

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 39 期（总第 208 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 9 月 28 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 9 月第 4 周）

一、总体情况

2026 年 9 月 21 日（星期一）0 时至 2026 年 9 月 27 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 1349 件，较上周减少 9.77%，其中，在线答复 927 件，占比 68.72%；转办工单 422 件（省州系统转办 41 件，占比 3.04%；本级工单 381 件，占比 28.24%），当期转办工单已办结 81 件。

二、主要热点

（一）公共服务类。本周热线共接听此类诉求 217 件，咨询、反映类问题较为集中，主要涉及三方面。一是民生保障存在短板，临近供暖季，群众供暖诉求集中增多，主要咨询空置房屋暖气费减免相关政策；部分居民对小区“先缴费、后供暖”的收费模式存在意见，担忧供暖温度不达标时维权渠道不畅、维权难度大。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，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、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 151 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；部分道路井盖破损、塌陷、缺失，存在交通安全隐患。二是市政施工管理不够规范。建兴巷与安居巷路口全封闭施工工期较长，影响周边居民出行；文化活动中心家属院下水管道施工，施工方未对锈蚀老化管道进行更换，引发居民投诉。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，物业服务保障不到位，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 138 件，重点分为两类：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、华电一期、西豫有色金属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，群众投诉较多。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、社保转移、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 27 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 2026091800029	群众来电反映人民医院附近的篮球场地面破损、湿滑及篮球架损坏，现要求尽快维修。	市卫生健康委员会	2026-09-30 00:00:00
2	格市电 2026091700081	群众来电反映逸夫小学南侧一处店铺门前的台阶，被施工车辆碾压损坏，要求尽快修复。	西城区行政委员会	2026-09-30 00:00:00
3	格市电 2026091100099	群众来电反映 3405 厂家属院内施工，导致车辆无法通行，要求加快施工进度。	市住房和城乡建设局	2026-09-30 00:00:00
4	格市电 2026091100041	群众反映郭勒木德镇柳格高速对面中石化加油站后方有人倾倒垃圾，影响附近环境卫生。	西城区行政委员会	2026-09-30 00:00:00
5	格市电 2026090700179	群众来电反映中村一社养殖户饲养牛羊时未及时清理粪便，导致孩子出现头晕、呕吐现象。	西城区行政委员会	2026-09-30 00:00:00
6	格市电 2026091500261	群众来电反映在东郊煤场务工，现拖欠群众运费约 3900 元。	市交通运输局	2026-09-30 16:37:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
7	格市电 2026092200218	群众来电反映在达布逊第八工程局务工，拖欠群众工资 14000 元。	市住房和城乡建设局	2026-09-30 23:59:59
8	格市电 2026092200209	群众来电反映在乌图美仁乡从事治沙工作，拖欠群众工资五千元左右。	市林业和草原局	2026-09-30 23:59:59
9	格市电 2026092200207	群众反映车辆停放在星龙三期门口因施工未提前告知，车身落满尘土淤泥，要求清理车辆。	东城区行政委员会	2026-09-30 23:59:59
10	格市电 2026092200196	群众来电反映新乐村村民枸杞地遭沙尘暴损毁，群众已向郭镇政府报备，但镇政府与林草局相互推诿，现要求尽快清理田间断枝。	西城区行政委员会	2026-09-30 23:59:59
11	格市电 2026092200174	群众来电反映在开发区华电厂务工，已签订劳动合同，现拖欠群众工资 1 万元左右。	市能源局	2026-09-30 23:59:59
12	格市电 2026092200166	群众反映相关文件规定停车费每月不得超过一百元，但明珠花苑小区每月收取两千余元。	市住房和城乡建设局	2026-09-30 23:59:59
13	格市电 2026092200159	群众来电反映众祥村宅基地过户手续齐全但未予批准办理。	西城区行政委员会	2026-09-30 23:59:59
14	格市电 2026092200142	群众来电反映奥体花园 2 号楼下的消防通道被私家车长期占用，导致高峰时段交通拥堵。	市住房和城乡建设局	2026-09-30 23:59:59
15	格市电 2026092200090	群众来电反映在河西六连甘肃水利水电工程局务工，现拖欠群众 45 天的工资。	市水利局	2026-09-30 23:59:59
16	海西电 2026092200054	群众反映在市投公司办理公租房签约时，单位不予提供打印便利，建议设置公共打印区；另反映公司领导脱岗，请求核查处理。	市投资控股有限公司	2026-09-30 23:59:59
