

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 34 期（总第 203 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 8 月 24 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 8 月第 3 周）

一、总体情况

2026 年 8 月 17 日（星期一）0 时至 2026 年 8 月 23 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 1607 件，较上周减少 6.73%，其中，在线答复 1139 件，占比 70.88%；转办工单 468 件（省州系统转办 50 件，占比 3.11%；本级工单 418 件，占比 26.01%），当期转办工单已办结 99 件。

二、主要热点

（一）公共服务类。本周共接听此类热线诉求 222 件，咨询及反映问题较为集中，主要涉及三方面内容。一是民生保障存在短板，3405 厂家属院水泵故障，出现长时间停水问题；玉都山水花苑、成业公寓发生电路故障，长时间停电情况，一定程度上影响居民正常生产生活。二是快递物流服务不规范。群众多次投诉包裹丢失、破损、配送不及时、收费不合理等问题，部分快递从业人员服务态度欠佳，相关投诉频次较高。三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，以及人力资源和社会保障局、法律援助热线、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。本周共接听此类热线诉求 182 件，核心问题集中在四个领域。一是绿化精细化管养落实不到位。部分区域绿植浇水养护不及时，树木枯死现象较为突出，修剪后的枯枝残叶未及时清运，存在市容及安全隐患。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，极易引发交通拥堵，影响市容环境秩序。三是市政施工管理不够规范。园艺场片区下水管网改造完工路段，路面未及时修复平整，扬尘污染问题严重，影响车辆正常通行；和谐村下水管网施工未预留人车通行通道，且未设置安全警示标识，人车通行受阻，存在较大道路交通安全隐患。四是小区物业管理服务缺位。部分小区电梯、监控等公共设施故障维修不及时，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，存在停车收费不透

