

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 31 期（总第 200 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 8 月 3 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 7 月第 5 周）

一、总体情况

2026 年 7 月 27 日 0 时至 2026 年 8 月 2 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 1703 件，较上周减少 3.89%，其中，在线答复 1223 件，占比 71.81%；转办工单 480 件（省州系统转办 30 件，占比 1.76%；本级工单 450 件，占比 26.42%），当期转办工单已办结 86 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 295 件，咨询、反映问题较为集中，主要涉及四方面内容。一是燃气服务保障薄弱。多家液化气、天然气站点关停，群众日常用气、车辆加气不便，现场排队等候时间过长，相关诉求较为突出。二是通信服务问题频发。群众反映电话卡异常扣费、通讯信号不稳定、更改套餐困难，使用体验不佳。三是快递物流服务不规范。存在包裹丢失、破损、配送不及时、收费不合理等问题，部分从业人员服务态度差，群众投诉较多。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，以及辖区派出所、城市管理局、盐湖办事大厅各窗口等便民联系方式。

（二）住房和城乡建设类。本周热线共接听此类诉求 157 件，核心问题集中在四个领域。一是绿化精细化管理不到位。因浇水不及时出现树木枯死现象，树木枝叶生长过盛，遮挡过往车辆视线，存在安全隐患。二是市容秩序管控力度不足。部分沿街摊贩违规占用机动车道、人行道，引发交通拥堵。三是市政施工管理不够规范。园艺场下水管道施工未预留人行通道，居民出行不便，已完工路段路面未及时修复，扬尘污染周边环境。四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滞后，物业以业主未缴纳物业费为由，违规限制充值水电费。同时，存在停车收费不合理、管理混乱问题。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突出。

（三）人力资源和社会保障类。本周热线共接听此类诉求 145

件，重点分为两类情况：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、察尔汗盐湖工业园区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、工单情况

