

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2026 年第 42 期（总第 211 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 10 月 19 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 10 月第 3 周）

一、总体情况

2026 年 10 月 12 日（星期一）0 时至 2026 年 10 月 18 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 1666 件，较上周增加 43.74%，其中，在线答复 1146 件，占比 68.79%；转办工单 520 件（省州系统转办 40 件，占比 2.4%；本级工单 480 件，占比 28.81%），当期转办工单已办结 113 件。

二、主要热点

（一）公共服务类。本周热线共接听此类诉求 455 件，主要涉及三方面内容。一是民生保障存在短板。10 月 15 日，全市正式启动供暖，玲珑湾、万豪佳苑小区因燃气费未清缴未能按期供暖。宁靓建兴小区配套泰山路集中供热站新建项目因施工质量管控不到位，导致交付滞后，加之管网打压试水阶段出现故障，造成供暖延迟。另有部分群众反映家中供暖时长偏短、室温不达标等问题。阳光城小区发生电路故障停电，且未按既定计划恢复供电，引发群众不满。二是快递物流服务不规范。群众多次反映快递包裹丢失、货物破损、投递错位等问题，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，以及市住房和城乡建设局、人力资源和社会保障局、盐湖办事大厅各窗口便民联系渠道与办事流程。

（二）人力资源和社会保障类。本周热线共接听此类诉求 155 件，重点分为两类情况：一是劳资社保纠纷问题突出。察尔汗盐湖、华电一期、柴达木盆地荒漠化防治与生态保护修复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、灵活就业人员参保、失业保险办理等有关事项。

