

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 42 期（总第 210 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 10 月 15 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线季通报

（2026 年第三季度）

为持续深化“接诉即办、未诉先办”工作机制，全面掌握本季度群众诉求办理质效，压紧压实各单位工单办理主体责任，现将 2026 年第三季度（7 月 1 日—9 月 30 日）格尔木市 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）运行情况通报如下：

一、热线运行总体情况

2026 年第三季度，12345 热线共受理工单 21679 件，较上季度增长 24.07%。直接答复 15566 件，占比 71.8%；转办工单 6113 件，占比 28.2%（其中，中国政府网留言工单 4 件、省州工单 501

件、本级工单 5608 件)；当前转办工单已办结 5939 件，办结率 97.15%，人工接通率 95.7%、群众满意率 99.28%。

二、数据分布情况

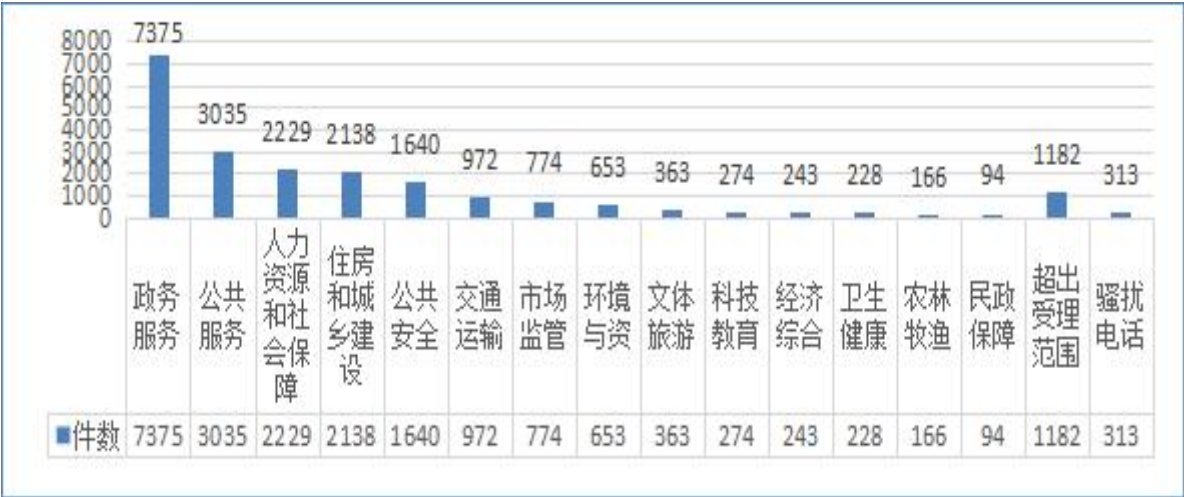
(一) 按群众诉求性质分类如下：咨询类 15003 件，占比 69.2%；投诉类 4118 件，占比 19%；求助类 2242 件，占比 10.34%；建议类 170 件，占比 0.78%；举报类 112 件，占比 0.52%；表扬类 34 件，占比 0.16%。



12345 热线诉求性质分类一览表（2026 年第三季度）

(二) 按群众诉求事项分类如下：政务服务类 7375 件，占比 34.02%；公共服务类 3035 件，占比 14%；人力资源和社会保障类 2229 件，占比 10.28%；住房和城乡建设类 2138 件，占比 9.86%；公共安全类 1640 件，占比 7.56%；交通运输类 972 件，占比 4.48%；市场监管类 774 件，占比 3.57%；环境与资源类 653 件，占比 3.01%；文体旅游类 363 件，占比 1.67%；科技教育类 274 件，占比 1.26%；经济综合类 243 件，占比 1.12%；卫生健

康类 228 件，占比 1.05%；农林牧渔类 166 件，占比 0.77%；民政保障类 94 件，占比 0.43%；超出受理范围 1182 件，占比 5.45%。骚扰电话 313 件，占比 1.44%。



12345 热线诉求事项分类一览表（2026 年第三季度）

三、工单转办及办理情况

第三季度，12345 热线共转办各类工单 6113 件，已办结 5939 件，办结率 97.15%（低于平均办结率，予以标红）；结合工单办理时效、答复质量、群众满意度等维度开展综合考评（考评分值 80 分以上为蓝，60 分—79 分为黄，60 分以下为红），具体如下：

序号	单位名称	工单量	办结量	办结率
1	市住房和城乡建设局	911	851	93.41%
2	市公安局	632	602	95.25%
3	市人力资源和社会保障局	557	548	98.38%
4	市市场监督管理局	454	443	97.58%
5	市交通运输局	448	443	98.88%
6	市林业和草原局	438	438	100.00%
7	西城区行政委员会	308	305	99.03%
8	市综合行政执法局	230	227	98.70%
9	市能源局	229	223	97.38%