明、管理秩序混乱问题。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相关投诉问题较为突出。

（三）人力资源和社会保障类。本周共接听此类热线诉求 157 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、华电一期、察尔汗盐湖等项目部及部分私营企业，存在拖欠员工工资、未按时足额为员工缴纳社保等侵害劳动者合法权益的问题，相关纠纷诉求较多。二是政策业务咨询需求量大。来电群众集中咨询医保卡补办、医保报销、社保转移、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 23 日 24 时，即将超期工单 63 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 2026081900268	群众来电反映在火车站出站口出租车较少，导致出行困难。	市交通运输局	2026-08-26 23:59:59
2	格市电 2026081900253	群众来电反映八一路和江源路十字路口存在一处约两平方米的坑洞，要求尽快修复。	水务集团有限公司	2026-08-26 23:59:59
3	格市电 2026081900250	群众来电咨询书山郡售楼部代办房产证时，缴纳 380 元测绘费及工本费是否符合规定。	市自然资源局	2026-08-26 23:59:59
4	格市电 2026081900247	群众来电反映西格办小学及西格办医院周边道路两侧的树木长期缺乏浇灌养护。	市林业和草原局	2026-08-26 23:59:59
5	格市电 2026081900225	群众来电反映豫润机动车检测中心因工作人员失误导致车辆检验未通过，等待时间久，且服务态度恶劣，要求改善服务质量。	市市场监督管理局	2026-08-26 23:59:59
6	格市电 2026081900221	群众来电反映柴达木东路芦苇巷口两端的树木均已枯死，要求尽快处理。	市林业和草原局	2026-08-26 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 2026081900219	群众反映在杨老头鲜货烧烤店务工，遭店内员工辱骂辞职，以实习期为由拒绝支付工资。	市人力资源和社会保障	2026-08-26 23:59:59
8	格市电 2026081900217	群众来电反映在 109 国道唐古拉山镇从事司机工作，现拖欠群众工资约 5 万元。	市人力资源和社会保障	2026-08-26 23:59:59
9	格市电 2026081900215	群众来电反映购买书山郡别墅区房屋已满六年，房产证已办理完成，现被物业扣押。	市住房和城乡建设局	2026-08-26 23:59:59
10	格市电 2026081900200	群众来电反映在 109 国道唐古拉山镇从事司机工作，现拖欠群众工资约 6 万元。	市人力资源和社会保障	2026-08-26 23:59:59
11	格市电 2026081900197	群众来电反映通过德邦物流从格尔木寄出的货物在运输过程中损坏，物流公司拒绝理赔。	市交通运输局	2026-08-26 23:59:59
12	格市电 2026081900185	群众来电反映天伦华府窗户密封效果不佳，开关窗困难且密封条损坏，现要求开发商维修。	市住房和城乡建设局	2026-08-26 23:59:59
13	格市电 2026081900184	群众来电反映因无力支付诉讼费，向市人民法院提供贫困证明和疾病证明后未获批。	市人民法院	2026-08-26 23:59:59
14	格市电 2026081900181	群众来电反映在一团、三团从事防水工作，拖欠一行 8 人工工资 6 万元。	市人力资源和社会保障	2026-08-26 23:59:59
15	格市电 2026081900180	群众来电反映昌河液化气有限公司因搬迁，无法正常运送，现要求退还液化气罐及押金。	市市场监督管理局	2026-08-26 23:59:59
16	格市电 2026081900179	群众来电反映在盐湖集团钾肥分公司务工，现拖欠群众工资共计 35000 元。	市人力资源和社会保障	2026-08-26 23:59:59
17	格市电 2026081900164	群众来电反映在达布逊鑫磊大颗粒钾肥有限公司务工，拖欠群众 2 万元左右工资未发放。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-08-26 23:59:59
18	格市电 2026081900159	群众来电反映美团购买约多多老潼关肉夹馍，收到餐品后发现肉类变质发臭。	市市场监督管理局	2026-08-26 23:59:59
19	格市电 2026081900157	群众来电反映警苑小区门口两侧绿化带植物生长过高，遮挡视线，存在交通安全隐患。	市林业和草原局	2026-08-26 23:59:59
20	格市电 2026081900153	群众来电反映格茫公路白云桥路面标线施工，影响通行，建议适当拓宽道路并指挥交通。	市公安局	2026-08-26 23:59:59
21	格市电 2026081900151	群众来电反映近一个月内多次在德龙驾校预约考试均未成功，希望尽快解决完成考试。	市公安局	2026-08-26 23:59:59
22	格市电 2026081900144	群众来电反映因盐桥路与星光巷路口频繁发生交通事故，建议增设红绿灯。	市公安局	2026-08-26 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
23	格市电 2026081900123	群众来电反映银行卡涉嫌诈骗被刑警大队冻结，希望尽快出具解除冻结文书。	市公安局	2026-08-26 23:59:59
24	格市电 2026081900118	群众反无力承担女儿学费，请妇联协调支付生活费，将女儿交由男方抚养，并协助办理离婚。	市妇女联合会	2026-08-26 23:59:59
25	格市电 2026081900115	群众反映盐湖三小区消防通道被占用，常有私家车电瓶车停放在通道口，导致出行困难。	市消防救援大队	2026-08-26 23:59:59
26	格市电 2026081900110	群众来电反映向应急管理局申请成立公益性救援队，被口头拒绝，未出具书面回复。	市应急管理局	2026-08-26 23:59:59
27	格市电 2026081900104	群众来电反映成业公寓无物业管理，小区内垃圾无人清理，严重影响居民正常生活。	市住房和城乡建设局	2026-08-26 23:59:59
28	格市电 2026081900100	群众来电反映园艺场火葬场路段下水管道施工完成路段未恢复平整，且扬尘较大。	市住房和城乡建设局	2026-08-26 23:59:59
29	格市电 2026081900097	群众来电反映在早市后面的部队务工，现拖欠群众 4320 元工资。	市人力资源和社会保障局	2026-08-26 23:59:59
30	格市电 2026081900085	群众来电反映电商大厦路段垃圾清运车作业期间不减速，并持续鸣笛。	市公安局	2026-08-26 23:59:59
31	格市电 2026081900079	群众来电咨询驾驶证 E 照，能否驾驶两轮黄牌摩托车。	市公安局	2026-08-26 23:59:59
32	格市电 2026081900074	群众反映顺丰快递寄货，并办理保价服务，到货后发现物品损坏，要求按保价金额理赔。	市交通运输局	2026-08-26 23:59:59