（一）即将到期工单。截至 2026 年 8 月 2 日 24 时，即将超期工单 48 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 2026072100191	群众来电反映因私人欠款向法院起诉，案件强制执行已两年，至今未收到欠款。	市人民法院	2026-08-05 00:00:00
2	格市电 2026071600222	群众来电反映金峰路百利凯宾馆后方开展施工作业，且计划拆除群众现有房屋。	市自然资源局	2026-08-05 00:00:00
3	格市电 2026072900256	群众来电反映新华村二社路灯长时间未维修，导致夜间照明不足。	西城区行政 委员会	2026-08-05 23:59:59
4	格市电 2026072900255	群众来电反映使用江湖鱼庄团购套餐，需额外支付差价，且商家服务态度恶劣。	市市场监督 管理局	2026-08-05 23:59:59
5	格市电 2026072900251	群众来电投诉德龙液化气公司拒绝为群众配送液化气。	市住房和城乡 建设局	2026-08-05 23:59:59
6	格市电 2026072900246	群众来电反映美团骑手取错餐并引导顾客申请退款，造成经济损失，要求赔偿。	市工业信息化和 科技局	2026-08-05 23:59:59
7	格市电 2026072900243	群众来电反映在中核二二 312 项目部务工，已签订劳动合同，拖欠群众工资 19000 元。	市人力资源和 社会保障局	2026-08-05 23:59:59
8	格市电 2026072900236	群众来电反映盐湖三小区西门施工围挡导致车辆通行受阻，只能逆行，建议拆除围挡。	市公安局	2026-08-05 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
9	格市电 2026072900228	群众来电反映宁靓小区物业和开发商拒绝退还购房面积差价。	市住房和城乡建设局	2026-08-05 23:59:59
10	格市电 2026072900227	群众来电反映银河小区因房屋漏水问题多次向物业反映，至今未处理。	市住房和城乡建设局	2026-08-05 23:59:59
11	格市电 2026072900201	群众反映在华电二期务工，约定日薪 450 元，实际按 260 元结算，要求结清剩余工资。	市能源局	2026-08-05 23:59:59
12	格市电 2026072900150	群众来电反映天伦华府在午休时段装修，噪音扰民。	市住房和城乡建设局	2026-08-05 23:59:59
13	格市电 2026072900149	群众反映八五一农科所接通天然气要求按房屋面积收费，并先缴纳五万元才能安装。	农垦集团	2026-08-05 23:59:59
14	格市电 2026072900131	群众来电反映在乌图美仁乡鸿丰伟业务工，现拖欠群众 13000 元工资未发放。	市自然资源局	2026-08-05 23:59:59
15	格市电 2026072900107	群众反映竞拍获得百利凯酒店附近土地，施工时发现红线内已有他人建筑。	市自然资源局	2026-08-05 23:59:59
16	格市电 2026072900068	群众来电反映园艺场下水管道施工缓慢，希望尽快完工。	市住房和城乡建设局	2026-08-05 23:59:59
17	格市电 2026072900060	群众来电反映在开区区华电一期务工，未签署劳动合同，现拖欠工资 1800 元。	市能源局	2026-08-05 23:59:59
18	省级电 2026072900226	群众反映在盐湖集团资源分公司务工，拖欠工资 38000 元。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-08-05 23:59:59
19	格市电 2026072900040	群众来电反映水泥厂家属院连续三年房顶漏水，多次向物业申请维修未果。	农垦集团	2026-08-05 23:59:59
20	格市电 2026072900019	群众来电反映在公交公司办理老年公交卡充值服务时被拖延办理。	市交通运输局	2026-08-05 23:59:59
21	格市电 2026072900018	群众来电反映园艺公司六队天然气管道已接入两年，但群众家中至今未完成安装。	农垦集团	2026-08-05 23:59:59
22	格市电 2026072200250	群众来电反映德龙幸福里十五号楼下烧烤店油烟过大，且夜间噪音扰民。	市综合行政执法局	2026-08-05 23:59:59
23	格市电 2026072200249	群众来电反映金龙小区物业未经业委会选举或公开招标入驻小区，家中入户电线故障，联系物业未解决。	市住房和城乡建设局	2026-08-05 23:59:59
24	格市电 2026072200229	群众来电反映炼油厂公园内有流动摊贩并向小孩售卖玩具。	东城区行政委员会	2026-08-05 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
25	格市电 2026072200226	群众来电反映江源路右转车辆未减速礼让行人，且辱骂群众。	市公安局	2026-08-05 23:59:59
26	格市电 2026072200213	群众来电反映车辆在云山郡小区仅停车 3 个小时，收费 15 元。	市住房和城乡建设局	2026-08-05 23:59:59
27	省级电 2026072200866	群众反映购买广达滨河新城天誉房屋，至今未交付，且房屋玻璃损坏，现要求赔偿。	市住房和城乡建设局	2026-08-05 23:59:59
28	格市电 2026072200168	群众来电反映西城印象二期一号楼电梯故障已超过半个月，至今未恢复运行。	市住房和城乡建设局	2026-08-05 23:59:59
