

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 43 期（总第 212 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 10 月 26 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 10 月第 4 周）

一、总体情况

2026 年 10 月 19 日（星期一）0 时至 2026 年 10 月 25 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 1492 件，较上周减少 10.44%，其中，在线答复 963 件，占比 64.54%；转办工单 529 件（省州系统转办 38 件，占比 2.55%；本级工单 491 件，占比 32.9%），当期转办工单已办结 79 件。

二、主要热点

（一）公共服务类。本周热线共接听此类诉求 313 件，主要涉及三方面问题。一是民生保障存在短板。供暖领域，广达天誉、书山郡、盐湖三小区等部分小区室温不达标，宁靓建兴小区仍有居民反映未正常供暖；前期部分小区出现停暖、室温偏低情况，群众要求退还相应时段暖气费。供水领域，金峰路百利凯宾馆附近自来水管网渗漏，造成长时间停水。供气领域，泰山路环能 CNG 加气站要求车辆必须办理加气卡方可加气，不向无卡车辆提供加气服务，引发群众不满。二是快递物流服务不够规范。群众反映快递配送过程中存在包裹丢失、货品破损、投递错位等问题，个别从业人员服务态度欠佳。三是政务咨询较为集中。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、盐湖办事大厅各窗口联系渠道和办事流程。

（二）人力资源和社会保障类。本周热线共接听此类诉求 161 件，重点分为两类情况。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项目、华电（格尔木）能源有限公司、察尔汗盐湖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。群众集中咨询社会保险、医疗保险政策及线下办理流程，涵盖医保卡补办、医保关系转移、费用补缴、异地就医备案、医保报销补助政策、灵活就业人员参保、失业保险办理等问题。

