

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 33 期（总第 202 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 8 月 17 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 8 月第 2 周）

一、总体情况

2026 年 8 月 10 日（星期一）0 时至 2026 年 8 月 16 日（星期日）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 1723 件，较上周减少 6.15%，其中，在线答复 1250 件，占比 72.55%；转办工单 473 件（省州系统转办 36 件，占比 2.09%；本级工单 437 件，占比 25.36%），当期转办工单已办结 84 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 222 件，咨询、反映类问题较为集中，主要涉及四方面内容。一是燃气服务保障有待加强。和谐村、园艺场天然气入户管道安装进度缓慢，未能及时满足群众安全通气、正常用气需求。二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、更改套餐流程繁琐等问题，使用体验不佳。三是快递物流服务不够规范。存在包裹丢失、破损、配送不及时、收费不合理等乱象，部分快递人员服务态度欠佳，群众投诉频次较多。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，以及交通运输局、劳动监察大队、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 199 件，重点分为纠纷维权和政策咨询两类情况：一是劳资社保纠纷问题突出。乌图美仁乡防沙治沙、华电一期、青藏公路 109 线格尔木至那曲提质改造工程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。二是政策业务咨询量较大。群众来电集中咨询医保卡补办、医保报销、转移、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 175 件，核心问题集中在城市管养、市政施工、小区物业等四个领域。一是绿化精细化管养不到位。绿植浇水不及时，导致树木枯死情况频发，修剪后的树枝未及时清理，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，扰乱

