

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 41 期（总第 210 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 10 月 12 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 10 月第 2 周）

一、总体情况

2026 年 10 月 5 日（星期一）0 时至 2026 年 10 月 11 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 1159 件，较上周减少 11.39%，其中，在线答复 812 件，占比 70.06%；转办工单 347 件（省州系统转办 35 件，占比 3.02%；本级工单 312 件，占比 26.92%），当期转办工单已办结 62 件。

二、主要热点

（一）公共服务类。本周热线共接听此类诉求 175 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。部分异地居住小区业主来电咨询暖气报停政策、办理流程及收费标准，个别小区开展供暖前管道打压作业，未提前告知业主，发生管道渗漏，造成群众财产损失。光明小区因施工临时停水，小区住户及周边商铺供水中断，对居民生活、商户经营造成影响。二是快递物流服务不规范。群众反映快递服务存在包裹丢失、货品破损、投递错位等问题，且个别快递从业人员服务态度欠佳。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、西藏驻格交警队、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）人力资源和社会保障类。本周热线共接听此类诉求 127 件，重点分为两类情况：一是劳资社保纠纷问题突出。109 国道提质改造工程项目部、华电一期、二期等项目部及部分私营企业存在拖欠员工工资、未按时足额为员工缴纳社保等侵害劳动者合法权益问题。二是政策业务咨询量大。群众来电集中咨询社保医保政策及线下办理流程，涵盖医保卡补办、医保关系转移、补缴、异地就医备案、医保报销相关优惠补助政策、灵活就业人员失业保险办理、医保报销流程，以及退休手续办理受阻等问题。

