

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 38 期（总第 207 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 9 月 21 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 9 月第 3 周）

一、总体情况

2026 年 9 月 14 日（星期一）0 时至 2026 年 9 月 20 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 1495 件，较上周下降 8.11%。其中，在线答复 1053 件，占比 70.43%；转办工单 442 件（省州系统转办 37 件，占比 2.47%；本级工单 405 件，占比 27.09%），当期转办工单已办结 166 件。

二、主要热点

（一）公共服务类。本周热线共接听此类诉求 210 件，咨询、反映问题较为集中，主要涵盖三方面内容。一是民生保障存在短板。黄河西路停电问题频发，造成沿街商铺客源流失，产生一定经济损失。玉龙小区频繁停水，影响居民日常生活。临近供暖季，民生供暖诉求凸显，一方面，部分空置房屋业主申请暖气费减免相关事宜；另一方面，部分小区执行“先缴费、后供暖”模式，群众认可度较低，担忧供暖不达标后维权困难，诉求难以保障。二是快递物流服务不规范。部分快递存在包裹丢失、货品破损、配送延误、收费不规范等问题，个别快递从业人员服务态度欠佳，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，以及市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便民联系渠道、办事咨询途径等事项。

（二）人力资源和社会保障类。本周热线共接听此类诉求 150 件，重点分为劳资社保纠纷、政策业务咨询两大类别。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部、华电一期项目部、盐桥南路中国核工业第二二建设有限公司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、关系转移、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）住房和城乡建设类。本周热线共接听此类诉求 134 件，核心问题集中在三大领域。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。部分路段污水外溢，产生异味污染，严重影响周边人居环境卫生。二是市政施工管理不够规范。安居巷全封闭施工未设置安全警示标识，导致车辆无法正常掉头，引发交通拥堵，且未预留人行通道，影响周边居民出行。园艺场施工项目完工后，路面遗留坑洼未及时修复，施工收尾工作滞后，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。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及时退还投诉问题较为突出。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截至 2026 年 9 月 20 日（星期日）24 时，即将超期工单 34 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 2026091400197	群众来电反映西城印象一期 2 号楼因楼上住户家中下水主管道漏水，物业推诿未处理。	市住房和城乡建设局	2026-09-22 00:00:00
2	海西电 2026091600216	群众来电反映家住园艺场通往八中路段，现门口未铺设下水管道，影响群众正常生活。	市住房和城乡建设局	2026-09-22 23:59:59
3	格市电 2026091600229	群众来电反映文俊综合商行未进行营业执照年审，咨询经营范围是否包含酒类销售、是否办理烟草专卖零售许可证、是否正常缴税。	市市场监督管理局	2026-09-22 23:59:59
4	格市电 2026091600222	群众来电反映华兴购物广场前往儿童公园路段的两侧人行道上，有较多私家车违章停放。	市公安局	2026-09-22 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
5	格市电 2026091600193	群众来电咨询华兴小区住户若不缴纳暖气费，物业将切断生活用水行为是否合法。	市住房和城乡建设局	2026-09-22 23:59:59
6	格市电 2026091600180	群众来电反映玉龙小区 6 号楼 1 单元 10 楼，已装修完毕近半年，但仍未开通天然气。	华润燃气有限公司	2026-09-22 23:59:59
7	格市电 2026091600174	群众来电反映在格尔木市华电务工，现拖欠群众工资 3000 余元。	市能源局	2026-09-22 23:59:59
8	格市电 2026091600170	群众反映惠民小区业主未缴纳物业费，物业切断电源，认为应通过法律途径或协商解决。	市住房和城乡建设局	2026-09-22 23:59:59
9	格市电 2026082400216	群众反映河东市场东门取消停车位后未进行短信通知，未设置提示标志，导致被贴罚单。	市公安局	2026-09-22 23:59:59
10	格市电 2026091600154	群众来电反映园艺场盐三巷污水管道施工时，未接通群众家中污水管道。	市住房和城乡建设局	2026-09-22 23:59:59
11	格市电 2026091600133	群众来电反映在达布逊酒店从事安装空气能工作，已签订劳动合同，拖欠 5 人工资 2 万元。	市人力资源和社会保障局	2026-09-22 23:59:59
12	格市电 2026091600128	群众反映大乌苏小烧烤排放油烟，相关部门未告知安装标准，现要求商户调整排烟口位置。	市综合行政执法局	2026-09-22 23:59:59