29	格市电 2026072200158	群众反映达布逊物流园外修车摊贩占道经营，货车乱停放，且夜间有货车非法运输。	市综合行政执法局	2026-08-05 23:59:59
30	格市电 2026072200152	群众来电反映德胜大厦锦绣鞋城购买商品存在质量问题，送修近一个月未好。	市市场监督管理局	2026-08-05 23:59:59
31	海西电 2026072200090	群众来电反映察尔汗加油站充电桩设置为 80%即自动停止，导致群众无法完成充电。	市能源局	2026-08-05 23:59:59
32	格市电 2026072200105	群众来电反映旱码头长时间停电，导致冰箱内存放的食材变质损坏，造成经济损失。	文化旅游投资集团有限公司	2026-08-05 23:59:59
33	格市电 2026072200090	群众来电反映广达天誉三期新建的楼房位置临近 16 号楼，导致视野及采光受到影响。	市自然资源局	2026-08-05 23:59:59
34	格市电 2026072200089	群众反映东乡家园内违法建筑严重影响道路通行，城管部门多次制止仍继续施工。	市自然资源局	2026-08-05 23:59:59
35	格市电 2026072200084	群众来电反映园艺场六队因下水管道施工，路面未进行硬化，导致车辆无法正常通行。	市住房和城乡建设局	2026-08-05 23:59:59
36	格市电 2026072200071	群众来电反映玉龙巷因房屋加固问题，收到停电通知，影响居民生活。	市住房和城乡建设局	2026-08-05 23:59:59
37	格市电 2026072200062	群众反映前往卫建委办理三医院家属楼房产证时要求缴纳差额税，且态度恶劣。	市卫生健康委员会	2026-08-05 23:59:59
38	海西电 2026072200045	群众来电反映前往卫建委反映三医院家属楼办理过户问题时，工作人员态度恶劣。	市卫生健康委员会	2026-08-05 23:59:59
39	格市电 2026072200058	群众来电反映泰山路加气站未劝导大货车及时离开，导致夜间加油车辆排队时间长。	市住房和城乡建设局	2026-08-05 23:59:59
40	格市电 2026072200057	群众来电反映在园艺场修补沥青路面提供人工及机械设备服务，拖欠费用四万余元。	市交通运输局	2026-08-05 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
41	格市电 2026072200048	群众来电反映在长江路华明建材务工，未签订劳动合同，拖欠工资 3300 元。	市人力资源和社会保障局	2026-08-05 23:59:59
42	格市电 2026072200036	群众来电反映在 109 国道南山口玉昆仑中国交建务工，拖欠一行 17 人工资 74717 元。	市人力资源和社会保障局	2026-08-05 23:59:59
43	格市电 2026072200027	群众来电反映在华电一期中铁十二局从事打扫卫生的工作，拖欠工资 2.5 万元。	市能源局	2026-08-05 23:59:59
44	格市电 2026072200022	群众来电反映八一路花样年华小区，邻居夜间装修，噪音严重扰民。	市住房和城乡建设局	2026-08-05 23:59:59
45	格市电 2026072200007	群众来电反映乘坐出租车，司机存在绕路及言语侮辱行为。	市交通运输局	2026-08-05 23:59:59
46	格市电 2026071900093	群众来电反映商品分两个包裹发货产生额外费用、退货后未退款，且快递到达未发送取件码，导致包裹超时产生费用。	市交通运输局	2026-08-05 23:59:59
47	格市电 2026071900065	群众来电反映在东出口社会化危险品货物运输车辆服务站务工，拖欠工资 52300 元。	市人力资源和社会保障局	2026-08-05 23:59:59
48	海西电 2026070900180	群众来电反映讨要薪资时遭公司人员辱骂、殴打，报警后黄河路派出所未出警。	市公安局	2026-08-05 23:59:59

（二）超期工单。截至 2026 年 8 月 2 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	省级电 202607150 1083	群众反映察尔汗火车站旁天桥限宽设施频繁改动，质疑限宽设施改动是否符合相关法律法规要求，调整限宽尺寸是否经过相关部门审批。	察尔汗行政委员会	2026-07-31 15:24:04	2026-07-30 23:59:59	回复超期 1 日
2	格市电 202607150 0045	群众来电反映西城印象一期住户因物业更换水表未提前通知，导致群众不知情的情况下被收取 300 元费用。	市住房和城乡建设局	2026-07-30 15:43:45	2026-07-29 23:59:59	回复超期 1 日

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	回复时间	到期时间	备 注
3	格市电 202607140 0181	群众来电反映察尔汗二期、三期生活区存在厕所、下水道等设施脏乱差，污水排放不当，垃圾堆积严重，路面坑洼不平等问题。	察尔汗行政 委员会	2026-07-31 15:21:27	2026-07-28 23:59:59	回复超 期 3 日
4	格市电 202607070 0269	群众来电反映察尔汗生活区内青海人家蓝色招牌处存在乱搭乱建及占道经营现象。	察尔汗行政 委员会	2026-07-29 09:45:36	2026-07-28 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8月4日印发