（三）住房和城乡建设类。本周热线共接听此类诉求 100 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。二是市政施工管理不够规范。建兴巷万豪佳苑门口设置施工围挡已达一周，但现场长期停工，且围挡发生倒塌后未及时处置，群众要求加快施工进度或拆除围挡。中山路与八一路交叉口附近道路维修后路面平整度不足、坑洼较多，电动车通行困难，群众对工程竣工验收规范性提出质疑。三是小区物业管理履职缺位。部分小区电梯、监控、门禁等公共设施故障维修不及时，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。同时，存在物业费、停车费未按发改部门定价标准收取，部分购房群众无法正常办理不动产权证等问题。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截至 2026 年 10 月 11 日（星期日）24 时，即将超期工单 48 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 2026100800235	群众来电反映居住于东城国际小区 3 号楼 2 单元，长期受楼上噪音影响，多次沟通无果。	市住房和城乡建设局	2026-10-14 23:59:59
2	格市电 2026100800221	群众来电反映在乌图美仁乡南水北调工程务工，现拖欠群众 4 万元左右的工资。	市人力资源和社会保障局	2026-10-14 23:59:59
3	格市电 2026100800220	群众来电反映在乌图美仁那河水库水资源一工区务工，现拖欠群众 3 月至 9 月的工资。	市人力资源和社会保障局	2026-10-14 23:59:59
4	格市电 2026100800216	群众来电反映玉龙小区长期未通天然气，群众多次反映未得到解决。	华润燃气有限公司	2026-10-14 23:59:59
5	格市电 2026100800215	群众来电反映在河东大寺附近的斯奴巴山城店铺务工，现拖欠群众 980 元工资。	市人力资源和社会保障局	2026-10-14 23:59:59
6	格市电 2026100800184	群众来电反映园艺场 5 队污水管道施工后，自来水井盖安放不当，夜间车辆通行产生噪音。	市住房和城乡建设局	2026-10-14 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
7	格市电 2026100800183	群众来电反映在长河矿业从事装载机作业，因未佩戴安全帽被罚款 1500 元，该罚款从工资中扣除，群众质疑处罚合法性。	市人力资源和社会保障局	2026-10-14 23:59:59
8	格市电 2026100800176	群众来电反映在开发区华电厂务工，已签订劳动合同，拖欠群众工资约 9 千元。	市能源局	2026-10-14 23:59:59
9	格市电 2026100800174	群众反映在野牛沟青藏铁路电气化外电配套工程国家电网务工，拖欠 2 人工工资 1.7 万元。	国网格尔木市供电公司	2026-10-14 23:59:59
10	格市电 2026100800171	群众反映玉龙小区已交房入住，但天然气、供电、供暖等配套未完善，影响居民正常生活。	市住房和城乡建设局	2026-10-14 23:59:59
11	海西电 2026100800151	群众来电反映玉龙安置房小区天然气管道已完工，但迟迟未验收，无法通气。	华润燃气有限公司	2026-10-14 23:59:59
12	格市电 2026100800165	群众来电反映郭镇东村 5 片区居民，因污水管破裂房屋受损成为危房，此前上报未妥善处理，群众临时租住宾馆，请求保障居住安全。	市住房和城乡建设局	2026-10-14 23:59:59
13	格市电 2026100800140	群众来电反映在郭镇可可里冰泉纯净水公司从事送水的工作，现拖欠工资 4500 元。	市人力资源和社会保障局	2026-10-14 23:59:59
14	格市电 2026100800128	群众来电投诉在盐桥南路 312 部队项目部从事架子工，已签订劳动合同，现拖欠工资 5 千元。	市人力资源和社会保障局	2026-10-14 23:59:59
15	格市电 2026100800113	群众来电反映青海世宏建设工程有限公司盛世美庭项目，未经告知私自盗用备案群众信号工证件，群众多次要求解绑未果。	市住房和城乡建设局	2026-10-14 23:59:59
16	格市电 2026100800102	群众反映线上小程序缴纳养老保险，出现单位、个人重复缴费，现咨询多缴费用退费政策。	市人力资源和社会保障局	2026-10-14 23:59:59
17	省级电 2026100800654	群众反映在八一幼儿园从事粉刷工作，拖欠群众 2026 年 6-8 月工资 2.2 万余元。	市人力资源和社会保障局	2026-10-14 23:59:59
18	格市电 2026100800087	群众来电反映幸福家园住户预约京东快递 10 月 7 日 9:00-11:00 上门取件，快递员未履约且电话关机，客服态度恶劣，要求尽快上门取件。	市交通运输局	2026-10-14 23:59:59
19	省级电 2026100800502	群众反映市东城区保洁有限公司未缴纳员工 2016.10-2020.05 养老保险，多次反映无果。	国家税务总局格尔木市税务局	2026-10-14 23:59:59
20	格市电 2026100800049	群众反映柴达木路施工影响幼儿园学生通行，请求在柴达木路与明珠巷交叉口预留通道。	市住房和城乡建设局	2026-10-14 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 2026100800035	群众来电反映妻子向法院提起离婚诉讼，在未被告知情况下，法院将两名子女抚养权判予女方，群众对判决流程及结果存有异议。	市中级人民法院	2026-10-14 23:59:59
22	格市电 2026100800030	群众反映孩子自东北转入小学一年级，有房无户，现申请就读中山路小学或站前路小学。	市教育局	2026-10-14 23:59:59
23	格市电 2026100800013	群众来电投诉柴达木中路青连汇足浴店内存在招用未成年人务工问题。	市综合行政执法局	2026-10-14 23:59:59
