>(10 分) | 响应反馈<br>(10 分) | 办理规范<br>(10 分) | 诉求解决<br>(15 分) | 文书规范<br>(10 分) | 按时办结<br>(15 分) | 延期规范<br>(5 分) | 回访满意<br>率(10 分) | 群众反馈<br>(5 分) | 协作配合<br>(5 分) | 落实整改<br>(5 分) | 加分<br>合计 | 扣分<br>合计 | 最终<br>得分 |
|----|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|----------|----------|----------|
| 1  | 市住房和城乡建设局    | -10            | 0              | -1             | -8             | -0.5           | -9             | -1            | -4              | -2            | -5            | 0             | 0        | -40.5    | 59.5     |
| 2  | 市卫生健康委员会     | -10            | 0              | 0              | -9             | 0              | -4             | 0             | -6              | 0             | 0             | 0             | 0        | -29      | 71       |
| 3  | 水务集团有限公司     | -10            | 0              | 0              | -1.5           | -0.5           | -6             | -1            | -6              | -1            | -1            | 0             | 0        | -27      | 73       |
| 4  | 青海盐湖工业股份有限公司 | -10            | 0              | 0              | -1             | 0              | -6             | 0             | -8              | 0             | 0             | 0             | 0        | -25      | 75       |
| 5  | 移动公司         | -10            | 0              | 0              | -4.5           | -0.5           | -1             | 0             | -4              | 0             | 0             | 0             | 0        | -20      | 80       |
| 6  | 市交通运输局       | -10            | 0              | 0              | -3             | 0              | -1             | 0             | -4              | 0             | -2            | 0             | 0        | -20      | 80       |
| 7  | 华润燃气有限公司     | -10            | 0              | 0              | 0              | 0              | -1             | 0             | -8              | 0             | 0             | 0             | 0        | -19      | 81       |
| 8  | 察尔汗行政委员会     | -9             | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0             | -10             | 0             | 0             | 0             | 0        | -19      | 81       |
| 9  | 东城区行政委员会     | -10            | 0              | -1             | -0.5           | 0              | -1             | 0             | -6              | 0             | 0             | 0             | 0        | -18.5    | 81.5     |
| 10 | 市水利局         | -10            | 0              | 0              | -4             | 0              | 0              | 0             | -4              | 0             | 0             | 0             | 0        | -18      | 82       |

| 序号 | 考核单位          | 工单接收<br>(10分) | 响应反馈<br>(10分) | 办理规范<br>(10分) | 诉求解决<br>(15分) | 文书规范<br>(10分) | 按时办结<br>(15分) | 延期规范<br>(5分) | 回访满意<br>率(10分) | 群众反馈<br>(5分) | 协作配合<br>(5分) | 落实整改<br>(5分) | 加分<br>合计 | 扣分<br>合计 | 最终<br>得分 |
|----|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|----------|----------|----------|
| 11 | 市投资控股有限公司     | -10           | 0             | 0             | -1.5          | 0             | -1            | 0            | -4             | 0            | 0            | 0            | 0        | -16.5    | 83.5     |
| 12 | 市文体旅游广电局      | -10           | 0             | 0             | -0.5          | 0             | 0             | -1           | -4             | 0            | -1           | 0            | 0        | -16.5    | 83.5     |
| 13 | 市自然资源局        | -10           | 0             | 0             | -1.5          | 0             | 0             | 0            | -4             | 0            | -1           | 0            | 0        | -16.5    | 83.5     |
| 14 | 市城市管理局        | -10           | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0            | -2             | 0            | -4           | 0            | 0        | -16      | 84       |
| 15 | 市工业和信息化和科技局   | -10           | 0             | -1            | -1            | -0.5          | 0             | 0            | -2             | 0            | -1           | 0            | 0        | -15.5    | 84.5     |
| 16 | 市林业和草原局       | -10           | 0             | 0             | -1.5          | 0             | -1            | 0            | -2             | 0            | -1           | 0            | 0        | -15.5    | 84.5     |
| 17 | 农垦集团          | -10           | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0            | -4             | 0            | 0            | 0            | 0        | -14      | 86       |
| 18 | 市民政局          | -4            | 0             | 0             | -1            | -0.5          | 0             | 0            | -8             | 0            | 0            | 0            | 0        | -13.5    | 86.5     |
| 19 | 市公安局          | -4            | 0             | 0             | -4.5          | 0             | 0             | 0            | -2             | 0            | -3           | 0            | 0        | -13.5    | 86.5     |
| 20 | 人民法院          | -10           | 0             | 0             | -0.5          | 0             | 0             | 0            | -2             | 0            | 0            | 0            | 0        | -12.5    | 87.5     |
| 21 | 国网格尔木市供电公司    | -6            | 0             | 0             | -2            | -0.5          | -1            | 0            | -2             | 0            | -1           | 0            | 0        | -12.5    | 87.5     |
| 22 | 电信公司          | -10           | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0            | -2             | 0            | 0            | 0            | 0        | -12      | 88       |
| 23 | 市能源局          | -5            | 0             | 0             | -5            | 0             | 0             | 0            | -2             | 0            | 0            | 0            | 0        | -12      | 88       |
| 24 | 市人力资源和社会保障局   | -2            | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0            | -2             | 0            | -5           | 0            | 0        | -9       | 91       |
| 25 | 市农牧局          | -7            | 0             | 0             | 0             | 0             | -1            | 0            | 0              | 0            | 0            | 0            | 0        | -8       | 92       |
| 26 | 国家税务总局格尔木市税务局 | -5            | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0            | -2             | 0            | 0            | 0            | 0        | -7       | 93       |

