

# 格尔木市 12345 政务服务便民热线

# 工 作 通 报

2026 年第 37 期（总第 206 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 9 月 14 日

## 格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 9 月第 2 周）

### 一、总体情况

2026 年 9 月 7 日（星期一）0 时至 2026 年 9 月 13 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 1627 件，较上周减少 2.57%，其中，在线答复 1134 件，占比 69.7%；转办工单 493 件（省州系统转办 45 件，占比 2.77%；本级工单 448 件，占比 27.54%），当期转办工单已办结 97 件。

### 二、主要热点

（一）公共服务类。本周热线共接听此类诉求 208 件，群众咨询、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。兆丰小区、玉龙小区出现长时间停水情况，对居民日常生活造成严重影响。二是快递物流服务不规范。部分快递服务点存在包裹丢失、货品破损、配送延误、收费不规范等乱象，且个别快递从业人员服务态度较差，相关群众投诉量居高不下。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、教育局、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）公共安全类。本周热线共接听此类诉求 151 件，核心问题集中在三大领域。一是交通管控治理仍有短板。早晚高峰时段，部分学校门口、车流密集路段交通拥堵问题突出，多路段违章停车现象频发。多名群众反映长江源村出入口减速带设置过高、数量偏多，影响车辆正常通行。同时，109 国道施工围挡，导致车辆通行受阻，引发群众不满。二是治安治理工作尚有不足。部分街道、小区内流浪犬只数量较多，存在安全隐患，各类噪音扰民问题屡有发生。此外，部分群众报警求助后诉求未能得到及时有效处置，已受理案件办理进度滞后，群众满意度有待提升。三是行政业务咨询诉求集中。群众来电咨询身份证办理与补办流程、户口迁移政策、无犯罪记录证明办理渠道等高频政务事项。

（三）人力资源和社会保障类。本周热线共接听此类诉求 150 件，主要集中为劳资社保纠纷、政策业务咨询两大类问题。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项目、华电一期项目、盐桥南路中国核工业第二二建设有限公司、中国交建青藏公路 109 线格尔木至那曲提质改造工程等各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