（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。一是市政设施管护有待加强。部分路

段存在路灯故障未能及时维修、熄灯时间设置过早等问题，对早间上学学生出行带来不便，存在安全隐患。二是市政施工管理不够规范。八一路与中山路交叉口施工围挡设置不合理，造成交通拥堵、车辆通行不畅。泰山路施工结束后，未及时恢复路面，道路坑洼不平影响通行。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，个别物业公司以业主欠缴物业费为由，违规限制业主充值水电费，或未按发改部门定价标准收取物业费、停车费。此外，公租房服务保障存在短板，承租户退租后押金逾期未退还投诉较为突出。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截至 2026 年 10 月 25 日（星期日）24 时，即将超期工单 54 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 2026102100202	群众反映驾车行驶至长江路中石油加油站附近，路面遗留钢筋致使轮胎受损，现要求赔偿。	市城市管理局	2026-10-28 23:59:59
2	格市电 2026102100199	群众反映玲珑湾小区自行车占用电动车充电桩区域，且部分充电桩损坏未维修。	市住房和城乡建设局	2026-10-28 23:59:59
3	格市电 2026102100193	群众来电反映丽苑小区 6 号楼内部道路多处井盖松动，夜间车辆通行噪音扰民。	市住房和城乡建设局	2026-10-28 23:59:59
4	格市电 2026102100179	群众来电反映就业局家属院商铺未供暖，就业局与华润燃气互相推诿，希望尽快恢复供暖。	市人力资源和社会保障局	2026-10-28 23:59:59
5	省级电 2026102101148	群众反映在市区修建围墙，现老板拖欠 8 名群众工资约 6.5 万元。	市住房和城乡建设局	2026-10-28 23:59:59
6	格市电 2026102100166	群众来电反映嘉丰景园天然气通气需长时间排队等待，群众希望尽快通气。	华润燃气有限公司	2026-10-28 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 2026102100164	群众反映西城印象一期受房屋结构限制无法改造燃气管道，存在安全隐患。	市住房和城乡建设局	2026-10-28 23:59:59
8	格市电 2026102100161	群众反映文翔瑞苑停水，物业与供水公司均不上门排查，现要求尽快查明停水原因并修复。	市住房和城乡建设局	2026-10-28 23:59:59
9	格市电 2026102100141	群众来电反映在乌图美仁乡治沙项目务工，现拖欠工资 3 万元。	市林业和草原局	2026-10-28 23:59:59
10	格市电 2026102100138	群众来电反映在西豫有色金属有限公司务工，被拖欠工资约 3 万元，要求尽快支付。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-10-28 23:59:59
11	格市电 2026102100114	群众反映江源路小学放学时段封闭公安巷周边道路，建议增设提示牌，并公示封闭时间。	市公安局	2026-10-28 23:59:59
12	格市电 2026102100111	群众反映银河巷与宇宙巷交叉口施工结束后未回填，路面坑洼，通行不便；银河巷全段路灯不亮，夜间出行存在安全隐患。	市水务集团有限公司	2026-10-28 23:59:59
13	格市电 2026102100110	群众来电反映在华电一期务工，现拖欠群众工资 3500 元。	市能源局	2026-10-28 23:59:59
14	格市电 2026102100105	群众来电反映在华电一期务工，拖欠工资 16500 元。	市能源局	2026-10-28 23:59:59
15	格市电 2026102100102	群众来电反映在市华电一期务工，现拖欠群众工资 1 万余元。	市能源局	2026-10-28 23:59:59
16	格市电 2026102100085	群众反映从事绿化带内水渠钢筋工作，现拖欠群众一行 7 人共 6 万元工资，要求尽快发放。	市林业和草原局	2026-10-28 23:59:59
17	格市电 2026102100084	群众来电反映在青海西矿西贵金属有限公司工作，未缴纳 2015 年 2 个月社保。	市人力资源和社会保障局	2026-10-28 23:59:59
18	格市电 2026102100081	群众来电反映静安小区顺丰快递隔壁商铺停电，要求尽快处置。	市住房和城乡建设局	2026-10-28 23:59:59
19	格市电 2026102100077	群众来电反映格尔木云海服务有限公司院内停车场未硬化导致扬尘较大。	市生态环境局	2026-10-28 23:59:59
20	格市电 2026102100064	群众来电反映在建安社区卫生服务站治疗产生约 800 元费用，无法刷医保卡结算。	市人力资源和社会保障局	2026-10-28 23:59:59
21	格市电 2026102100063	群众来电反映北郊 G215 国道 648 公交站台电缆井盖破损，存在安全隐患。	市工业和信息化科技局	2026-10-28 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
22	格市电 2026102100061	群众来电反映被殴打，黄河路派出所已立案，要求尽快抓捕嫌疑人，并协调垫付医疗费。	市公安局	2026-10-28 23:59:59
23	格市电 2026102100057	群众来电反映玉峰园小区 14 号楼 1 单元住户家中供暖温度不达标。	市投资控股有限公司	2026-10-28 23:59:59
24	格市电 2026102100049	群众来电反映旭东小区 10 号楼住户申请暖气报停时，被告知分户无独立阀门不能报停。	市投资控股有限公司	2026-10-28 23:59:59
25	格市电 2026102100023	群众来电反映在安顺液化气运输有限公司务工，现拖欠工资三千余元。	市人力资源和社会保障局	2026-10-28 23:59:59
26	格市电 2026102100021	群众反映广达天誉 16 号楼 1 单元供暖管道前端温度偏低，物业多次上门检修仍未解决。	市投资控股有限公司	2026-10-28 23:59:59
27	格市电 2026102100005	群众反映盐湖三小区部分楼栋暖气不热，经检修管道无堵塞、水循环正常，但问题仍未解决。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-10-28 23:59:59
28	格市电 2026102100001	群众来电反映西城印象一期蒙藏歌舞厅深夜至凌晨音量过大，噪音扰民。	市综合行政执法局	2026-10-28 23:59:59
29	格市电 2026102000253	群众来电反映在中交二公局务工，拖欠群众工资 1.5 万元。	市人力资源和社会保障局	2026-10-28 23:59:59
30	格市电 2026102000251	群众来电反映奥体花园 5 号楼暖气不热，多次向供热公司报修，工作人员一直未上门处置。	市投资控股有限公司	2026-10-28 23:59:59
31	格市电 2026102000083	群众反映胡杨城镇社区住户家中未通天然气，已向郭镇提交房产证办理材料，至今无进展。	西城区行政委员会	2026-10-28 23:59:59
32	格市电 2026101600022	群众来电反映就业局家属院商铺停暖，多次联系物业未能解决，群众要求尽快恢复供暖。	市投资控股有限公司	2026-10-28 23:59:59
33	格市电 2026101500232	群众反映家人被殴打致骨折，急需二次手术，已向盐桥路派出所报案，要求加快办理进度。	市公安局	2026-10-28 23:59:59
34	格市电 2026101400176	群众来电反映致电市自然资源局反映问题，被无故挂断电话，群众不满，要求再次协调处置。	市自然资源局	2026-10-28 23:59:59
35	格市电 2026101400173	群众来电反映在林海物流预订货物未能装车，对方拒不退还剩余信息费。	市交通运输局	2026-10-28 23:59:59
36	格市电 2026101400169	群众来电反映利民小区物业更换水表后，水表走速偏快、水压不足，要求恢复原有水表。	市住房和城乡建设局	2026-10-28 23:59:59
37	格市电 2026101400155	群众来电反映被诈骗到刑侦支队报案，因涉事企业注册地不在格尔木不予立案。	市公安局	2026-10-28 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
38	海西电 2026101400181	群众反映致电市住建局咨询欠薪问题，工作人员推诿扯皮、服务态度差。	市住房和城乡建设局	2026-10-28 23:59:59
39	格市电 2026101400124	群众来电反映在达布逊物流园鑫磊颗粒钾肥有限公司务工，现拖欠工资 2000 余元未发放。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-10-28 23:59:59
40	格市电 2026101400100	群众来电反映昆仑中路猫媛内衣店服务态度差，顾客付款后尚未离店申请退货遭到拒绝。	市市场监督管理局	2026-10-28 23:59:59
41	格市电 2026101400096	群众来电反映孩子去年被殴打，案件立案一年多未办结，调解无果，要求加快办理进度。	市公安局	2026-10-28 23:59:59
42	格市电 2026101400087	群众来电反映泰山花苑 2 号楼 2 单元二楼住户家中下水道反复堵塞，无法正常用水。	市住房和城乡建设局	2026-10-28 23:59:59
43	格市电 2026101400084	群众来电反映在察尔汗元品化工从事司机工作，现拖欠一行十人工资 4 万余元。	青海汇信资产管理有限责任公司	2026-10-28 23:59:59
44	格市电 2026101400065	群众来电反映园艺场下水改造项目完工后管道堵塞无法使用，质疑工程未验收即投用。	市住房和城乡建设局	2026-10-28 23:59:59
45	格市电 2026101400039	群众来电反映在长江路经三路修建项目务工，已签订劳动合同，拖欠运输费共计 22 万元。	市住房和城乡建设局	2026-10-28 23:59:59
46	格市电 2026101400018	群众来电反映玲珑湾 19 号楼 3 单元住户充值电费后，物业误充至 8 楼住户电卡，要求纠正。	市住房和城乡建设局	2026-10-28 23:59:59
47	格市电 2026101400004	群众反映市区施工围挡致道路拥堵，交警疏导不及时；民族中学、七中门口车辆违规停放；税务局家属院至富康花园路段违章抓拍效果不佳；学生骑电动车不戴头盔、骑行秩序混乱。	市公安局	2026-10-28 23:59:59
48	格市电 2026101200140	群众来电反映在市人民医院工作时受伤，要求协助办理工伤认定及赔偿。	市人力资源和社会保障局	2026-10-28 23:59:59
49	格市电 2026101200045	群众来电反映在盐桥南路中核二二务工，现拖欠工资 14300 元。	市人力资源和社会保障局	2026-10-28 23:59:59
50	格市电 2026101000118	群众来电反映市人民医院未查出颈椎、肋骨骨折，认为院长包庇医生，要求追责赔偿。	市卫生健康委员会	2026-10-28 23:59:59
51	格市电 2026100900126	群众反映在长江路经三路建设项目工作，现拖欠 9 人工资 13 万元。	市住房和城乡建设局	2026-10-28 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
52	格市电 2026100900094	群众来电反映入住龙鹏商务宾馆，发现床品残留血迹未更换，协商无果，要求退一赔三。	市卫生健康委员会	2026-10-28 23:59:59
53	格市电 2026092200042	群众反映宁靓建兴小区物业未经允许私自入户开展阀门检查，要求核查违规入户行为。	市住房和城乡建设局	2026-10-28 23:59:59
54	格市电 2026092700060	群众反映石化基地暖气试压物业未提前通知，致使家中家具泡水受损，要求物业赔偿。	市住房和城乡建设局	2026-10-28 23:59:59

