

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 36 期（总第 205 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 9 月 7 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 9 月第 1 周）

一、总体情况

2026 年 8 月 31 日（星期一）0 时至 2026 年 9 月 6 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 1670 件，较上周增加 4.5%，其中，在线答复 1106 件，占比 66.23%；转办工单 564 件（省州系统转办 56 件，占比 3.35%；本级工单 508 件，占比 30.42%），当期转办工单已办结 104 件。

二、主要热点

（一）公共服务类。本周热线共接听此类诉求 196 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。金峰路教育小区、永安巷片区存在长时间停水问题，严重影响辖区居民日常生产生活。二是快递物流服务不规范。部分快递服务存在包裹丢失、货品破损、配送延误、收费不规范等问题，且个别快递从业人员服务态度欠佳，群众相关投诉较多。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、卫生健康委员会、盐湖办事大厅各窗口等单位的便民联系渠道、办事咨询方式等内容。

（二）住房和城乡建设类。本周热线共接听此类诉求 188 件，核心问题集中在三个领域。一是市容秩序管控存在短板。部分沿街摊贩违规占道经营，擅自占用机动车道及人行道，扰乱通行秩序、造成交通拥堵。同时，个别商户随意在店外堆放厨余垃圾，产生异味污染，严重影响周边环境卫生。二是市政施工管理不够规范。金峰东路泰东小区路段因拆迁施工挖断道路，导致车辆无法正常通行；园艺场施工项目完工后，路面遗留坑洼未及时修复平整，施工收尾工作滞后，极大影响周边村民日常出行与生产生活。三是小区物业管理履职缺位。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，违规限制业主水电费充值服务。同时，存在停车收费不合理、小区管理混乱问题。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投诉问题较为突出。

(三)人力资源和社会保障类。本周热线共接听此类诉求 160 件，重点分为两类情况：一是劳资社保纠纷问题突出。柴达木盆地荒漠化防治与生态保护修复、林草湿荒一体化保护修复、华电一期、中国交建青藏公路 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、未按时足额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。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、生育保险备案等相关政策规定及线下办理流程。