| 序号 | 考核单位               | 工单接收<br>(10分) | 响应反馈<br>(10分) | 办理规范<br>(10分) | 诉求解决<br>(15分) | 文书规范<br>(10分) | 按时办结<br>(15分) | 延期规范<br>(5分) | 回访满意<br>率(10分) | 群众反馈<br>(5分) | 协作配合<br>(5分) | 落实整改<br>(5分) | 加分<br>合计 | 扣分<br>合计 | 最终<br>得分 |
|----|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|----------|----------|----------|
| 27 | 市生态环境局             | -3            | 0             | 0             | 0             | 0             | -1            | 0            | -2             | 0            | 0            | 0            | 0        | -6       | 94       |
| 28 | 市退役军人<br>事务局       | -4            | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0            | -2             | 0            | 0            | 0            | 0        | -6       | 94       |
| 29 | 西城区行政<br>委员会       | -3            | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | -1           | -2             | 0            | 0            | 0            | 0        | -6       | 94       |
| 30 | 市综合行政<br>执法局       | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0            | -2             | 0            | -3           | 0            | 0        | -5       | 95       |
| 31 | 昆仑经济技术开<br>发区管理委员会 | -3            | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0            | -2             | 0            | 0            | 0            | 0        | -5       | 95       |
| 32 | 市市场监督<br>管理局       | 0             | 0             | 0             | 0             | -1            | 0             | 0            | -2             | 0            | -1           | 0            | 0        | -4       | 96       |
| 33 | 市应急管理局             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | -1            | 0            | -2             | 0            | -1           | 0            | 0        | -4       | 96       |
| 34 | 市数据局               | -4            | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0            | 0              | 0            | 0            | 0            | 0        | -4       | 96       |
| 35 | 市消防救援大队            | -1            | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0            | -2             | 0            | 0            | 0            | 0        | -3       | 97       |
| 36 | 青海汇信资产管<br>理有限责任公司 | -1            | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0            | -2             | 0            | 0            | 0            | 0        | -3       | 97       |
| 37 | 市教育局               | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0            | -2             | 0            | -1           | 0            | 0        | -3       | 97       |
| 38 | 联通公司               | -1            | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0            | 0              | 0            | 0            | 0            | 0        | -1       | 99       |
| 39 | 房屋征收与<br>补偿中心      | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0            | 0              | 0            | 0            | 0            | 0        | 0        | 100      |