（三）住房和城乡建设类。本周热线共接听此类诉求 137 件，核心问题集中在三个领域。一是绿化精细化管养不到位。昆仑路、

八一路、建设路等路段绿化带树木长期未修剪，枝条遮挡行车视线，降雪后易发生断枝掉落，存在交通安全隐患。二是市政施工管理不够规范。星园小区门口道路施工占用消防通道，住户通行受阻，现场施工噪声扰民，群众要求施工单位保障消防通道畅通，合理管控施工噪音。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后维修不及时，个别物业企业以业主欠缴物业费为由，违规限制业主充值水电费，物业费、停车费未按发改部门定价标准收取。此外，公租房服务保障存在短板，承租户退租押金逾期未退还问题较为突出。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截至 2026 年 10 月 18 日（星期日）24 时，即将超期工单 36 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 2026101400184	群众来电反映在灌县老妈砂锅串串店长期务工，工资按照暑假工标准核算，且拖欠 400 元。	市人力资源和 社会保障局	2026-10-21 23:59:59
2	格市电 2026101400171	群众来电反映河东大寺东门向北路段路灯不亮，希望尽快维修，恢复路灯照明。	市城市管理局	2026-10-21 23:59:59
3	海西电 2026101400215	群众来电反映居住在园艺场通往八中学校道路旁，家门口未铺设下水管道，影响日常生活。	市住房和城乡建设局	2026-10-21 23:59:59
4	格市电 2026101400152	群众反映鑫璟花园住户向物业咨询暖气报停政策时，被告知停暖期间无法正常使用水电。	市住房和城乡建设局	2026-10-21 23:59:59
5	格市电 2026101400135	群众来电反映在西大滩务工，拖欠 20 余名工人一个月工资未发放。	市人力资源和 社会保障局	2026-10-21 23:59:59
6	格市电 2026101400134	群众反映园艺场铁路桥附近管网施工后，路面未恢复平整；红柳村学生上下学出行困难，希望增设公交通勤线路。	市住房和城乡建设局	2026-10-21 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 2026101400110	群众来电反映在察尔汗盐湖镁业务工，拖欠群众 2 个月工资未发放。	市人力资源和社会保障局	2026-10-21 23:59:59
8	中政网 2026101400003	群众来电反映在大格勒乡中冶天工从事电工工作，拖欠其 5 个月工资未发放。	市人力资源和社会保障局	2026-10-21 23:59:59
9	格市电 2026101400095	群众反映青海福佳建筑工程有限责任公司未缴纳 8 月、9 月社保，承诺 9 月补缴未兑现。	国家税务总局 市税务局	2026-10-21 23:59:59
10	省级电 2026101400458	群众来电反映在察尔汗盐湖从事消防设备安装工作，拖欠三人工资 13500 元。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-10-21 23:59:59
11	格市电 2026101400055	群众来电反映盛世美庭楼盘影响玲珑湾小区采光，咨询该项目建设及手续是否合法。	市住房和城乡建设局	2026-10-21 23:59:59
12	格市电 2026101400028	群众来电反映林苑一期小区内路灯损坏严重，部分区域无照明，已向物业反映，未得到解决。	市住房和城乡建设局	2026-10-21 23:59:59
13	格市电 2026101400021	群众反映自 2022 年提起诉讼追讨十余万元欠款，法院无回应，若无法追回，望退还诉讼费	市人民法院	2026-10-21 23:59:59
14	格市电 2026101400011	群众反映明珠花苑小区物业未按规定下调停车费，已多次与物业沟通，不予回应。	市住房和城乡建设局	2026-10-21 23:59:59
15	格市电 2026101400005	群众来电反映红柳巷蔬菜批发市场早高峰时段，蔬菜批发车辆拥堵严重，造成交通瘫痪。	市综合行政执法局	2026-10-21 23:59:59
16	格市电 2026100800237	群众来电反映昆仑山下民谣烧烤酒馆拒绝借用充电宝，店员服务态度较差。	市市场监督管理局	2026-10-21 23:59:59
17	格市电 2026100800233	群众反映在昆仑伟业公司从事挖掘机司机工作，拖欠 20 天工资六千元。	市自然资源局	2026-10-21 23:59:59
18	格市电 2026100800217	群众来电反映金峰路小学上下学高峰交通拥堵严重，交通秩序混乱。	市公安局	2026-10-21 23:59:59
19	海西电 2026100800181	群众反映在六一幼儿园从事外墙保温工作，现拖欠工资十余万元。	市教育局	2026-10-21 23:59:59
20	格市电 2026100800209	群众来电反映公路小区电动车电瓶被盗，因小区监控覆盖不足、设备故障，无法查找嫌疑人。	市住房和城乡建设局	2026-10-21 23:59:59
21	格市电 2026100800170	群众来电反映园艺场实施“煤改气”项目时未安装壁挂炉，导致群众无法正常使用。	市住房和城乡建设局	2026-10-21 23:59:59
22	海西电 2026100800140	群众反映 2016 年入职东城区保洁公司，仅缴纳 2019 年 7 月后的养老保险，要求补缴社保。	市人力资源和社会保障局	2026-10-21 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
23	格市电 2026100800150	群众来电反映林苑小区门面房暖气收费标准为每平方米 7.15 元，但供暖温度不达标。	市住房和城乡建设局	2026-10-21 23:59:59
24	格市电 2026100800129	群众反映宝瑞轩小区 11 号楼 3 单元 6 楼屋顶长期漏水，多次向住建局、社区反映未解决。	市住房和城乡建设局	2026-10-21 23:59:59
25	格市电 2026100800127	群众反映迎宾路铁路单身公寓斜对面巷道内住户，在原有一层房屋基础上违法加盖建筑。	市自然资源局	2026-10-21 23:59:59
26	格市电 2026100800126	群众来电反映民间借贷案件剩余 219065 元未执行，咨询能否更换承办法官或重新立案。	市人民法院	2026-10-21 23:59:59
27	格市电 2026100800124	群众反映极兔快递将工行家属院快件错送至德龙幸福里小区，快递员否认负责派送该件。	市交通运输局	2026-10-21 23:59:59
28	格市电 2026100800108	群众来电反映在华电二期湖南火电从事锅炉管道工作，现拖欠 9 人工资三千元左右。	市能源局	2026-10-21 23:59:59
29	格市电 2026100800107	群众反映德龙幸福里小区楼下干洗店，因欠缴电费被物业断电，现要求恢复供电。	市住房和城乡建设局	2026-10-21 23:59:59
30	省级电 2026100800767	群众反映建筑起重机械司索证被盛世美庭注册使用，离职后企业拒不办理解除手续。	市住房和城乡建设局	2026-10-21 23:59:59
31	格市电 2026100800076	群众反映河东三连中西医结合诊所现负责人冒用原负责人名义经营。	市卫生健康委员会	2026-10-21 23:59:59
32	格市电 2026100800069	群众来电反映 2020 年房屋拆迁安置至书山郡小区，至今未能办理不动产权证。	市住房和城乡建设局	2026-10-21 23:59:59
33	格市电 2026100800059	群众来电反映盐湖三小区物业更换水表收取 30 元费用，要求物业出示收费依据并退费。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-10-21 23:59:59
34	格市电 2026100800052	群众来电反映文化活动中心家属楼附近开展下水管道施工，影响沿街店铺正常经营。	市住房和城乡建设局	2026-10-21 23:59:59
35	格市电 2026100800026	群众来电反映育才巷东头人行道长期停放电瓶车，占道阻碍行人通行。	市公安局	2026-10-21 23:59:59
36	格市电 2026100800014	群众反映 6 月向盐桥路派出所反映锐豪汽修厂非法储存散装汽油，至今未收到处理结果。	市公安局	2026-10-21 23:59:59

（二）超期工单。截至 2026 年 10 月 18 日（星期日）24 时，超期回复工单 3 件、超期未回复 3 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，加快推进存量工单处置。

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 20261009 00177	群众反映昆仑阳光小区暖气费、物业费、停车费未按照发改委定价执行，物业拒开发票，涉嫌偷税漏税。	市住房和城乡建设局	2026-10-19 09:45:38	2026-10-16 00:00:00	回复超期 1 日
2	格市电 20261001 00134	群众反映租用中国铁塔电瓶，申请绑定信息转移至新微信账号被拒，申请退款未获批。	铁塔公司	2026-10-14 11:56:53	2026-10-13 23:59:59	回复超期 1 日
3	省级电 20260924 00855	群众反映三中八年级学生 6 月遭校园霸凌、校服被划破，要求涉事学生道歉并赔偿。	市教育局	2026-10-16 09:07:41	2026-10-15 23:59:59	回复超期 1 日
4	格市电 20260926 00028	群众反映金峰中路 22 号房屋被认定违建拆除，但周边同类建筑未拆除，质疑处置不公。	市自然资源局 市生态环境局	未回复	2026-10-15 23:59:59	超期 2 日
5	格市电 20260924 00198	群众反映金鱼湖酒店六楼违章搭建，自然资源局回复已多次移交生态环境执法大队，但执法大队称未收到移交材料。	市自然资源局 市生态环境局	未回复	2026-10-15 23:59:59	超期 2 日
6	格市电 20260924 00196	群众来电投诉金峰中路寰宇酒店隔壁酒店违章搭建。	市自然资源局 市生态环境局	未回复	2026-10-15 23:59:59	超期 2 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 20 日印发