

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 30 期（总第 199 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 7 月 27 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 7 月第 4 周）

一、总体情况

2026 年 7 月 20 日 0 时至 2026 年 7 月 26 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 1772 件，较上周增加 10.89%，其中，在线答复 1216 件，占比 68.62%；转办工单 556 件（省州系统转办 28 件，占比 1.58%；本级工单 528 件，占比 29.8%），当期转办工单已办结 72 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 283 件，群众咨询、求助及问题反映诉求较为集中，重点聚焦四大领域。一是民生保障存在短板，金峰路、昆仑路片区出现长时间停水问题，体育场旱码头片区发生停电情况，辖区水电供应不稳定，持续影响辖区居民日常生产生活，给群众造成极大不便。二是燃气服务保障薄弱，多家液化气、天然气站点关停，仅保留一处加气站点对外开放，群众日常用气、加气不便，现场排队等候时间过长，燃气公共服务保障能力不足问题突出。三是快递物流服务不够规范，部分快递存在未按规定配送至指定点位、驿站违规收费等问题，同时个别快递从业人员服务态度不佳，行业服务乱象频发，群众投诉较多。四是政务咨询诉求较为集中，群众高频咨询省、州及外省政务热线联系方式，以及城市管理局、人力资源和社会保障局、盐湖办事大厅各服务窗口的便民咨询渠道、办事联系方式等信息，政务便民咨询类诉求需求量大。

(二) 人力资源和社会保障类。本周热线共接听此类诉求 214 件，主要分为劳资纠纷维权与政策咨询两大类。一是劳资社保纠纷问题较为突出，乌图美仁乡防沙治沙、南水北调、华电一期、察尔汗工业园区等相关项目部及部分私营企业，存在拖欠员工工资、未按时足额缴纳社会保险等问题，侵害劳动者合法权益。二是政策业务咨询量较大，群众来电主要集中咨询医保卡补办、医保异地就医、医保报销等相关政策规定及线下业务办理流程。

(三)住房和城乡建设类。本周热线共接听此类诉求 159 件，问题主要集中在市容绿化管护、市政设施运维、施工现场管理、小区物业监管四大领域。一是绿化精细化管养不到位。部分道路绿化带存在浇水不及时、浇水过量溢水等问题，部分行道树枝叶长势繁茂，遮挡车辆通行视线，存在道路交通安全隐患。二是市政设施故障问题突出。部分道路、井盖、路灯等市政基础设施运维不及时，多处出现路面塌陷、井盖缺失、路灯损坏故障等情况，影响市民正常通行。三是市政施工管理不够规范，中山路、泰山路等市区重点路段施工围挡占道，完工后场地未及时清理复原。园艺场、和谐村下水管道施工长期占道，严重影响居民日常出行，给群众生活带来诸多不便。四是物业及公租房服务保障缺位。部分小区电梯、监控等公共设施故障维修滞后，部分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，存在小区停车收费不合理、日常管理混乱等问题。此外，公租房服务保障工作存在短板，承租户退租后押金逾期未退还问题较为突出。

三、工单情况

即将到期工单。截至 2026 年 7 月 26 日 24 时，即将超期工单 49 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 2026071400031	群众来电反映人民法院门口施工围挡，开挖大坑后无人施工，群众咨询具体工期。	水务集团有限公司	2026-07-29 00:00:00