附件 2

格尔木市 12345 政务服务便民热线第二季度群众反映热点问题清单

| 序号 | 诉求类别                     | 主要反映内容                                               | 主要涉及区域/领域                                                                     | 趋势分析                                     | 为民办事方向建议                                                                                                                                                                                                                     |
|----|--------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 公共服务类<br>(2304 件)        | 1.民生保障问题：停水停电频发，给居民生活带来不便。                           | 市区各居民区、临街商铺，市区各快递网点、物流企业，市市场监督管理局、城市管理局、公安局各公共服务单位，通信企业。                      | 民生保障类诉求随施工进度波动，公共服务热线咨询热度居高不下，其他诉求量保持稳定。 | 1.完善供水供电应急保障机制，及时处置故障，减少停水停电频次；2.加强快递物流行业监管，规范快递配送行为，督促企业提升服务质量；3.畅通公共服务热线渠道，优化热线接听、转办、反馈全流程，提升热线响应效率，及时回应群众咨询诉求；4.强化行业监管，督促运营商优化网络服务、规范套餐经营，切实提升通信服务便民化水平。                                                                  |
|    |                          | 2.快递物流问题：快递丢失、配送不及时、服务态度恶劣。                          |                                                                               |                                          |                                                                                                                                                                                                                              |
|    |                          | 3.公共服务热线咨询：消协、城管、法律援助等热线咨询；                          |                                                                               |                                          |                                                                                                                                                                                                                              |
|    |                          | 4.通信运营类问题：网络信号差、网速缓慢、套餐不能调低。                         |                                                                               |                                          |                                                                                                                                                                                                                              |
| 2  | 住房和城乡<br>建设类<br>(1496 件) | 1.小区物业服务问题：电梯、监控故障未及时维修、限制水电费充值、停车费不合理、小区绿化养护不到位。    | 市区各居民小区，八一路、金峰东路、江源路，金南二巷，泰山路、柴达木路，园艺场、众祥村等城乡结合部，市住建局、水务集团、各物业服务企业，市区商圈、主次干道。 | 因施工启动，施工相关诉求明显上涨；物业相关诉求基本稳定。             | 1.加强物业服务监管，建立物业考核评价机制，对不作为的物业企业限期整改，畅通物业投诉渠道；2.优化市政施工管理，提前通过多渠道发布施工信息，合理规划施工围挡，高峰时段安排专人值守，最大限度减少对市民出行的影响；3.加快不动产权证办理、公租房申请等事项的办理进度，推行限时办结制；4.合理规划流动商贩经营区域，规范经营时间，减少占道经营及噪音扰民5.对市区主次干道坑洼、井盖缺失、路灯不亮问题建立常态化排查机制，明确各部门管护责任，及时整改。 |
|    |                          | 2.市政施工问题：市区多路段施工围挡导致交通拥堵、商铺经营受影响、居民出行不便，部分围挡长期闲置未施工。 |                                                                               |                                          |                                                                                                                                                                                                                              |
|    |                          | 3.房产相关问题：不动产权证办理进度慢、公租房申请/押金退款困难、房屋质量问题。             |                                                                               |                                          |                                                                                                                                                                                                                              |
|    |                          | 4.市容市貌问题：流动商贩占道经营、噪音扰民。                              |                                                                               |                                          |                                                                                                                                                                                                                              |
|    |                          | 5.市政设施问题：道路坑洼、井盖缺失、路灯不亮。                             |                                                                               |                                          |                                                                                                                                                                                                                              |

