

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 32 期（总第 201 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 8 月 10 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 8 月第 1 周）

一、总体情况

2026 年 8 月 3 日 0 时至 2026 年 8 月 9 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 1836 件，较上周增加 7.81%，其中，在线答复 1298 件，占比 70.7%；转办工单 538 件（省州系统转办 30 件，占比 1.63%；本级工单 508 件，占比 27.67%），当期转办工单已办结 115 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 257 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。辖区多家液化气、天然气站点关停，群众日常用气、加气不便，现场排队等候时间过长，燃气公共服务保障问题较为突出。二是民生保障存在短板。河西农场六连因自来水施工，造成周边住户长时间停水，严重影响居民正常生产生活秩序。三是通信服务问题频发。群众多次反映电话卡扣费异常、通讯信号不稳定、套餐变更流程繁琐等问题，使用体验不佳。四是快递物流服务不规范。行业内存在包裹丢失、破损、配送滞后、收费不合理等问题，部分快递从业人员服务态度差，群众投诉较多。

（二）人力资源和社会保障类。本周热线接听此类诉求共 238 件，重点分为劳资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、青藏公路 109 线格尔木至那曲提质改造工程、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合法权益的问题。二是政策业务咨询较为集中。群众来电集中咨询医保卡补办、医保报销、社保停缴、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。本周热线接听此类诉求共 156 件，核心问题集中在绿化管护、市容秩序、施工现场及物业管理等四个领域。一是绿化精细化管养不到位。部分区域绿植浇水不及时导致树木枯死现象严重，浇水过量造成路面积水外溢，影响车辆正常通行；苗木修剪后的枯枝残枝未及时清运，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道经营，占用机动车道、人行道，引发道路交通拥堵。三是市政施工管理不规范。园艺场下水管道施工，未预留人行通道，造成居民出行不便，部分路段完工后路面恢复不及时，扬尘污染问题突出。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，部分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较为突出。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截至 2026 年 8 月 9 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 2026080500386	群众来电反映江源路大漠烧烤店夜间播放音乐，噪音扰民。	市综合行政执法局	2026-08-12 23:59:59
2	格市电 2026080500371	群众来电反映在乌图美仁乡从事网格工作，现拖欠 12 人工资 11000 多元。	市林业和草原局	2026-08-12 23:59:59
3	格市电 2026080500363	群众来电反映在乌图美仁乡从事压草工作，现拖欠 3 人工资 6000 元。	市林业和草原局	2026-08-12 23:59:59
4	格市电 2026080500362	群众来电反映站前二路铁路市场附近，大量摊贩占用公共区域摆摊，导致电动车无法停放。	市综合行政执法局	2026-08-12 23:59:59
5	格市电 2026080500357	群众来电反映昆仑广场前唐茶事奶茶店，音响声音过大，噪音扰民。	市综合行政执法局	2026-08-12 23:59:59
6	格市电 2026080500342	群众来电反映中山路小学对面院内停车场收费不合理，且服务态度恶劣拒绝提供发票。	国家税务总局 格尔木市税务局	2026-08-12 23:59:59
7	格市电 2026080500333	群众来电反映在开发区华电务工，现老板拖欠十几人工资 45 万元。	市能源局	2026-08-12 23:59:59