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
2	格市电 2026071300174	群众来电反映法院路口正在进行施工，导致道路状况极差，严重影响出行。	水务集团有限公司	2026-07-29 00:00:00
3	格市电 2026071300071	群众来电反映法院门口道路施工，无人管理，严重影响出行便利。	水务集团有限公司	2026-07-29 00:00:00
4	格市电 2026071000243	群众来电反映金北社区房屋受地震影响，墙体出现裂缝，多次向相关部门反映未解决。	市住房和城乡建设局	2026-07-29 00:00:00
5	格市电 2026072200271	群众反映南山口铁路桥下采石场扬尘污染，且运输车辆影响周边居民生活及道路安全。	市交通运输局	2026-07-29 23:59:59
6	格市电 2026072200245	群众来电反映在乌图美仁乡治沙项目务工，拖欠工资约 40 万元左右。	市林业和草原局	2026-07-29 23:59:59
7	格市电 2026072200244	群众反映青海大德乾肥业有限公司拖欠其养老金，要求企业补缴或群众自己补缴。	国家税务总局格尔木市税务局	2026-07-29 23:59:59
8	格市电 2026072200230	群众来电咨询察尔汗盐湖景区为何将景区门票和大巴车票分开。	市文体旅游广电局	2026-07-29 23:59:59
9	格市电 2026072200202	群众来电反映涩北中国石油天然气股份有限公司青海油田分公司拖欠工资 49300 元，罚款 3000 元，要求全额发放。	市能源局	2026-07-29 23:59:59
10	格市电 2026072200141	群众来电反映在开发区华电二期务工，拖欠群众工资 3000 元。	市能源局	2026-07-29 23:59:59
11	格市电 2026072200134	群众来电反映在乌图美仁治沙项目务工，拖欠群众工资 4000 元左右。	市林业和草原局	2026-07-29 23:59:59
12	格市电 2026072200129	群众来电反映在长江路发生交通事故，报警后民警未到达现场，要求交警部门调取周边监控，对事故公正认定。	市公安局	2026-07-29 23:59:59
13	格市电 2026072200128	群众来电反映被莫兰蒂酒店二楼桌球俱乐部宠物猫抓伤，民警调解后店方同意承担全部费用，现联系不到店方。	市公安局	2026-07-29 23:59:59
14	格市电 2026072200112	群众来电反映中国石油察尔汗加油站旁的充电桩存在故障，希望尽快维修。	市能源局	2026-07-29 23:59:59
15	格市电 2026072200107	群众来电反映车辆在昆麓小区内被划，要求物业承担部分维修费，并尽快安装监控。	市住房和城乡建设局	2026-07-29 23:59:59
16	格市电 2026072200097	群众来电反映在南郊水利项目务工，拖欠群众工资 3000 元。	市水利局	2026-07-29 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
17	格市电 2026072200095	群众来电反映昆仑花园小区停车费未降价，咨询该小区是否包含在此次降价范围内。	市发展和改革委员会	2026-07-29 23:59:59
18	格市电 2026072200087	群众反映龙掌门火锅店员工着民族服装表演，被文旅局制止，咨询具体规定及合法性。	市文体旅游广电局	2026-07-29 23:59:59
19	格市电 2026072200076	群众来电反映在好们佰止痒修肤体验店务工，拖欠群众两个月工资。	市人力资源和社会保障局	2026-07-29 23:59:59
20	格市电 2026072200068	群众来电反映广达天誉 16 号楼旁施工，距离仅三四米，担心影响十六号楼安全性，要求相关部门立即停工并给予明确答复。	市自然资源局	2026-07-29 23:59:59
21	格市电 2026072200043	群众来电反映和谐家园公租房退租后，押金至今未退还。	市住房和城乡建设局	2026-07-29 23:59:59
22	格市电 2026072200041	群众来电反映在南允文老头餐饮店铺工作期间受工伤，至今未给予赔偿。	市人力资源和社会保障局	2026-07-29 23:59:59
23	格市电 2026072200026	群众来电反映案件已在法院协调下支付执行费用，但至今未解除其股权和房产。	市中级人民法院	2026-07-29 23:59:59
24	海西电 2026072200016	群众反映玉峰园房屋 2025 年被供暖维修人员拧开水龙头，导致房子被泡，至今未修复。	市投资控股有限公司	2026-07-29 23:59:59
25	格市电 2026072200015	群众反映其母亲在市人民医院手术，转院后发现气管内有牙齿，怀疑市人民医院手术中掉落，希望相关部门确认责任归属及赔偿。	市卫生健康委员会	2026-07-29 23:59:59
