

# 格尔木市 12345 政务服务便民热线

# 工 作 通 报

2026 年第 40 期（总第 209 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 10 月 8 日

## 格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 10 月第 1 周）

### 一、总体情况

2026 年 9 月 28 日（星期一）0 时至 2026 年 10 月 4 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 1308 件，较上周下降 3.04%，其中，在线答复 972 件，占比 74.31%；转办工单 336 件（省州系统转办 25 件，占比 1.91%；本级工单 311 件，占比 23.78%），当期转办工单已办结 52 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，主要集中在民生保障、快递物流、政务办事咨询三方面。一是供暖保障短板凸显。近期，空置住房业主申请暖气费减免诉求增多，部分居民住宅供暖管道渗漏故障频发，维修处置不够及时，群众对抢修响应时效的期待显著提升。二是快递物流行业服务乱象多发。包裹丢失、货物损毁、投递延误、收费不合规等投诉较为突出，少数从业人员服务意识不强，服务态度问题引发群众不满。三是政务办事渠道咨询量攀升。群众高频咨询省州、外地政务热线以及人力资源和社会保障局、西藏驻格交警队、盐湖办事大厅各窗口等单位咨询电话、办事对接渠道等便民信息。

（二）人力资源和社会保障类。本周热线共接听此类诉求 124 件，核心诉求集中于劳资纠纷、社保政策咨询两大方面。一是劳资社保侵权矛盾较为突出。柴达木盆地荒漠化防治与生态保护修复项目、华电一期等项目部及部分私营企业存在拖欠员工工资、未按时足额缴纳社会保险等侵害劳动者合法权益的情形。二是社保医保政策咨询需求量大。群众重点咨询医保卡挂失补办、医保报销、关系转移、停缴、工伤认定、生育险备案等政策条款及线下办事流程，相关咨询频次居高不下。

（三）住房和城乡建设类。本周热线共接听此类诉求 96 件，市容管控、市政管护、物业及住房保障方面矛盾较为集中。一是市容环境秩序管控存在薄弱环节。沿街流动摊贩违规占用车行道、人行道经营，挤占通行空间，诱发道路交通拥堵，市容秩序

管控压力较大。二是市政设施运维管护存在疏漏。部分道路路灯故障处置不及时，小游园熄灯设置时间过早，无法满足群众夜间出行、休闲需求，群众反映较为强烈。三是物业履职不够到位，住房保障存在短板。部分小区电梯、监控等公共设施故障维修滞后，个别物业公司以业主欠缴物业费为由，违规限制业主水电费充值。此外，公租房退租押金逾期退还的相关投诉较为集中，住房保障后续服务还需进一步完善。

### 三、工单情况

即将到期工单。截至 2026 年 10 月 7 日（星期三）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<br>2026092800220 | 群众来电反映建兴巷燃气管网施工围挡设置时间较长，严重影响周边商户正常经营。 | 华润燃气有限公司          | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 2  | 格市电<br>2026092800208 | 群众来电反映西城印象一期业主因未缴纳去年暖气费，被物业限制水电费充值。   | 市住房和城乡建设局         | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 3  | 格市电<br>2026092800196 | 群众反映在临勇汽车销售公司购车，发动机两次故障，第二次报修时商家拒绝受理。 | 市市场监督管理局          | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 4  | 格市电<br>2026092800191 | 群众来电反映八一路华兴购物广场路段，经常有摩托车在夜间炸街扰民。      | 市公安局              | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 5  | 格市电<br>2026092800184 | 群众来电反映出售盐湖二小区房屋时，计税定价过高。              | 国家税务总局<br>格尔木市税务局 | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 6  | 格市电<br>2026092800172 | 群众来电反映在中浩希尔顿逸林酒店办理游泳卡到期后商家拒绝退费或延期。    | 市市场监督管理局          | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 7  | 格市电<br>2026092800168 | 群众来电咨询格尔木市何时可以办理网约车经营资质，方便群众出行。       | 市交通运输局            | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 8  | 格市电<br>2026092800167 | 群众来电反映光明路与建设路交汇处人行道路交通信号灯发生故障，希望尽快修复。 | 市公安局              | 2026-10-10<br>23:59:59 |