序号	单位名称	工单量	办结量	办结率
10	市城市管理局	194	193	99.48%
11	市教育局	191	187	97.91%
12	市自然资源局	176	163	92.61%
13	市卫生健康委员会	142	139	97.89%
14	水务集团有限公司	137	137	100.00%
15	市文体旅游广电局	100	98	98.00%
16	昆仑经济技术开发区管委会	85	81	95.29%
17	市投资控股有限公司	79	77	97.47%
18	市水利局	74	74	100.00%
19	国家税务局格尔木市税务分局	70	70	100.00%
20	市工业信息化和科技局	51	50	98.04%
21	市消防救援大队	50	50	100.00%
22	市人民法院	47	44	93.62%
23	青海盐湖工业股份有限公司	45	43	95.56%
24	东城区行政委员会	44	42	95.45%
25	电信公司	43	41	95.35%
26	市生态环境局	37	35	94.59%
27	市数据局	35	35	100.00%
28	农垦集团	31	31	100.00%
29	华润燃气有限公司	31	30	96.77%
30	国网格尔木市供电公司	28	28	100.00%
31	移动公司	28	28	100.00%
32	市农牧局	21	18	85.71%
33	青海汇信资产管理有限责任公司	21	21	100.00%
34	察尔汗行政委员会	15	14	93.33%
35	市应急管理局	14	13	92.86%
36	联通公司	13	13	100.00%
37	房屋征收与补偿中心	12	12	100.00%
38	市民政局	12	12	100.00%
39	海西州公积金格尔木分中心	9	9	100.00%
40	其他单位	71	71	100.00%
	合 计	6113	5939	97.15%

四、主要热点

本季度，结合诉求受理情况，对群众各类诉求进行系统梳理、深度分析，精准提炼群众反映集中、社会关注度高的热点、难点问题，形成季度清单，为市委、市政府及相关部门研判民生关切、精准部署为民办事项目提供数据支撑和参考依据（见附件）。

五、热线工作动态

2026年第三季度，市12345热线坚持为民解忧，严格落实各项工作部署，高效处置群众诉求，持续优化服务效能，各项工作平稳推进。一是攻坚疑难诉求，闭环督办提质增效。聚焦跨部门、跨层级、高重复、高难度的疑难工单，全力推动群众诉求实质性化解、根本性落地。本季度，累计组织现场协调3次，召开疑难工单专题联席会议1次、考评工作征求意见座谈会1次。紧盯超期未办、办理质效不佳、群众反复投诉等重点工单，常态化开展电话督办、书面督查，压实承办单位主体责任。针对物业服务、绿化管护等民生热点及投诉高发问题，向市住房和城乡建设局、城市管理局、林业和草原局发函3次，督促相关单位压实责任、妥善处置群众诉求。二是深挖数据价值，赋能市域精准治理。充分发挥12345热线汇聚民意、归集数据、研判态势的平台功能，依托热线大数据优势，为全市重点工作推进、基层治理提质增效提供支撑。本季度配合市委第二巡察组开展专项工作，系统梳理2026年市司法局、林业和草原局、卫生健康委员会诉求工单，精准筛选、规范汇总有效诉求1148件，高质量完成资料整理、报

送及归档工作。依托海量诉求数据，常态化研判民生痛点、治理堵点、工作难点，形成精细化民情分析成果，为全市专项督查、作风整治、民生监督、科学决策提供可靠数据支撑与民意参考。

三是夯实队伍能力，优化流程提效赋能。以专业化能力建设为抓手，持续提升热线话务队伍综合业务素养，常态化开展业务培训与考核测评。本季度，累计组织话务业务专题培训 3 次、业务能力考试 1 次，全员参加全省 12345 热线系统新增功能、业务流程线上专项培训 1 次，重点锤炼话务员政策解读、沟通应答、应急处置、矛盾疏导能力，夯实专业化服务基础，持续畅通工单流转闭环，全面优化诉求受理、分派、处置、回访全链条办理效能，不断提升热线运行质效与服务影响力。

六、近期关注重点

（一）公共服务领域：聚焦冬季供暖保障，提前防范民生诉求增量。随着冬季供暖窗口期临近，群众供暖相关咨询、求助类诉求持续攀升，核心诉求集中在供暖试水公示不到位、管网检修安排不及时、室内温度不达标、供热收费标准不统一、老旧小区供热管道故障处置慢等方面。不少群众提前反映往年供暖季存在室温偏低、故障报修响应迟缓、问题处置不及时等遗留问题。经综合研判，正式供暖启动后，供暖类民生工单将迎来集中增长，民生保障压力显著上升。