26	格市电 2026072200012	群众来电反映黄河路与察尔汗路十字路口西南角处路面出现塌陷。	市住房和城乡建设局	2026-07-29 23:59:59
27	格市电 2026072200010	群众来电反映在乌图美仁乡从事治沙工作，拖欠工资 13000 元。	市林业和草原局	2026-07-29 23:59:59
28	格市电 2026071600220	群众来电反映石油社区施工大院停电，物业称需缴纳罚款才能恢复供电。	市住房和城乡建设局	2026-07-29 23:59:59
29	格市电 2026071500253	群众来电反映光明路寰宇酒店旁的院子夜间施工噪音过大，影响群众休息。	市自然资源局	2026-07-29 23:59:59
30	格市电 2026071500229	群众来电反映在世邦门口等红灯时被交警要求后移至路边，但交警仍对其进行指责。	市公安局	2026-07-29 23:59:59
31	格市电 2026071500224	群众来电投诉西城印象二期物业，使用市政绿化带水源浇灌小区绿植，将停车场堵塞。	市住房和城乡建设局	2026-07-29 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
32	格市电 2026071500217	群众来电投诉中通及韵达快递未配送至其指定地点。	市交通运输局	2026-07-29 23:59:59
33	格市电 2026071500202	群众反映广达 A 区因楼上住户家中漏水导致其房屋被泡，多次向物业反映未解决。	市住房和城乡建设局	2026-07-29 23:59:59
34	格市电 2026071500165	群众反映广达滨河 C 区楼道内堆放杂物，物业服务未达收费标准，暖气加压未提前通知，温度未提升，却强制收费，小区大门无门禁，各单元消防门常开，张贴小广告人员随意进入，小区充电设施及健身器材不全。	市住房和城乡建设局	2026-07-29 23:59:59
35	格市电 2026071500158	群众来电反映建材巷两侧长期有车辆违章停放，多次向交警队反映，未得到有效解决。	市公安局	2026-07-29 23:59:59
36	格市电 2026071500155	群众来电反映在发物流园停车场内被大车刮蹭，肇事车辆逃逸，报警后民警要求其自行协商解决，并表示将开具事故认定书。	市公安局	2026-07-29 23:59:59
37	海西微 2026071500002	邻居私自加盖房屋，向多部门反映未解决。	市自然资源局	2026-07-29 23:59:59
38	格市电 2026071500112	群众反映园丁一小区保安态度恶劣，推搡群众，要求对物业及保安进行处罚并道歉。	市住房和城乡建设局	2026-07-29 23:59:59
39	格市电 2026071500111	群众来电反映多家酒店无法携带宠物入住，认为这一政策影响了其旅行体验。	市文体旅游广电局	2026-07-29 23:59:59
40	格市电 2026071500102	群众来电反映去年 8 月已向住建局物业管理科提交物业费意见，至今未得到回应。	市住房和城乡建设局	2026-07-29 23:59:59
41	格市电 2026071500080	群众来电投诉星龙小区物业厨房的排风机存在持续噪音扰民问题。	市住房和城乡建设局	2026-07-29 23:59:59
42	格市电 2026071500071	群众来电反映拨打盐湖镁业人事科电话，遭工作人员言语辱骂，要求该工作人员道歉。	汇信资产管理有限责任公司	2026-07-29 23:59:59
43	格市电 2026071500069	群众来电投诉车辆涉嫌非法运营，要求相关部门查处罚。	市综合行政执法局	2026-07-29 23:59:59
44	格市电 2026071500045	群众来电反映西城印象一期物业更换水表未提前通知，收取 300 元费用，并被停水。	市住房和城乡建设局	2026-07-29 23:59:59
45	格市电 2026071500024	群众反映光明路与航空巷交叉口，有僵尸车长期停放，占用公共空间，影响交通秩序。	市公安局	2026-07-29 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
46	格市电 2026070200278	群众来电反映宁靓邮电小区公租房存在多处老化损坏情况，要求维修。	市住房和城乡建设局	2026-07-29 23:59:59
47	格市电 2026070200264	群众来电举报原六中校长前期事件未调查清楚，又任郭勒木德镇中心学校校长。	市教育局	2026-07-29 23:59:59
48	格市电 2026062900017	群众来电反映柴达木路与察尔汗路交叉口路面塌陷，导致其车辆轮胎受损要求赔偿。	市水利局	2026-07-29 23:59:59
49	格市电 2026060400027	群众来电反映在金峰路与昆仑路十字路口长时间未等到公交车，拨打公交公司询问，表示查询后回复，至今未收到任何反馈。	市交通运输局	2026-07-29 23:59:59

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 27 日印发