8	格市电 2026080500326	群众来电反映在乌图美仁乡索南治沙项目务工，现拖欠工资共计 5 千元。	市林业和草原局	2026-08-12 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 2026080500281	群众来电反映河西转盘长期停放一辆拖拉机装满垃圾，影响市容及周边环境，要求尽快移除。	市公安局	2026-08-1 2 23:59:59
10	格市电 2026080500280	群众来电反映在新区浙建集团务工期间受伤，现认为赔偿金额过低，要求赔偿六万元。	市人力资源和社会保障局	2026-08-1 2 23:59:59
11	格市电 2026080500272	群众来电反映百利凯商务宾馆邻居违建，导致宾馆三楼的消防排烟窗口被遮挡。	市自然资源局	2026-08-1 2 23:59:59
12	格市电 2026080500270	群众来电反映在神光光伏电站务工，现拖欠群众一行4人工资未发放。	市能源局	2026-08-1 2 23:59:59
13	海西电 2026080500188	群众反映三医院家属楼办理房屋产权证，要求房产证办理按照市场价收取税费。	国家税务总局 格尔木市税务局	2026-08-1 2 23:59:59
14	格市电 2026080500210	群众来电反映电信号码需更换套餐，被要求额外支付200元用于更换光猫。	中国电信 格尔木分公司	2026-08-1 2 23:59:59
15	格市电 2026080500186	群众来电反映在鸿鑫矿业务工，拖欠群众4人共3万元左右工资。	市自然资源局	2026-08-1 2 23:59:59
16	格市电 2026080500184	群众来电咨询新村房屋更换不动产证时被收取800元测绘费用是否合理。	市自然资源局	2026-08-1 2 23:59:59
17	格市电 2026080500173	群众来电反映在尚苑公馆门口停车被处罚，该区域其他违停车辆未被处罚，要求撤销处罚。	市公安局	2026-08-1 2 23:59:59
18	格市电 2026080500167	群众来电反映在柏航物流有限公司工作期间，未缴纳社保及支付工资。	市人力资源和社会保障局	2026-08-1 2 23:59:59
19	格市电 2026080500159	群众来电反映出租车在昆仑路德盛商厦路口处违规停车，影响交通秩序，要求处罚。	市公安局	2026-08-1 2 23:59:59
20	格市电 2026080500130	群众来电反映乌图美仁乡长河矿业区域，电信网络已中断三天，无人维修。	中国电信 格尔木分公司	2026-08-1 2 23:59:59
21	格市电 2026080500114	群众来电反映民乐苑小区附近清真寺喇叭持续播放念经声音，严重影响居民生活。	市民族宗教 事务局	2026-08-1 2 23:59:59
22	格市电 2026080500093	群众来电反映在亿车美洗车充值五百元，仅使用两次后停业，现要求尽快退款。	市市场监督管理局	2026-08-1 2 23:59:59
23	格市电 2026080500077	群众来电反映因玉峰园小区停车收费，在小区外停车被处罚，要求在小区西门外划分停车位。	市公安局	2026-08-1 2 23:59:59
24	格市电 2026080500070	群众来电反映在市乌图美仁乡治沙项目务工，现拖欠群众工资21500元。	市林业和 草原局	2026-08-1 2 23:59:59
25	格市电 2026080500058	群众来电反映万豪佳苑水表故障，物业表示该故障属于非人为硬件故障，要求群众自费更换。	市住房和城乡建设局	2026-08-1 2 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
26	格市电 2026080500057	群众来电反映广达天誉小区外大门口处的消防通道被违停车辆长期占用。	市公安局	2026-08-1 2 23:59:59
27	格市电 2026080500055	群众来电反映在格尔木华电一期务工，现拖欠群众两个月工资未发放。	市能源局	2026-08-1 2 23:59:59
28	格市电 2026080500040	群众来电反映手机在玲珑湾小区被盗，刑警支队在第七天立案，现要求加快办案进度。	市公安局	2026-08-1 2 23:59:59
29	格市电 2026080500038	群众来电反映在乌图美仁乡从事治沙工作，拖欠群众 3 万元左右的工资未发放。	市林业和草原局	2026-08-1 2 23:59:59
30	格市电 2026080500013	群众来电反映际华加油站悬挂的部分小国旗五角星朝下，疑似倒挂，要求尽快整改。	市工业和信息化和科技局	2026-08-1 2 23:59:59
31	格市电 2026080200093	群众来电反映华兴小区 1 号楼 3 单元的入户门长期损坏，已多次向物业反映未处理。	市住房和城乡建设局	2026-08-1 2 23:59:59