| 序号 | 工单编号                 | 诉求内容                                         | 处置单位               | 到期时间                   |
|----|----------------------|----------------------------------------------|--------------------|------------------------|
| 9  | 格市电<br>2026092800150 | 群众来电反映在华电厂务工，<br>现拖欠群众工资共计 2310 元。           | 市能源局               | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 10 | 格市电<br>2026092800147 | 群众来电反映在青海龙源新能源有限公司<br>务工，拖欠 2 人工资 6100 元。    | 市能源局               | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 11 | 格市电<br>2026092800134 | 群众反映和谐家园部分犬只未注射疫苗且<br>未办理狗证，威胁居民安全。          | 市公安局               | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 12 | 格市电<br>2026092800131 | 群众举报育红巷南充文老头店铺雇佣童工，<br>务工期间被拖欠工资 1600 元。     | 市人力资源和<br>社会保障局    | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 13 | 格市电<br>2026092800113 | 群众办理驾驶证重复缴纳工本费 20 元，<br>车管所要求本人现场退款，群众无法到场。  | 市公安局               | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 14 | 格市电<br>2026092800109 | 群众反映向法院提交民间借贷案件，至今未<br>处理，法官电话无法接通，现咨询案件进展。  | 市人民法院              | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 15 | 格市电<br>2026092800106 | 群众反映星园小区住户已向盐湖城投缴纳<br>办理房产证费用，现要求重新缴费。       | 市住房和城乡<br>建设局      | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 16 | 格市电<br>2026092800084 | 群众反映在乌图美仁乡治沙项目八标段务<br>工，拖欠其 11 人工资 95000 元。  | 市林业和草原局            | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 17 | 格市电<br>2026092800083 | 群众来电反映在华电一期从事外墙封闭工<br>作，现拖欠群众工资 3 万元。        | 市能源局               | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 18 | 格市电<br>2026092800079 | 群众反映为办理牛羊补贴，下载动检站 APP<br>无法登录，连续三日联系相关负责人未果。 | 市农牧局               | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 19 | 格市电<br>2026092800068 | 群众来电反映在华电厂务工，<br>现拖欠其 3 人工资约 10 万元。          | 市能源局               | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 20 | 格市电<br>2026092800065 | 群众来电反映在郭勒木德镇兽医站工作，<br>拖欠群众工资 2 万元。           | 市农牧局               | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 21 | 格市电<br>2026092800051 | 群众来电反映广达滨河新城 B 区 19 号楼电<br>梯噪音扰民，多次向物业反映未处理。 | 市住房和城乡<br>建设局      | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 22 | 格市电<br>2026092800050 | 群众来电反映在盐湖沃锦公司工作，<br>拖欠群众工资 3 万元。             | 昆仑经济技术开<br>发区管理委员会 | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 23 | 格市电<br>2026092800043 | 群众来电反映在华电厂务工，<br>拖欠群众 2 人工资 6 万元。            | 市能源局               | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 24 | 格市电<br>2026092800042 | 群众来电反映在华电厂务工，<br>拖欠群众工资约 4 万元。               | 市能源局               | 2026-10-10<br>23:59:59 |

| 序号 | 工单编号                 | 诉求内容                                            | 处置单位           | 到期时间                   |
|----|----------------------|-------------------------------------------------|----------------|------------------------|
| 25 | 格市电<br>2026092800038 | 群众来电反映藏格钾肥公司因群众未完成加班任务，拖欠加班工资，且拒绝补发。            | 昆仑经济技术开发区管理委员会 | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 26 | 格市电<br>2026092800013 | 群众反映在昆仑物流园宪昆洗浴时脚部受伤，已报警取证，商家不予处理。               | 市市场监督管理局       | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 27 | 格市电<br>2026092800008 | 群众来电反映火车站出租车拒载，要求相关部门加强日常管理整治。                  | 市交通运输局         | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 28 | 格市电<br>2026092000171 | 群众来电反映玉龙小区反复断水断电，向物业反映未得到回应，要求尽快解决。             | 市住房和城乡建设局      | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 29 | 格市电<br>2026092000168 | 群众反映书山郡小区安置房，已支付全部房款，但房产证至今未办理。                 | 市住房和城乡建设局      | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 30 | 格市电<br>2026092000141 | 群众反映被家暴报警后，盐桥路派出所笔录及出具谅解书环节存在异议，要求立案。           | 市公安局           | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 31 | 格市电<br>2026092000140 | 群众反映利和小区 16 号楼 2 单元 4 楼住户连续装修噪音扰民。              | 市住房和城乡建设局      | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 32 | 格市电<br>2026092000112 | 群众反映南郊玉珠峰水泥厂对面露天堆放大量矿粉，未密封处理，危害生态环境。            | 市生态环境局         | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 33 | 格市电<br>2026092000110 | 群众反映前往人民医院就诊，缴费后被告知无法提供相应的医疗服务，也未引导转院。          | 市卫生健康委员会       | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 34 | 海西电<br>2026092000095 | 群众反映在南郊东大空港物流园区从事水暖沟工作，拖欠工资 2 万元。               | 陆港园区管理委员会      | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 35 | 格市电<br>2026092000075 | 群众来电反映二中附近未成年人违规驾驶、停放电动车情况严重，存在安全隐患。            | 市公安局           | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 36 | 格市电<br>2026092000053 | 群众来电反映学生在四中被打，盐桥路派出所未登记为受害人，导致无法获取受案回执及伤情鉴定委托书。 | 市公安局           | 2026-10-10<br>23:59:59 |
| 37 | 格市电<br>2026091300119 | 群众来电反映青年桥东头小树林内，长期聚众赌博，涉赌金额较大。                  | 市公安局           | 2026-10-10<br>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 10 月 10 日印发

---