（一）即将到期工单。截至 2026 年 9 月 13 日（星期日）24 时，即将超期工单 39 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<br>2026082800182 | 群众来电反映兴旺佳苑附近非机动车道上，原设的停车位因道路维修后未重新规划，导致停车被贴罚单，群众要求合理规划停车位。 | 市公安局        | 2026-09-15<br>00:00:00 |
| 2  | 格市电<br>2026090800255 | 群众来电反映已将妻儿户口迁入格尔木，希望户籍科工作人员准确告知户口是否完成迁移。                   | 市数据局        | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 3  | 格市电<br>2026090800221 | 群众反映实验小学门口多辆私家车违停，建议封堵德盛商厦门口人行横道，便于车辆通行。                   | 市公安局        | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 4  | 格市电<br>2026090800217 | 群众咨询星园小区是安置房还是商品房，工本费是否为 80 元，办理房产证是否需要测量费。                | 市住房和城乡建设局   | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 5  | 格市电<br>2026090800210 | 群众来电反映孩子在妇幼保健院体检项目被遗漏，部分体检内容重复，无纸质报告。                      | 市卫生健康委员会    | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 6  | 格市电<br>2026090800206 | 群众来电反映其儿子被殴打，向黄河派出所报案，至今约 45 天未获处理结果。                      | 市公安局        | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 7  | 格市电<br>2026090800186 | 群众来电反映昆仑路樊桐嘉玺酒店强迫员工签署离职报告，现要求对该酒店进行处罚。                     | 市人力资源和社会保障局 | 2026-09-15<br>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<br>2026090800173 | 群众来电反映高峰时段柴达木路与明珠路交叉口交通拥堵问题突出，建议增设红绿灯。                    | 市公安局      | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 9  | 格市电<br>2026090800151 | 群众反映开发区水泥厂内堆放煤炭，污染环境，夜间有超载车辆频繁出入，非法运输煤炭。                  | 市生态环境局    | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 10 | 格市电<br>2026090800127 | 群众来电反映已于8月份入住玉龙小区，至今未收到天然气开通的通知，影响正常生活。                   | 市投资控股有限公司 | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 11 | 格市电<br>2026090800125 | 群众来电反映书山郡小区与爱转角超市十字路口的红绿灯已损坏近一周时间，无人维修。                   | 市公安局      | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 12 | 格市电<br>2026090800118 | 群众来电反映玉都山水花苑住户家中自来水水压过低，导致壁挂炉无法正常启动烧水。                    | 市住房和城乡建设局 | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 13 | 格市电<br>2026090800115 | 群众来电反映小岛村燃气改造项目实施后，壁挂炉未按约定安装，相关费用未退还；水渠维修造成庄稼缺水枯死，产生经济损失。 | 西城区行政委员会  | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 14 | 格市电<br>2026090800108 | 群众来电反映世邦城广场地下通道电梯内夜间持续播放安全提示音，噪音扰民。                       | 市城市管理局    | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 15 | 格市电<br>2026090800097 | 群众来电反映在开发区华电厂务工，现拖欠群众工资38640元。                            | 市能源局      | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 16 | 格市电<br>2026090800071 | 群众来电反映康泰花园物业将14号楼前平房拆除后未规划花园，现场杂乱不堪，尘土飞扬。                 | 市住房和城乡建设局 | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 17 | 格市电<br>2026090800056 | 群众来电反映康泰花园4栋1单元住户因隔壁暖气管道渗漏，导致房屋被浸泡受损。                     | 市住房和城乡建设局 | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 18 | 格市电<br>2026090800055 | 群众来电反映嘉园小区4号楼楼顶漏水，墙皮大面积脱落，多次向物业反映未得到处理。                   | 市住房和城乡建设局 | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 19 | 格市电<br>2026090100269 | 群众来电反映在小区绿化带摘梨子，被市政府小区保安训斥，要求物业道歉并处罚。                     | 市住房和城乡建设局 | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 20 | 格市电<br>2026090100259 | 群众反映在购物中心停车场停车不足3小时，收费15元，收费标准高于周边其他停车场。                  | 农垦集团      | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 21 | 格市电<br>2026090100253 | 群众来电反映环城路最南侧路段道路坑洼不平，存在安全隐患。                              | 市林业和草原局   | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 22 | 格市电<br>2026090100251 | 群众反映电动车上牌业务办理点仅有一名工作人员，排队等候时间长，建议增配工作人员。                  | 市公安局      | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 23 | 海西电<br>2026090100169 | 群众反映河东三连邻居私自取用自家自来水，报警后称该诉求派出所不予受理。                       | 农垦集团      | 2026-09-15<br>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<br>2026090100165 | 群众反映察尔汗青海盐云钾业有限公司两名员工患有职业性耳聋，并向卫健委隐瞒病情。                    | 市卫生健康委员会  | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 25 | 格市电<br>2026090100203 | 群众来电反映保价快递被损坏，顺丰快递承诺给出解决方案，至今未收到回复。                        | 市交通运输局    | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 26 | 格市电<br>2026090100201 | 群众来电反映在金峰东路附近横穿马路被车辆撞伤，交警判定群众自身责任较大，群众对此判定结果不满，现要求赔偿。      | 市公安局      | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 27 | 格市电<br>2026090100181 | 群众来电反映林苑小区已安装充电桩，但8号楼2单元，4单元部分住户仍飞线充电。                     | 市住房和城乡建设局 | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 28 | 格市电<br>2026090100133 | 群众来电反映万豪佳苑小区车辆乱停放，导致交通拥堵，向小区物业反映未果。                        | 市住房和城乡建设局 | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 29 | 格市电<br>2026090100105 | 群众来电反映孩子驾驶电动车在人行道被车撞到，肇事车辆仅留联系电话后便驶离现场，现要求赔付误工费，并为其孩子安排补课。 | 市公安局      | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 30 | 格市电<br>2026090100072 | 群众来电投诉园艺场四队附近管网施工过程中破坏网线，现要求修复线路。                          | 市住房和城乡建设局 | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 31 | 格市电<br>2026090100039 | 群众来电反映园艺场二队下水管道施工，道路已开挖一月有余，现要求加快施工进度。                     | 市住房和城乡建设局 | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 32 | 格市电<br>2026090100019 | 群众来电反映向住建局提交康泰花园小区星级评定意见未回复，现小区物业费上涨，认为相关部门未尽职责。           | 市住房和城乡建设局 | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 33 | 格市电<br>2026090100015 | 群众反映乘坐出租车未说明目的地，司机将其送至金峰路派出所，现投诉该出租车司机。                    | 市交通运输局    | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 34 | 格市电<br>2026090100011 | 群众反映在飞机场附近从事栽树工作，现拖欠一行30人工资约7万元。                           | 市林业和草原局   | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 35 | 省级电<br>2026090100069 | 群众反映园艺公司5队管网改造时未给7户住户修建下水管道，住建局称不符合修建条件。                   | 市住房和城乡建设局 | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 36 | 格市电<br>2026090100006 | 群众来电反映兴旺佳苑南门车辆堵塞消防通道，现要求尽快移走。                              | 市公安局      | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 37 | 格市电<br>2026083100282 | 群众来电反映泰康小区凌晨五六点施工，噪音严重扰民。                                  | 市住房和城乡建设局 | 2026-09-15<br>23:59:59 |
| 38 | 格市电<br>2026082500103 | 群众反映格尔木大桥附近河流内存在大量体型较大牛蛙，要求核实是否属于外来物种。                     | 市水利局      | 2026-09-15<br>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<br>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 | 2026-09-15<br>23:59:59 |

（二）超期工单。截至 2026 年 9 月 13 日（星期日）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<br>20260903<br>00098 | 群众来电反映学生从民和县转学至格尔木市昆仑小学，教育局告知 9 月 5 日分配学校，群众对此表示不理解，且在盐湖办事大厅教育局窗口办理转学时，被告知需提供流动人口凭证，但派出所不予出具。 | 市教育局<br>市数据局 | 2026-09-11<br>14:47:07 | 2026-09-10<br>23:59:59 | 因市数据局超期退回，导致工单超期 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 14 日印发