13	格市电 2026091600117	群众来电反映阳光城小区停电后电梯无法使用，物业未提前通知。	市住房和城乡建设局	2026-09-22 23:59:59
14	格市电 2026091600114	群众来电反映在金水源洗浴中心治疗灰指甲和脚气，导致感染加重，现要求给予合理赔偿。	市卫生健康委员会	2026-09-22 23:59:59
15	格市电 2026091600113	群众来电反映在盐桥南路从事军区外墙工作，已签署劳动合同，现拖欠 6 人工资 6 万多元。	市人力资源和社会保障局	2026-09-22 23:59:59
16	格市电 2026091600069	群众来电反映在华电一期务工，现拖欠群众工资 8 千余元。	市能源局	2026-09-22 23:59:59
17	格市电 2026091600046	群众来电反映中源村十六中附近目前正在进行下水管道施工，群众家中未接通管道。	西城区行政委员会	2026-09-22 23:59:59
18	格市电 2026091600026	群众来电反映妇幼保健院家属院污水管道堵塞，导致污水外溢，现要求尽快疏通管道。	市住房和城乡建设局	2026-09-22 23:59:59
19	格市电 2026091600007	群众来电反映在格尔木华电一期项目务工，现拖欠群众两万元左右的工资未发放。	市能源局	2026-09-22 23:59:59
20	格市电 2026091600005	群众来电反映东村至新村的道路被采摘枸杞的村民占用，导致交通堵塞，要求加强管理。	西城区行政委员会	2026-09-22 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
21	格市电 2026090900248	群众来电反映在西大滩的成都饭店，花费 15 元购买的油条和豆浆均不新鲜，现要求退款。	市市场监督管理局	2026-09-22 23:59:59
22	格市电 2026090900244	群众来电反映建兴巷宁靓小区供热工程施工进展缓慢，要求加快施工进度。	市住房和城乡建设局	2026-09-22 23:59:59
23	格市电 2026090900242	群众反映新城路和哈西亚图路路灯故障，要求尽快维修。	市住房和城乡建设局	2026-09-22 23:59:59
24	格市电 2026090900206	群众反映在交警队办理电动车上牌，被要求到隔壁店打印，收取 10 元，希望规范材料清单。	市公安局	2026-09-22 23:59:59
25	格市电 2026090900190	群众来电反映金龙小区南门路段掉头口被完全封闭，给居民生活带来不便。	市公安局	2026-09-22 23:59:59
26	格市电 2026090900177	群众来电反映金南二巷违规搭建房屋，且施工车辆频繁往返运输沙石，损坏道路。	市自然资源局	2026-09-22 23:59:59
27	格市电 2026090900156	群众来电反映园艺场六队原计划安装天然气，但中途被取消，至今未恢复安装。	华润燃气有限公司	2026-09-22 23:59:59
28	格市电 2026090900102	群众反映在乌图美仁乡乌腊德铁铜矿务工，现拖欠工资 57000 余元。	市自然资源局	2026-09-22 23:59:59
29	格市电 2026090900045	群众称被人暴力拖拽下楼，报警后证人、伤情鉴定环节反复，耗时久，质疑警方推诿。	市公安局	2026-09-22 23:59:59
30	格市电 2026090800118	群众来电反映玉都山水花苑自来水水压过低，导致壁挂炉无法正常启动烧水。	市住房和城乡建设局	2026-09-22 23:59:59
31	格市电 2026090800055	群众来电反映嘉园小区因连续降雨导致楼顶漏水，墙皮脱落，向物业反映未得到处理。	市住房和城乡建设局	2026-09-22 23:59:59
32	格市电 2026090700177	群众来电反映火狐狸服装批发城使用高音喇叭进行宣传，噪音扰民，现要求制止扰民行为。	市公安局	2026-09-22 23:59:59
33	格市电 2026090100105	群众反映孩子驾驶电动车在盐桥路人行道行驶被私家车撞到，要求赔付误工费，并安排补课。	市公安局	2026-09-22 23:59:59
34	格市电 2026083100282	群众来电反映泰康小区后方公寓楼施工过程中，大型车辆凌晨频繁运输，噪音严重扰民。	市住房和城乡建设局	2026-09-22 23:59:59

（二）超期工单。截至 2026 年 9 月 20 日（星期日）24 时，超期回复工单 4 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 202609100 0159	群众来电反映万豪佳苑供暖质量下降, 希望将供热业务移交给城控供热公司, 但供热公司称工期紧张无法按时移交。	市住房和城乡建设局	2026-09-18 17:58:41	2026-09-17 23:59:59	回复超 期 1 日
2	格市电 202609030 0035	群众来电反映盐湖二小区门禁故障, 车辆无法离场, 物业要求携带相关证明材料前往指定地点办理手续才能离场。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-09-18 11:48:23	2026-09-17 23:59:59	回复超 期 1 日
3	格市电 202608040 0228	群众来电反映瑞豪洗涤有限公司厂房建设无工程规划许可证、施工许可证、环保手续, 擅自违规营业。	市生态环境局	2026-09-20 09:55:40	2026-09-18 23:59:59	回复超 期 2 日
4	格市电 202609090 0058	群众来电反映国贸物业公司环卫工人, 工作期间被车辆撞伤, 现要求单位支付医疗费。	市城市管理局	2026-09-17 08:48:46	2026-09-16 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 22 日印发