33	格市电 2026081900065	群众来电反映在郭镇多个加油站购买柴油时，均被要求前往派出所开具证明，但派出所告知无法开具，现要求开具证明或购买柴油。	市工业和信息化科技局	2026-08-26 23:59:59
34	格市电 2026081900062	群众来电反映宝瑞轩门口二宝卤肉店和面机噪音较大，严重影响周边商铺正常营业。	市综合行政执法局	2026-08-26 23:59:59
35	格市电 2026081900054	群众来电反映在菁华学校从事焊接消防水箱工作，拖欠群众工资 3500 元。	市教育局	2026-08-26 23:59:59
36	格市电 2026081900053	群众反映在交通运输局窗口办理 ETC，要求提供青海银行信用卡，咨询是否有相关规定。	市数据局	2026-08-26 23:59:59
37	格市电 2026081900050	群众来电反映建兴巷宁靓小区附近违建，早上七点及午休时段施工噪音扰民。	市自然资源局	2026-08-26 23:59:59
38	格市电 2026081900029	群众来电反映东出口龙源光伏电站偷工减料，其在工地抽烟被扣工资，要求返还被扣款项。	市能源局	2026-08-26 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
39	格市电 2026081900010	群众来电反映同程订购山予宾馆，取消订单时被扣除一半费用，现要求协调退款事宜。	市市场监督管理局	2026-08-26 23:59:59
40	格市电 2026081900005	群众来电反映在盐桥路被砍伤，现要求辖区派出所提供相关监控录像。	市公安局	2026-08-26 23:59:59
41	格市电 2026081900002	群众来电反映夜听酒吧未按照促销活动规则收费，收取全价费用。	市市场监督管理局	2026-08-26 23:59:59
42	海西微 2026081800002	群众来电咨询大学生创业补贴如何办理，灵活就业大学生如何自行购买社保及公积金。	市人力资源和社会保障局	2026-08-26 23:59:59
43	省级电 2026081801899	群众反映格芒高速公路中灶火检查站的交警晚上十点便开始限制危化品运输车辆通行。	市公安局	2026-08-26 23:59:59
44	格市电 2026081300231	群众来电反映在乌图美仁乡治沙项目一标段务工，现拖欠群众工资 14647 元。	市林业和草原局	2026-08-26 23:59:59
45	格市电 2026081300190	群众来电反映因无法联系到玉龙小区的开发商，导致无法领取入户钥匙。	市住房和城乡建设局	2026-08-26 23:59:59
46	格市电 2026081200267	群众来电反映育红巷与昆仑路交界处施工未预留通道。	市水利局	2026-08-26 23:59:59
47	格市电 2026081200266	群众来电反映盐湖三小区西门外自来水管道路施工，担心可能对通信管网造成损害。	市水利局	2026-08-26 23:59:59
48	格市电 2026081200263	群众来电反映水电小区内居民在公共区域养猫，对小区内的儿童和老年人造成了困扰。	市住房和城乡建设局	2026-08-26 23:59:59
49	格市电 2026081200226	群众来电反映在开发区华电务工，拖欠十几人工资 45 万元，现投诉能源局未及时沟通解决。	市能源局	2026-08-26 23:59:59
50	海西电 2026081200262	群众来电反映其演艺厅因手续不全被关闭，而同辖区内的其他店铺虽手续不全却仍在营业。	市文体旅游广电局	2026-08-26 23:59:59
51	格市电 2026081200222	群众来电反映多次拨打市投资控股有限公司咨询公租房事宜无人接听。	市投资控股有限公司	2026-08-26 23:59:59
52	海西电 2026081200258	群众来电反映在早码头开设弹珠机店铺，因店铺面积不足，未获得娱乐经营许可证，文旅局称无此规定，导致店铺无法正常营业。	市文体旅游广电局	2026-08-26 23:59:59
53	格市电 2026081200142	群众来电投诉在黄蜀郎鸡公煲订餐后未收到餐具，在与该店沟通时遭到威胁。	市市场监督管理局	2026-08-26 23:59:59
54	格市电 2026081200086	群众来电反映莱卡酒店锅炉房设备存在多项安全隐患，要求核查。	市市场监督管理局	2026-08-26 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
55	格市电 2026081200076	群众来电投诉书山郡小区水电费未开通线上支付渠道，水管堵塞未及时响应处理。	市住房和城乡建设局	2026-08-26 23:59:59
56	海西电 2026081200076	群众来电反映在盐桥路派出所笔录期间，遭到警员殴打，要求涉事警员赔礼道歉。	市公安局	2026-08-26 23:59:59
57	格市电 2026081200052	群众反映因经济纠纷被判强制执行，账户被冻结导致无法支付款项，要求解除账户冻结。	市人民法院	2026-08-26 23:59:59
58	格市电 2026080900119	群众来电反映乌图美仁乡那棱格勒河流域的山里存在非法采矿现象。	市自然资源局	2026-08-26 23:59:59
59	格市电 2026080700257	群众来电反映金龙巷施工时占用消防应急通道，建筑建材随意堆放，存在消防安全隐患。	市住房和城乡建设局	2026-08-26 23:59:59
60	格市电 2026080500272	群众来电反映百利凯商务宾馆隔壁违建导致其宾馆三楼消防排烟窗口被遮挡。	市自然资源局	2026-08-26 23:59:59
61	格市电 2026080400240	群众来电反映包裹被分成2个，产生额外快递柜费，退货后未收到退款。	市交通运输局	2026-08-26 23:59:59
62	格市电 2026080400214	群众来电反映向法院申请财产保全，法院冻结金额与实际金额不符。	市人民法院	2026-08-26 23:59:59
63	格市电 2026080400149	群众反映旅游大巴车在夜间停放在莱卡酒店门口人行道上，影响行人通行及市容秩序。	市公安局	2026-08-26 23:59:59

（二）超期工单。截至2026年8月23日24时，超期回复工单3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	格市电 2026081500135	群众来电咨询禁止进入湿地公园附近露营地的行为是否合理。	市文体旅游广电局	2026-08-23 11:48:05	2026-08-21 23:59:59	回复超期1日
2	格市电 2026080100160	群众来电投诉在通宁路小区安置房建设项目从事电路工作，拖欠工资10100元。	市投资控股有限公司	2026-08-21 16:17:10	2026-08-20 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 20260727 00215	群众反映中石化三鑫加气站违反了海西州关于加油加气站布局的规划文件，能源局违规为企业办理特种设备充装许可证和燃气经营许可证。	市能源局	2026-08-18 09:07:25	2026-08-17 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 25 日印发