24	格市电 2026100800011	群众反映菁华学校四年级，开学一个月大部分学生未领到课本，校方称正在复印，群众担忧自行购买课本存在盗版风险，要求尽快发放。	市教育局	2026-10-14 23:59:59
25	格市电 2026100800010	群众来电反映和谐村村委会东侧主渠被填埋，导致包括群众在内的四户居民无法耕种。	西城区 行政委员会	2026-10-14 23:59:59
26	格市电 2026100800008	群众来电反映江源中路邮电小区门口路面及非机动车道塌陷，已一月有余无人维修。	市林业 和草原局	2026-10-14 23:59:59
27	格市电 2026100800007	群众来电反映在乌图美仁乡 350MW 塔式光热发电项目中从事安装工作，已签署劳动合同，现拖欠群众工资 4900 元。	市能源局	2026-10-14 23:59:59
28	省级电 2026093000972	群众反映购买伊曲康唑胶囊，自 2026 年 5 月起药店要求纸质处方，但医院不予开具纸质处方，医院推荐该药却无法提供购药处方。	市卫生健康 委员会	2026-10-14 23:59:59
29	格市电 2026093000086	群众反映手机号被企业盗用，影响本人名下企业税务事项，群众已到刑警大队报案，现申请出具不予立案书面文书，用于移除负面清单、解除号码限制。	市公安局	2026-10-14 23:59:59
30	格市电 2026092900200	群众来电反映在盐桥南路部队务工，已签署劳动合同，现拖欠群众一行 6 人工资约 2 万元。	市人力资源和 社会保障局	2026-10-14 23:59:59
31	格市电 2026092300175	群众来电反映青海奕之象托育服务有限公司，以托管名义开展学科补课，噪音扰民，要求制止违规补课行为。	市教育局	2026-10-14 23:59:59
32	格市电 2026092300173	群众来电反映江湖传说新疆炒米粉店，纸巾单独收费，群众质疑收费不合理。	市市场监督 管理局	2026-10-14 23:59:59
33	格市电 2026092300114	群众来电反映泰山路与人民路西北角新建房屋上方，通讯线缆杂乱，影响通行。	市电信公司	2026-10-14 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
34	海西电 2026092300101	群众反映市场监管局未核查奥体花园住宅改经营性用房问题，要求搬离、恢复住宅用途。	市市场监督管理局	2026-10-14 23:59:59
35	格市电 2026092300109	群众来电反映博爱花苑小区物业私自采集业主姓名、车牌等私密信息，请求核查并要求物业出示合法经营手续。	市住房和城乡建设局	2026-10-14 23:59:59
36	格市电 2026092300103	群众来电反映城北村中国电信斜对面，群众家门口多棵大树靠近高压线，存在安全隐患，请求电力部门对接城区处理。	供电公司、 西城区行政委员会	2026-10-14 23:59:59
37	格市电 2026092300094	群众来电反映玲珑湾小区楼道环境卫生差，物业长期未清扫，业主群反馈无回应。	市住房和城乡建设局	2026-10-14 23:59:59
38	格市电 2026092300080	群众反映向黄河路派出所求助寻找失联弟弟，民警未处置，建议转刑警队，群众提出投诉。	市公安局	2026-10-14 23:59:59
39	格市电 2026092300070	群众来电反映在乌图美仁乡从事治沙工作，现拖欠群众2万元左右工资。	市林业和草原局	2026-10-14 23:59:59
40	格市电 2026092300043	群众来电反映在仁康医院体检后无法查询、获取电子版体检报告；咨询医生时遭斥责辱骂，投诉医护服务态度问题。	市卫生健康委员会	2026-10-14 23:59:59
41	格市电 2026092200234	群众反映光明小区施工，挖断道路、堆放垃圾，未预留通道、未设置警示标识，存在安全隐患。	市住房和城乡建设局	2026-10-14 23:59:59
42	格市电 2026092200233	群众反映沱沱河石子加工厂无营业执照，水洗沙生产未达到环保标准。	市生态环境局	2026-10-14 23:59:59
43	格市电 2026091700197	群众来电反映嘉园小区1号楼2单元左侧5户住户下水道频繁堵塞，向物业求助无果；此前政府改造管道效果不佳，请求维修公共管道。	市住房和城乡建设局	2026-10-14 23:59:59
44	格市电 2026091100245	群众来电反映多名孩子放学后失联，接到通知称因损坏富康花园玻璃被盐桥路派出所带走送回学校，但班主任不知情，群众质疑派出所处置方式，要求调查并找回孩子。	市公安局	2026-10-14 23:59:59
45	格市电 2026091000042	群众反映藏民村门口减速带过高、数量多，无警示标识，造成群众车辆轮胎轮毂受损；群众申请公示减速带设置依据，并提出处置方案。	市交通运输局	2026-10-14 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
46	格市电 2026090700123	群众来电反映在早市后方部队项目务工，现拖欠工资 4320 元。	市人力资源和社会保障局	2026-10-14 23:59:59
47	格市电 2026090400034	群众反映玉龙小区 6 号楼 2 单元 5 楼住户卫生间下水主管渗漏至 4 楼群众家中，群众计划装修，请求尽快维修。	市住房和城乡建设局	2026-10-14 23:59:59
48	格市电 2026082400263	群众来电反映到大格勒乡菜鸟驿站取件，未签收拆开快递，被工作人员辱骂，驿站拒绝办理拒收，现要求工作人员道歉。	市交通运输局	2026-10-14 23:59:59

（二）超期工单。截至 2026 年 10 月 11 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 2026092700 072	群众来电反映东村逸夫学校南门路段因下水管道施工导致尘土飞扬，且学校门口一棵大树有倒塌迹象，存在安全隐患。	西城区行政 委员会	2026-10-10 08:26:31	2026-10-09 23:59:59	协办单位 市林草局 到期退回 导致回复 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 10 月 13 日印发