为有效防范化解供暖领域民生矛盾，切实保障群众温暖过冬，建议供热主管部门、供热企业前置工作举措、压实主体责任。

一是全面开展供热管网巡检、打压测试和隐患排查，精准排查老旧管网、小区供热设施薄弱环节，提前整改各类安全隐患。二是畅通线上线下报修咨询渠道，健全完善快速响应处置机制，优化服务流程，提升群众满意度。三是系统摸排历年供暖遗留矛盾问题，建立台账、分类处置、闭环化解，从源头减少重复诉求。四是常态化开展供热政策、收费标准、报修流程等科普宣传，做好群众答疑解读工作。五是严格落实供暖期间 24 小时值守制度，提速办结群众报修工单，高效化解供热纠纷、回应民生关切。

（二）人力资源和社会保障领域：紧盯欠薪治理难点，筑牢民生保障底线。本季度，薪资拖欠问题仍是人社领域治理重点和工作难点，欠薪诉求主要集中在工程建设、临时务工等高发行业领域，此类纠纷普遍存在用工关系界定难、项目资金拨付周期长、涉事主体多、跨部门跨主体协调链条长等问题，矛盾化解难度大、反复投诉风险高，维稳保障压力较大。

为常态化根治欠薪顽疾、规范用工秩序，切实维护劳动者合法权益，建议人力资源和社会保障局聚焦重点领域、强化精准监管。一是健全常态化排查预警机制，加大对工程建设、零散务工等重点行业、重点项目的用工监管力度，做到早发现、早介入、早处置。二是深化部门协同联动，联合市委社工部、市住房和城乡建设局等相关单位完善欠薪纠纷联调联处机制，精简处置流程、压缩办理时限，督促用工单位足额按期兑付劳动者薪资。三是强化普法宣传引导，常态化开展劳动用工法律法规宣讲，引导

劳动者规范留存务工凭证、合法理性维权，从源头防范化解薪资纠纷，持续构建和谐稳定的劳动关系。

附件：格尔木市 12345 政务服务便民热线第三季度群众反映
热点问题清单

附件

格尔木市 12345 政务服务便民热线第三季度群众反映热点问题清单

序号	诉求类别	主要反映内容	主要涉及区域/领域	趋势分析	为民办事方向建议
1	公共服务类 (3035 件)	1.供水供电问题： 部分片区水压不足、突发停水停电，影响居民及商铺正常生活经营。	市区各居民区、临街商铺，各快递网点、物流企业，市公安局、市场监督管理局、城市管理局等各公共服务单位及通信企业。	夏季供水用电进入高峰期，供水供电类诉求随高温天气波动；暑期旅游带动热线咨询、寄递及通信诉求上升，公共服务类诉求总量居各类之首。	1.强化供水供电保障，针对高峰期提前检修管网线路，建立突发故障快速响应机制，压减停水停电时长；2.督促快递物流企业优化旺季分拣派送能力，完善丢损理赔与客服机制，提升寄递服务体验；3.优化热线受理、转办、反馈闭环，对高频咨询事项上线智能答疑，压缩办理时限，及时回应群众诉求；4.加强通信网络覆盖维护，聚焦旅游景区、在建项目等重点区域优化信号，规范套餐业务办理，畅通资费投诉渠道。
		2.快递物流问题： 派送不及时、件损丢件、收费不合规、客服处理慢等投诉增多。			
		3.公共服务热线咨询： 消费维权、旅游咨询、城市管理热线问题咨询。			
		4.通信运营类问题： 网络信号弱、网速不稳，套餐降档变更。			
2	人力资源和社会保障类 (2229 件)	1.欠薪问题： 各重点工程项目密集施工，部分项目劳务用工工资发放不及时，农民工讨薪诉求增加。	昆仑经济技术开发区、察尔汗盐湖工业园区、藏青工业园、乌图美仁乡柴达木盆地荒漠化防治与生态保护修复项目、中国交建青藏公路 109 线格尔木至那曲提质改造工程等项目工地，市人力资源和社会保障局、林业和草原局、能源局及各用工企业。	暑期进入项目施工与用工旺季，重点工程欠薪及劳务纠纷诉求相对集中，欠薪问题在人力资源和社会保障类中占比最高。	1.落实根治欠薪长效机制，对重点在建项目开展用工台账和工资专户常态化检查，从源头预防欠薪；2.畅通劳动维权绿色通道，整合法律援助与劳动监察力量，快立快处欠薪及用工纠纷工单；3.规范企业用工管理，督促依法签订劳动合同、足额缴纳社保，加强劳务派遣单位监管；4.优化社保高频业务网上办理与跨省转移流程，提升经办效率，减少群众多跑路。
		2.社保相关业务： 社保断缴补缴、养老保险转移接续、医保报销、工伤认定等业务咨询与办理。			
		3.劳动用工规范问题： 试用期不缴社保、随意辞退、加班薪酬、工资计算不规范等劳动争议。			