17	格市电 2026092200082	群众来电反映在湖南火电从事管道工，被辞退后拖欠工资四千元及往返路费约 1800 元。	市能源局	2026-09-30 23:59:59
18	格市电 2026092200067	群众反映购买星园小区房屋时已缴纳了办理房产证的所有费用，但近期要求再次缴费。	市住房和城乡建设局	2026-09-30 23:59:59
19	格市电 2026092200055	群众反映在飞机场附近湟源润丰新能源科技有限公司务工，现拖欠群众一行十人工资。	市人力资源和社会保障局	2026-09-30 23:59:59
20	格市电 2026092200052	群众身患多种疾病，2025 年获批低保，民政局拟因缺少就诊票据取消低保，群众不认可。	西城区行政委员会	2026-09-30 23:59:59
21	格市电 2026092200049	群众来电反映东出口光伏园区内，华能路与光伏路主干道路灯不亮，存在安全隐患。	昆仑经济技术开发区管委会	2026-09-30 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
22	省级电 2026092101409	群众反映在东方电器风叶发电厂务工，未签订劳务合同，拖欠七人工资 10 万元左右。	昆仑经济技术 开发区管委会	2026-09-30 23:59:59
23	格市电 2026092100243	群众来电反映中山路小学门口已修建过街天桥并封闭路口，建议拆除该道路上的减速带。	市公安局	2026-09-30 23:59:59
24	格市电 2026091600240	群众来电反映 9 月 16 日晚上十点左右，春山郡附近有私家车非法营运。	市综合行政 执法局	2026-09-30 23:59:59
25	格市电 2026091600196	群众通过京东快递寄回退货商品，商品未退回，超 7 天退款期，要求退款并赔偿 100 元。	市交通运输局	2026-09-30 23:59:59
26	格市电 2026091600156	群众来电反映在华电一期从事钢筋工，已签订劳动合同，现拖欠群众工资 1952 元。	市能源局	2026-09-30 23:59:59
27	格市电 2026091600128	群众反映大乌苏小烧烤店油烟扰民，前期处置仅要求商户安装净化设备，群众质疑排烟口设置不合规，要求责令商户调整排烟口。	市综合行政 执法局	2026-09-30 23:59:59
28	格市电 2026091600104	群众反映宝瑞轩小区住户在装修房屋时疑似损坏承重墙，建议相关部门现场检测。	市住房和城乡建设局	2026-09-30 23:59:59
29	格市电 2026091600058	群众来电投诉德尚大厦门前的马路上污水外溢，漫至群众家中院子内。	市住房和城乡建设局	2026-09-30 23:59:59
30	格市电 2026091600048	群众来电反映妇幼保健院家属院 1、2 号楼污水管道堵塞，现要求尽快疏通管道。	市住房和城乡建设局	2026-09-30 23:59:59
31	格市电 2026091600042	群众来电投诉租住和谐家园 19 号楼 2 单元公租房，已缴纳房租，但至今未恢复供电。	市住房和城乡建设局	2026-09-30 23:59:59
32	格市电 2026091600028	群众反映通过西宁市安航社会工作服务中心在民政局务工。公司克扣绩效下调基本工资。	市民政局	2026-09-30 23:59:59
33	格市电 2026091600020	群众反映租住和谐家园公租房，未退还 1600 元押金，物业以未缴纳房租为由停水停电。	市住房和城乡建设局	2026-09-30 23:59:59
34	格市电 2026091600003	群众来电反映人民医院急诊仅 1 名医生值班，挂号窗口无人，导致头部受伤未能及时救治。	市卫生健康 委员会	2026-09-30 23:59:59
35	格市电 2026091400127	群众来电反映拨打劳动监察大队电话，工作人员未正面回答拖欠工资问题且态度恶劣。	市人力资源和 社会保障局	2026-09-30 23:59:59
36	格市电 2026090900102	群众反映在乌图美仁乡乌腊德铁铜矿务工，未签订劳务合同，现拖欠工资 57000 余元。	市自然资源局	2026-09-30 23:59:59
37	格市电 2026090700209	群众来电反映在汽车站维修地下车库，未签订劳动合同，拖欠群众一行 6 人维修费 15 万元。	市人力资源和 社会保障局	2026-09-30 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
38	格市电 2026083100036	群众来电反映园艺场通往八中路上正在进行下水管道施工，群众家门口未铺设管道。	市住房和城乡建设局	2026-09-30 23:59:59
39	格市电 2026082400263	群众来电反映到大格勒乡菜鸟驿站取件，在未签收时拆开快递，遭驿站工作人员辱骂。	市交通运输局	2026-09-30 23:59:59

（二）超期工单。截至 2026 年 9 月 27 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 2026091800187	群众反映盐湖三小区住户疑似违规装修，噪音扰民。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-09-26 12:32:28	2026-09-24 23:59:59	回复超 期 1 日

（三）预警工单。截至 2026 年 9 月 27 日（星期日）24 时，预警工单 1 件（详见下表），请各相关职能部门强化协同联动，压实工作责任，全力化解群众难点诉求，工单若超期未办结，将由州政府在全州范围内予以通报。

工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间	工作建议
格市电 20260918 00132	群众反映人民路与泰山路交叉口机非车道连接处路面未硬化，因该路段不在下水管道施工工程量内，群众建议施工方一并硬化遭拒。	热线接到群众诉求后，立即转派至市住房和城乡建设局、水务集团、城市管理局，以上部门均以不在本单位职责为由多次退回，暂未收到回复。	2026-10-13 00:00:00	建议由市城管局和市住建局共同协商处理。

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 29 日印发