市容秩序，引发交通拥堵。**三是**市政施工管理不够规范。泰山路与金峰路交叉口施工占道，早晚高峰车辆拥堵现象严重。园艺场片区因下水管网改造工程封闭路口，阻断车辆正常通行。同时，多处施工路段未按规定标准布设安全警示标识，已引发多起车辆剐蹭事件，存在较大道路交通安全隐患。**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，违规限制业主充值水电费。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 16 日（星期日）24 时，即将超期工单 36 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 2026080400214	群众来电反映法院裁定冻结金额与实际不符，群众认为法院存在工作失误。	市人民法院	2026-08-18 00:00:00
2	格市电 2026081100268	群众来电反映乌图美仁下水管道施工近半年未完工，安康村路灯损坏。	市水利局	2026-08-18 23:59:59
3	格市电 2026081100228	群众来电反映雁石坪青藏铁路电气化外电配套工程拖欠群众工资 42000 元。	国网市供电公司	2026-08-18 23:59:59
4	格市电 2026081100212	群众来电反映演艺厅因缺乏手续已关闭一个月，同辖区其他店铺虽手续不全却仍在营业。	市文体旅游广电局	2026-08-18 23:59:59
5	格市电 2026081100153	群众来电反映科目一预约后未参加考试，车管所告知因自行预约且缺考无法退款。	市公安局	2026-08-18 23:59:59
6	格市电 2026081100128	群众反映从青海鸿丰伟业公司离职后未办理社保转移手续，导致无法在新单位缴纳社保。	市人力资源和社会保障局	2026-08-18 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
7	格市电 2026081100123	群众来电反映和谐村、中源村、众祥村的水渠水流量较小，无法正常进行农田灌溉。	西城区行政委员会	2026-08-18 23:59:59
8	格市电 2026081100101	群众来电反映盐湖三小区 22 号楼 1 单元北侧电梯故障，报修至今已有两个月未修复。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-08-18 23:59:59
9	格市电 2026081100081	群众来电反映祥苑小区 3 号楼 3 单元 11 楼供暖期间暖气管道存在异响，导致噪音扰民。	市住房和城乡建设局	2026-08-18 23:59:59
10	格市电 2026081100080	群众来电反映在西藏青铁外运物流有限公司工作，现拖欠群众工资 7680 元。	市人力资源和社会保障局	2026-08-18 23:59:59
11	格市电 2026081100077	群众来电反映在开发区华电一期务工，现公司拖欠群众工资三千余元。	市能源局	2026-08-18 23:59:59
12	格市电 2026081100048	群众来电反映在华电一期务工，拖欠群众一行 15 人共 19 万左右的工资。	市能源局	2026-08-18 23:59:59
13	格市电 2026081100031	群众来电反映园艺场 4 队旁道路已施工完成一个月，但路面至今未修复，导致出行困难。	市住房和城乡建设局	2026-08-18 23:59:59
14	格市电 2026080500272	群众来电反映百利凯商务宾馆邻居违章加盖，导致其宾馆三楼的消防排烟窗口被遮挡。	市自然资源局	2026-08-18 23:59:59
15	格市电 2026080400265	群众来电反映水电小区 8 号楼装修噪音扰民。	市住房和城乡建设局	2026-08-18 23:59:59
16	格市电 2026080400255	群众来电反映富源村社区后方院内开设私人诊所非法行医，无证经营。	市卫生健康委员会	2026-08-18 23:59:59
17	格市电 2026080400253	群众来电反映在乌图美仁乡治沙项目务工，现拖欠一行 4 人工工资 4 万元。	市林业和草原局	2026-08-18 23:59:59
18	格市电 2026080400240	群众来电反映商品分两个包裹发货产生额外快递柜费用、现已退货，未收到退款。	市交通运输局	2026-08-18 23:59:59
19	格市电 2026080400224	群众来电投诉西城印象一期物业拒绝向业主提供监控录像、未经业主同意私自出租车位。	市住房和城乡建设局	2026-08-18 23:59:59
20	格市电 2026080400163	群众反映在乌图美仁乡治沙项目务工，拖欠 11 人工工资 2.9 万元，且林草局工作人员态度恶劣。	市林业和草原局	2026-08-18 23:59:59
21	格市电 2026080400148	群众来电投诉察尔汗盐湖景区默认外来摄影师私自霸占打卡点位。	市文体旅游广电局	2026-08-18 23:59:59
22	格市电 2026080400139	群众来电反映在巡蜜时光点餐时，店员操作失误点错餐，群众指出问题后，店员辱骂群众。	市市场监督管理局	2026-08-18 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
23	省级电 2026080400348	群众反映浙商华府房地产项目土地使用权未通过合法程序获取，涉嫌违规拍卖和挂牌。	市自然资源局	2026-08-18 23:59:59
24	格市电 2026080400079	群众来电反映 215 国道全线及龙崂山周边区域均未设置公共卫生间。	市文体旅游 广电局	2026-08-18 23:59:59
25	海西电 2026080400080	群众来电反映在青海智拓农牧科技有限公司务工，拖欠工资 12 万元。	市人力资源和 社会保障局	2026-08-18 23:59:59
26	格市电 2026080400047	群众来电投诉法官不作为，在处理案件时已提交相关证据，但仍进行强制执行。	市人民法院	2026-08-18 23:59:59
27	格市电 2026080400042	群众来电反映手机被盗向盐桥路派出所报案，派出所拒绝办理。	市公安局	2026-08-18 23:59:59
28	格市电 2026080400032	群众来电反映园艺场四社下水管道施工已完成，但未及时修复路面，导致道路状况不佳。	市住房和城乡建设局	2026-08-18 23:59:59
29	海西电 2026080400018	群众反映仁和小区发生火灾，多辆电动车被烧毁，物业未及时上报损失情况，导致无法赔偿。	市住房和城乡建设局	2026-08-18 23:59:59
30	格市电 2026080400016	群众反映仁和小区发生火灾，多辆电动车被烧毁，物业未及时上报损失情况，导致无法赔偿。	市住房和城乡建设局	2026-08-18 23:59:59
31	格市电 2026080400008	群众来电反映火车站附近出租车普遍存在拼车现象，导致乘客等待时间较久。	市交通运输局	2026-08-18 23:59:59
32	格市电 2026080300176	群众来电反映园艺场污水主管铺设于屋前，群众排污口位于屋后，现导致无法接入主管道。	市住房和城乡建设局	2026-08-18 23:59:59
33	格市电 2026080300079	群众来电反映在开发区华电从事砌围墙工作，现拖欠工资 20 万元。	市能源局	2026-08-18 23:59:59
34	格市电 2026073100045	群众来电反映邮政快递派件员未按址投递，沟通过程中态度恶劣。	市交通运输局	2026-08-18 23:59:59
35	格市电 2026072800088	群众来电反映黄河锦龙城小区物业态度恶劣，现要求相关部门介入处罚物业工作人员。	市住房和城乡建设局	2026-08-18 23:59:59
36	格市电 2026072100024	群众来电反映其在西城印象一期车位被物业私自出租，要求公开道歉并赔偿损失。	市住房和城乡建设局	2026-08-18 23:59:59

（二）超期工单。截至 2026 年 8 月 16 日 24 时，超期回复工单 1 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。

工单编号	诉求内容	处置单位	回复时间	到期时间	备 注
格市电 2026073000 083	群众来电反映盐湖一小区房产已办理房产证，现房屋卖出，物业以欠缴装修押金为由不予办理过户。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-08-14 11:20:50	2026-08-13 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 8 月 19 日印发