|   |                            |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                    |                                                          |                                                                                                                                                                                                                         |
|---|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | 人力资源和<br>社会保障类<br>(1485 件) | <p><b>1.欠薪问题:</b> 企业拖欠工资(含项目工程款、农民工工资)。</p> <p><b>2.社保相关问题:</b> 养老保险停缴、社保转移、医保异地报销、工伤认定等业务咨询与办理。</p> <p><b>3.劳动纠纷:</b> 试用期不缴纳社保、无故辞退、工资发放不规范等问题。</p>                                                              | 乌图美仁乡光伏电站、昆仑经济技术开发区、察尔汗盐湖工业园区、藏青工业园、南山口抽水蓄能电站等项目工地,市人社局、林草局、各用工企业。 | 因务工人员集中进场,欠薪诉求量逐渐上涨,光伏、盐湖、治沙等重点项目的欠薪问题占比超 70%,是该类别的核心。   | 1.建立欠薪预警机制,对重点项目、用工密集企业开展常态化排查,提前化解欠薪风险;2.简化劳动维权流程,为务工人员提供免费法律援助,快速处置欠薪工单;3.加强用工企业监管,督促企业签订劳动合同、缴纳社保,规范用工行为;4.针对社保转移、医保报销等高频业务,优化线上办理流程,减少群众跑腿。                                                                         |
| 4 | 公共安全类<br>(1292 件)          | <p><b>1.违章停车问题:</b> 市区主次干道、小区周边、商圈、景区等区域车辆违规停放、占用消防通道/人行横道/非机动车道,导致交通拥堵、通行受阻。</p> <p><b>2.执法人员执法规范问题:</b> 群众反映执法人员态度恶劣、执法流程不规范、执法标准不统一、对违章停车处置不及时、不合理。</p> <p><b>3.流浪动物管理问题:</b> 流浪犬扰民、伤人,流浪动物救助站管理不规范、处置不及时。</p> | 市区主次干道,各居民小区周边、农贸市场、购物中心、旅游景区,市公安局、综合行政执法局。                        | 违章停车诉求保持高位,执法规范相关诉求随执法频次增加同步上涨,流浪动物管理诉求随气温升高、群众户外活动增多上涨。 | 1.加强违章停车专项整治,重点管控景区、商圈、小区周边等高发区域,增设违停抓拍设备,规范停车秩序,同步优化停车泊位供给,缓解停车难问题;2.规范执法人员执法行为,开展执法规范化培训,统一执法标准,畅通执法监督渠道,对群众反映的执法态度、流程问题快速核查处置,及时反馈处理结果;3.完善流浪动物管理机制,优化流浪动物抓捕、收容、免疫、领养全流程管理,规范救助站运营,定期开展流浪动物集中整治,同时加强文明养犬宣传,引导群众规范养犬。 |
| 5 | 交通运输类<br>(882 件)           | <p><b>1.出租车问题:</b> 拒载、拼客、收费不合理、服务不文明。</p> <p><b>2.公交运营问题:</b> 司机违规驾驶、站点设置不合理、发车频次不足。</p> <p><b>3.道路运输问题:</b> 货车超限超载。</p>                                                                                          | 市区主次干道、火车站、客运站、物流园区,市交通运输局、综合行政执法局、公交公司、出租车企业。                     | 出租车运营、货车超载投诉占比较高。                                        | 1.加强出租车行业管理,开展服务培训,公示投诉举报渠道,对违规出租车严肃处罚;2.优化公交运营线路和发车频次,提升公交服务质量,满足市民和游客出行需求3.联合交管、路政等部门强化路面执法与源头管控,常态化开展专项整治,全力保障道路通行安全。                                                                                                |
| 6 | 市场监管类<br>(662 件)           | <p><b>1.消费纠纷:</b> 商品质量问题、价格虚高、虚假宣传、餐饮食品安全问题。</p> <p><b>2.市场经营问题:</b> 无证经营、占道经营、哄抬物价、商家服务态度恶劣。</p>                                                                                                                 | 市区各商圈、农贸市场、餐饮住宿场所、旅游景区,市市场监督管理局、综合行政执法局。                           | 旅游旺季到来,餐饮、住宿、旅游相关消费纠纷上涨。                                 | 1.加强旅游旺季市场监管,重点整治餐饮、住宿、旅游购物等领域的消费乱象,保障游客合法权益;2.畅通消费投诉渠道,快速处置消费纠纷,提升消费维权效率;3.规范市场经营行为,整治占道经营、无证经营等问题,维护市场秩序。                                                                                                             |

---

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

---