32	格市电 2026072900242	群众来电反映在人民路购买二手电动车，现要求商家提供上牌所需材料或退款。	市市场监督管理局	2026-08-1 2 23:59:59
33	格市电 2026072900234	群众来电投诉在安马丽丽麻辣香锅店就餐，菜品变质，商家承诺报销医疗费，现仅同意道歉并退还餐费，拒绝承担医疗费。	市市场监督管理局	2026-08-1 2 23:59:59
34	格市电 2026072900208	群众来电反映通过韵达快递从长春寄往格尔木的咸鸭蛋外包装破损，快递公司未处理。	市交通运输局	2026-08-1 2 23:59:59
35	格市电 2026072900197	群众来电反映园艺场东油库西侧已将下水管道连接，东侧至今未接通下水管道。	市住房和城乡建设局	2026-08-1 2 23:59:59
36	海西电 2026072900188	群众投诉金鱼湖马场未办理营业执照、未购置相关保险、安全防护措施缺失，要求停业整顿。	市市场监督管理局	2026-08-1 2 23:59:59
37	格市电 2026072900178	群众来电反映火葬场附近下水管道施工，群众所在的房屋未被纳入安装计划。	市住房和城乡建设局	2026-08-1 2 23:59:59
38	格市电 2026072900174	群众来电投诉在乌图美仁乡治沙种草一标段务工，拖欠工资 1 万多元。	市林业和草原局	2026-08-1 2 23:59:59
39	格市电 2026072900138	群众来电投诉琼珠小区 4 号楼 1 单元楼道灯长期损坏，导致家中老人摔倒受伤。	市住房和城乡建设局	2026-08-1 2 23:59:59
40	格市电 2026072900132	群众来电反映佳家假日酒店，凌晨入住按全天房价收费，群众质疑该规定是否合理。	市市场监督管理局	2026-08-1 2 23:59:59
41	格市电 2026072900123	群众来电投诉华兴小区单元门在保修期内出现损坏，动用维修基金更换是否合理，且暖气温度不达标，物业将暖气阀关闭，要求缴纳费用。	市住房和城乡建设局	2026-08-1 2 23:59:59
42	海西电 2026072900113	群众反映富康花苑住户私自搭建停车库，且社区工作人员录入多辆车，导致小区车位紧张。	市住房和城乡建设局	2026-08-1 2 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
43	格市电 2026072900108	群众来电投诉玲珑湾 16 号楼 4 单元住户长期在楼道抽烟，存在消防隐患。	市住房和城乡建设局	2026-08-12 23:59:59
44	格市电 2026072900095	群众反映在河东清真寺东门对面小店购买饺子，食用后身体不适，要求相关部门取样化验。	市市场监督管理局	2026-08-12 23:59:59
45	格市电 2026072900072	群众来电投诉在华兴全家福超市购买西蓝花，包装完好但内部已变质发臭，现要求道歉。	市市场监督管理局	2026-08-12 23:59:59
46	格市电 2026072900055	群众来电反映黄河路派出所所长办案时态度恶劣，强迫被害人进行伤情鉴定。	市公安局	2026-08-12 23:59:59
47	格市电 2026072900023	群众来电反映在包汁天鲜牛肉包购买早餐，发现商家徒手拿取，卫生不达标。	市市场监督管理局	2026-08-12 23:59:59
48	格市电 2026072900017	群众来电反映园艺场 4 队施工已持续两个月，该路段坑洼不平，严重影响居民出行。	市住房和城乡建设局	2026-08-12 23:59:59
49	格市电 2026072900003	群众来电反映昆仑南路锐思特酒店房价上涨，且服务态度恶劣。	市市场监督管理局	2026-08-12 23:59:59
50	格市电 2026072900002	群众来电反映伤者需要紧急送往医院救治，要求健桥医院急救车将患者送至人民医院被拒。	市卫生健康委员会	2026-08-12 23:59:59
51	格市电 2026072900001	群众来电反映盐湖一小区旁帝王商铺农夫山泉矿泉水价格五元一瓶，价格偏高。	市市场监督管理局	2026-08-12 23:59:59
52	省级微 202607280004	群众反映河东大寺旁东乡牛羊肉鲜鸡店存在多项涉嫌违反《食品安全法》卫生问题。	市市场监督管理局	2026-08-12 23:59:59
53	格市电 2026071300244	群众来电反映工商局家属院 3 号楼 2 单元地下室污水倒灌，已多次向物业反映，拒绝处理。	市住房和城乡建设局	2026-08-12 23:59:59
54	格市电 2026062700103	群众来电反映车辆在玲珑湾小区被剐蹭，物业工作人员称监控设施损坏且态度恶劣。	市住房和城乡建设局	2026-08-12 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 8 月 11 日印发