（二）超期工单。截至 2026 年 10 月 25 日（星期日）24 时，超期回复工单 7 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。

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 2026100900177	群众来电咨询盐湖一小区物业的供暖时间安排。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-10-25 10:20:42	2026-10-23 23:59:59	回复超期 1 日
2	格市电 2026101600291	群众反映盐湖三小区 4 号楼 2 单元供热室温不达标。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-10-25 10:16:21	2026-10-23 23:59:59	回复超期 1 日
3	格市电 2026101500280	群众来电反映盐湖一小区停水，要求尽快处理。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-10-23 21:47:54	2026-10-22 23:59:59	回复超期 1 日
4	格市电 2026101500267	群众来电反映盐湖一小区 19 号楼 1 单元未供暖。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-10-25 10:09:20	2026-10-22 23:59:59	回复超期 2 日
5	格市电 2026101500043	群众反映盐湖三小区 16 号楼电梯损坏一个月未修复。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-10-23 21:43:42	2026-10-22 23:59:59	回复超期 1 日
6	格市电 2026100900167	群众反映盐湖三小区楼道垃圾清理不及时，申请安装充电桩，反映后均无进展。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-10-25 10:22:53	2026-10-22 23:59:59	回复超期 2 日
7	格市电 2026092200121	群众反映孤独星际野奢酒店摇摇椅未固定，导致摔倒受伤，要求酒店承担医疗费。	市文体旅游广电局	2026-10-22 09:20:36	2026-10-21 23:59:59	回复超期 1 日

（三）预警工单。截至 2026 年 10 月 25 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 2026102100111	群众来电反映银河巷路灯故障，严重影响居民夜间出行安全。	热线接到群众诉求后立即转派至市住房和城乡建设局、城市管理局、市投资控股有限公司，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。	2026-10-28 23:59:59	建议由市住房和城乡建设局牵头，市城市管理局配合处理。

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 10 月 27 日印发