三、工单情况

即将到期工单。截至 2026 年 9 月 6 日（星期日）24 时，即将超期工单 37 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 2026082200093	群众来电反映建兴巷明珠花苑小区门口施工未张贴施工通告，影响店铺正常经营。	市住房和城乡建设局	2026-09-08 00:00:00
2	格市电 2026080800131	群众来电反映河西农贸市场北门篮球馆涉嫌违法建设，且无消防审批手续。	市住房和城乡建设局	2026-09-08 00:00:00
3	格市电 2026090100284	群众来电反映金鱼湖附近煤改电项目实施后，至今未收到该项目本应提供的空气能。	西城区行政委员会	2026-09-08 23:59:59
4	格市电 2026090100281	群众反映在中国广电办理套餐，实际流量与办理时不符，要求补足差额，并赠送流量。	市工业和信息化和科技局	2026-09-08 23:59:59
5	格市电 2026090100265	群众来电反映石油小区暖气供应时间过长，导致室内温度过高，现要求缩短供暖时间。	市住房和城乡建设局	2026-09-08 23:59:59
6	格市电 2026090100258	群众来电反映乌图美仁乡中灶火卫生院经常关门停业，导致居民就医困难。	市卫生健康委员会	2026-09-08 23:59:59
7	格市电 2026090100247	群众反映其女儿离家前曾与另一名女孩接触后分开，警方表示无法搜寻该同行女孩	市公安局	2026-09-08 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 2026090100224	群众来电反映安徽建工签订过街天桥项目合同，未解除合同便安排其他人进场施工。	市城市管理局	2026-09-08 23:59:59
9	格市电 2026090100182	群众来电反映在华电一期湖南火电务工，已签订劳动合同，拖欠工资 4800 元左右。	市能源局	2026-09-08 23:59:59
10	格市电 2026090100168	群众来电反映河东农场三连养殖场附近水渠水流过大，造成养殖场被淹。	农垦集团	2026-09-08 23:59:59
11	格市电 2026090100167	群众反映世邦地下通道通行后，封闭柴达木路掉头口，导致交通拥堵，要求重新开放。	市公安局	2026-09-08 23:59:59
12	格市电 2026090100145	群众来电反映银行卡被盗刷，多次报警，相关单位均以不属于管辖范围为由不予立案。	市公安局	2026-09-08 23:59:59
13	格市电 2026090100143	群众反映德龙幸福里 11 号楼 2 单元楼道持续发出异响，多次向物业反映未得到解决。	市住房和城乡建设局	2026-09-08 23:59:59
14	格市电 2026090100131	群众来电反映在乌图美仁乡从事治沙工作，已签署劳动合同，现拖欠工资 4 万多元。	市林业和草原局	2026-09-08 23:59:59
15	格市电 2026090100128	群众来电反映八一路与江源路交叉口斑马线处塌陷，影响行人通行安全。	市水利局	2026-09-08 23:59:59
16	格市电 2026090100123	群众来电反映柴达木路及人民医院附近施工未提前通知，施工进度缓慢；出租车随意变道，电动车不戴头盔、老年代步车无手续上路。	市公安局	2026-09-08 23:59:59
17	格市电 2026090100109	群众反映银河小区在办理房产证时，住建局和自然资源局互相推诿，未明确告知办理流程。	市住房和城乡建设局	2026-09-08 23:59:59
18	格市电 2026090100100	群众来电反映柴达木中路机动车道的掉头口被封堵，要求开放掉头口。	市公安局	2026-09-08 23:59:59
19	格市电 2026090100099	群众来电反映园艺场二队施工时将家门口地坪破坏，墙体被翻斗车撞坏，施工方拒绝处理。	市住房和城乡建设局	2026-09-08 23:59:59
20	格市电 2026090100082	群众来电反映世邦门前出租车专用停车位被私家车占用，导致出租车无法正常停靠候客。	市公安局	2026-09-08 23:59:59
21	格市电 2026090100076	群众来电反映星园小区公租房，因无法承担物业费及暖气费，现要求退回租金，或缓交物业费及暖气费。	市投资控股有限公司	2026-09-08 23:59:59
22	格市电 2026090100064	群众来电反映在花鸟鱼虫市场森森水族买鱼，价格与质量不匹配，现要求退款。	市市场监督管理局	2026-09-08 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 2026090100058	群众来电反映租住奥体花园公租房，已于去年退租，至今未退还四千元押金。	市住房和城乡建设局	2026-09-08 23:59:59
24	格市电 2026090100053	群众来电反映通过韵达快递邮寄包裹，在运输途中丢失，向韵达客服反馈，至今未得到处理。	市交通运输局	2026-09-08 23:59:59
25	格市电 2026090100034	群众来电反映租住和谐家园公租房，已于4月办理退租手续，但未退回1200元押金。	市住房和城乡建设局	2026-09-08 23:59:59
26	格市电 2026090100014	群众来电反映向卫健委投诉健桥医院伪造、篡改及销毁病历报告事宜，至今未收到回复。	市卫生健康委员会	2026-09-08 23:59:59
27	格市电 2026090100010	群众来电反映市区内施工围挡导致道路拥堵，交警未及时疏导；学校周边车辆违规停放；税务局家属院至富康花园小区辅道车辆违停；高中生骑电动车未佩戴头盔。	市公安局	2026-09-08 23:59:59
28	格市电 2026082500245	群众来电反映明珠花苑楼下夜间施工噪音扰民，影响居民休息。	市住房和城乡建设局	2026-09-08 23:59:59
29	格市电 2026082500238	群众来电反映因经济纠纷前往金峰路派出所寻求帮助时被喷两次辣椒水，遭遇不当对待。	市公安局	2026-09-08 23:59:59
30	格市电 2026082500230	群众反映通前往格尔木火车站一嗨租车门店更换车辆时多次推诿、服务态度恶劣。	市交通运输局	2026-09-08 23:59:59
31	格市电 2026082500179	群众来电反映在昆仑物流园护卡博士柴油电喷服务站花费七千元修车，问题仍未解决。	市交通运输局	2026-09-08 23:59:59
32	格市电 2026082500073	群众来电反映八一路天天庄园的营业执照与门牌名字不一致。	市市场监督管理局	2026-09-08 23:59:59
33	格市电 2026082500061	群众来电反映民航家属院库房需要安装电表，因产权不明确导致无法办理。	市住房和城乡建设局	2026-09-08 23:59:59
34	格市电 2026082500009	群众反映为2019年医学定向毕业生，毕业后在市人民医院工作，有六年服务期。2022年至2025年，前往青海省医院进行为期三年的规培，根据当地政策，规培时间不应计入服务期，但人民医院要求其额外签订五年的工作合同。	市卫生健康委员会	2026-09-08 23:59:59
35	格市电 2026082400235	群众来电反映在格尔木市牛羊定点屠宰场订购公牛蹄，收货后发现存在严重质量问题，现要求退货退款并赔偿相应损失。	市农牧局	2026-09-08 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
36	格市电 2026081100195	群众来电反映丽苑小区七号楼一单元一楼住户私自关闭自来水总阀门导致群众家中断水，多次向物业反映未出面协调解决。	市住房和城乡建设局	2026-09-08 23:59:59
37	格市电 2026080700273	群众来电反映多次向住建局反映成业公寓垃圾堆积问题，一直拖延未处理。	市住房和城乡建设局	2026-09-08 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9月7日印发