

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 35 期（总第 204 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 8 月 31 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 8 月第 4 周）

一、总体情况

2026 年 8 月 24 日（星期一）0 时至 2026 年 8 月 30 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 1598 件，较上周减少 0.56%，其中，在线答复 1104 件，占比 69.09%；转办工单 494 件（省州系统转办 41 件，占比 2.57%；本级工单 453 件，占比 28.35%），当期转办工单已办结 101 件。

二、主要热点

（一）公共服务类。本周热线共接听此类诉求 219 件，咨询、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，金峰路、昆仑路片区存在长时间停水问题，影响居民正常生产生活。二是快递物流服务不规范。群众高频投诉快递包裹丢失、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。群众重点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、林草局、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 175 件，重点分为两类核心类型。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、未按时为员工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大。来电群众集中咨询医保卡补办，医保报销、社保转移、社保停缴，工伤认定，生育津贴申领，退休手续办理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 173 件，核心问题集中在四个领域。一是绿化精细化管养不到位。部分区域绿植浇水不及时，导致植被枯死现象突出，部分路段浇水过量，造成积水外溢至路面及沿街商铺。江源中路、将军楼公园南侧等路段树枝长期未修剪，存在较大安全隐患。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，扰乱交通秩序，引发交通拥堵问题。三是市政施工管理不够规范。

和谐村、园艺场片区下水管网改造完工后，路面未及时平整复原，扬尘污染问题突出，影响车辆正常通行；昆仑路人民医院周边施工进度缓慢，车辆通行受阻，影响沿街商铺正常经营。**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，违规限制业主水电费充值。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、工单情况