序号	诉求类别	主要反映内容	主要涉及区域/领域	趋势分析	为民办事方向建议
3	住房和城乡建设类 (2138 件)	1.小区物业管理问题: 物业费收取与服务不匹配、公共设施维修不及时、停车位管理、绿化养护及卫生保洁不到位。	市区各居民小区、主次干道、商业街区、夜市及餐饮集中区,市住房和城乡建设局、城市管理局,市综合行政执法局、格尔木市水务集团有限公司及各物业服务企业。	夏季夜市、摊点增多带动市容市貌诉求上升;排水、道路设施问题增多;物业管理类诉求总体平稳但基数较大。	1.加强物业行业监管,完善服务质量考核与信用评价,对群众反映集中的物业问题挂牌督办、限期整改;2.统筹市政施工安排,提前发布施工及绕行信息,规范围挡设置,加强文明施工与噪音管控;3.加快房产证办理,公租房分配以及押金退还进度,推行限时办结与一次性告知;4.规范夜市及流动摊点经营,划定经营区域与时段,整治占道经营和噪音扰民;5.加强市政设施排查养护,及时修复坑洼路面、缺损井盖和故障路灯,疏通排水管网。
		2.市政施工问题: 城区道路改造、管网施工导致通行不畅、施工噪音、围挡占道影响出行。			
		3.房产相关问题: 不动产权证办理进度、公租房申请分配、押金退还。			
		4.市容市貌问题: 夏季夜市及流动摊点占道经营、噪音扰民、乱搭乱建。			
		5.市政设施问题: 道路坑洼、井盖缺损、路灯故障、排水设施不畅等。			
4	公共安全类 (1640 件)	1.交通秩序与停车问题: 旅游景区、商圈、车站周边车辆乱停乱放、占用消防通道,交通拥堵。	市区各主次干道、旅游景区、商圈、车站、居民小区周边,市公安局、市综合行政执法局,市消防救援大队	旅游旺季景区、商圈周边停车与交通秩序诉求上升;夏季高温用电引发消防安全关注;流浪动物管理诉求季节性上升。	1.加强重点区域停车秩序整治,优化景区商圈停车供给,严查占用消防通道等违法行为;2.强化夏季消防安全与防溺水宣传排查,加强人员密集场所巡查,及时消除隐患;3.完善流浪动物收容、免疫、领养管理机制,规范养犬登记,引导文明养犬。
		2.治安与消防隐患: 夏季人员聚集场所治安、消防安全,用电高峰火灾隐患,防溺水等安全提示需求。			
		3.流浪动物及养犬管理: 流浪犬扰民伤人、犬只登记与文明养犬宣传。			

序号	诉求类别	主要反映内容	主要涉及区域/领域	趋势分析	为民办事方向建议
5	交通运输类 (972件)	1.出租车及客运问题: 旅游旺季打车难、拒载、议价、服务不规范。	市区主次干道、火车站、客运站、景区周边,市交通运输局,市综合行政执法局、公交公司及客运企业。	暑期旅游出行需求旺盛,出租车、公交及客运服务诉求较平日上升,道路运输安全监管持续受到关注。	1.强化旅游旺季出租车及客运行业监管,开展服务规范培训,严查拒载、议价等违规行为;2.结合客流优化公交线路与班次,提升景区、车站等重点区域运力保障和准点率;3.加强道路运输源头治理,联合开展超限超载和旅游包车专项整治,保障出行安全。
		2.公交出行问题: 暑期游客与居民出行需求增大,公交班次、线路覆盖及准点率问题。			
		3.道路运输安全问题: 货车超限超载、客运班线及旅游包车安全管理。			
6	市场监管类 (774件)	1.消费维权问题: 暑期旅游餐饮、住宿、购物等消费纠纷,商品质量、价格及食品安全问题。	市区各商圈、农贸市场、餐饮住宿场所、旅游景区及夜市,市市场监督管理局,市综合行政执法局。	暑期旅游旺季带动餐饮、住宿、旅游购物消费增长,消费维权诉求上升,食品安全关注度高。	1.加强暑期旅游市场综合监管,聚焦餐饮、住宿、景区购物开展专项检查,严查价格欺诈和虚假宣传;2.畅通消费维权渠道,快处快结消费纠纷,强化食品和特种设备安全监管;3.规范市场秩序,整治无证经营、占道和短斤少两等行为,维护放心消费环境。
		2.市场秩序问题: 无证经营、短斤少两、虚假宣传、哄抬物价等。			

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 16 日印发