（一）即将到期工单。截至 2026 年 8 月 30 日 24 时，即将超期工单 35 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 2026081800201	群众来电反映新村逸夫小学门口房屋承重墙已被砸除，存在严重安全隐患。	西城区行政 委员会	2026-09-02 00:00:00
2	格市电 2026082600267	群众来电反映用中石油配送车购买十吨柴油，卸完后，又额外排出约一千零四升柴油，现对配送车辆的计量准确性产生质疑。	市市场监督 管理局	2026-09-02 23:59:59
3	格市电 2026082600255	群众来电反映在开发区华电一期项目工作，现拖欠群众工资共计 2 万元。	市能源局	2026-09-02 23:59:59
4	格市电 2026082600252	群众来电反映在察尔汗盐湖从事门头设计工作现拖欠工资共计 12000 元。	市人力资源和 社会保障局	2026-09-02 23:59:59
5	格市电 2026082600251	群众来电反映大乌苏小烧烤店，油烟气味严重，垃圾桶放置于盲道，夜间噪音扰民。	市综合行政 执法局	2026-09-02 23:59:59
6	格市电 2026082600247	群众反映驾车经过将军楼公园门前时，树木倾倒砸碎车辆挡风玻璃，要求赔偿车辆维修费。	市林业和 草原局	2026-09-02 23:59:59
7	格市电 2026082600214	群众来电反映在大格勒乡中冶天工务工，现拖欠工资 4 万元。	市人力资源和 社会保障局	2026-09-02 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
8	格市电 2026082600181	群众来电反映星龙大厦北侧的绿化带未浇水。	市林业和 草原局	2026-09-02 23:59:59
9	格市电 2026082600162	群众来电反映韵达快递未送至指定地点，且快递员态度恶劣，现要求尽快派送并向群众道歉。	市交通运输局	2026-09-02 23:59:59
10	格市电 2026082600062	群众来电反映黄河西路绿化带浇水过量，导致积水外溢至天和汽修商铺内。	市林业和 草原局	2026-09-02 23:59:59
11	省级电 2026082600347	群众来电反映永安巷自一年前出现供水不足问题，多次向相关部门反映未得到有效解决。	市水利局	2026-09-02 23:59:59
12	格市电 2026082600003	群众来电反映在纳赤台务工，已签订劳动合同，现拖欠群众 5 千元工资。	市人力资源和 社会保障局	2026-09-02 23:59:59
13	格市电 2026082500050	群众来电反映盐桥路中国农业银行门口通讯线缆掉落，存在安全隐患。	市工业和信息化 和科技局	2026-09-02 23:59:59
14	格市电 2026082400035	群众来电反映仁和小区充电棚发生火灾，物业只提供肇事车主车牌，难以追偿损失。	市住房和城乡建设局	2026-09-02 23:59:59
15	格市电 2026081900310	群众来电反映华兴四楼民谣聚烧烤酒馆在未办理演出许可证情况下开展经营性演出活动。	市文体旅游 广电局	2026-09-02 23:59:59
16	格市电 2026081900270	群众来电反映工业园附近达布逊铁路货场存在超载问题，疑似装运工业盐。	市综合行政执法局	2026-09-02 23:59:59
17	格市电 2026081900260	群众来电反映在涩北气田务工，拖欠群众工资 28500 元。	市能源局	2026-09-02 23:59:59
18	海西电 2026081900199	群众来电反映八一农场搬迁时人口统计错误，被认定外来人口，导致政策享受、落户受影响。	西城区行政 委员会	2026-09-02 23:59:59
19	格市电 2026081900218	群众反映与东城国际小区物业发生冲突后，连续四天拨打住建局电话反映敷衍不处理。	市住房和城乡建设局	2026-09-02 23:59:59
20	海西电 2026081900136	群众来电反映在华电集团务工 3 个月，拖欠 25500 元工资未发放。	市能源局	2026-09-02 23:59:59
21	格市电 2026081900171	群众来电反映乌图美仁乡小洪水河边存在盗采金矿、洗金等情况。	市自然资源局	2026-09-02 23:59:59
22	格市电 2026081900131	群众来电反映购买祥苑小区四套房屋，已支付首付款，现开发商擅自删除购房网签合同。	市住房和城乡建设局	2026-09-02 23:59:59
23	海西电 2026081900076	群众来电反映成业公寓物业于 8 月 1 日宣布退出管理，目前小区内垃圾堆积、环境脏乱差。	市住房和城乡建设局	2026-09-02 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
24	海西电 2026081900070	群众来电反映成业公寓物业公司已退场，小区内垃圾长期堆积、异味严重，无人处理。	市住房和城乡建设局	2026-09-02 23:59:59
25	省级电 2026081900307	群众来电反映在察尔汗盐湖景区旅拍公司拍照，付款后未收到拍摄视频和照片，且遭到服务人员言语侮辱，现要求退还费用并公开道歉。	市市场监督管理局	2026-09-02 23:59:59
26	格市电 2026081900057	群众来电投诉火车站区域有多辆网约车进行载客运营，涉嫌非法营运。	市综合行政执法局	2026-09-02 23:59:59
27	格市电 2026081900028	群众反映火车站、机场出租车选客拼车、拒载、高价收费，向交通局投诉无明确答复，质疑存在利益输送，要求调查并公开处理结果。	市交通运输局	2026-09-02 23:59:59
28	格市电 2026081900014	群众来电反映入住宜必思酒店后因紧急事宜多次拨打酒店电话、消费者维权热线均无人接听。	市市场监督管理局	2026-09-02 23:59:59
29	格市电 2026081900009	群众来电反映盐桥北路交通巷附近有多只流浪狗夜间狂叫，导致附近居民无法正常休息。	市公安局	2026-09-02 23:59:59
30	格市电 2026081500133	群众反映在刘师傅雕刻行加工玉石，约定有裂纹玉石不加工，商家未履约，要求退还加工费。	市市场监督管理局	2026-09-02 23:59:59
31	格市电 2026081300190	群众来电反映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	2026-09-02 23:59:59
32	格市电 2026080700273	群众来电投诉多次向市住建局反映成业公寓垃圾堆积问题，拖延未处理。	市住房和城乡建设局	2026-09-02 23:59:59
33	格市电 2026080700260	群众反映春山郡小区物业未告知庭院装修标准，签订承诺书后又收到内容不符的整改通知，要求撤回通知并由物业担责。	市住房和城乡建设局	2026-09-02 23:59:59
34	格市电 2026080400149	群众来电反映江源中路莱卡酒店的旅游大巴车经常停放在酒店门口的人行道上。	市公安局	2026-09-02 23:59:59
35	格市电 2026072400156	群众反映察尔汗盐湖景区小孩身高超过1.2米被要求补票，其他同身高小孩未要求补票。	市文体旅游广电局	2026-09-02 23:59:59

（二）超期工单。截至2026年8月30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 2026082000 230	群众来电反映母亲在中环洁环卫 有限公司工作，近期工作时间为 5:30 至 11:30，14:30 至 18:00，质 疑该规定是否合规，担心超时工作 影响员工健康。	市城市 管理局	2026-08-28 08:48:06	2026-08-27 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 9 月 2 日印发