格尔木市12345政务服务便民热线

工　作　通　报

2026年第44期（总第213期）

格尔木市人民政府办公室　　2026年11月2日

格尔木市12345政务服务便民热线周通报

（2026年10月第5周）

一、总体情况

2026年10月26日（星期一）0时至2026年11月1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1563件，较上周增加4.76%，其中，在线答复1057件，占比67.63%；转办工单506件（省州系统转办36件，占比2.3%；本级工单470件，占比30.07%），当期转办工单已办结112件。

二、主要热点

（一）公共服务类。本周热线共接听此类诉求267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。宁靓邮电小区、书山郡等部分小区供暖温度不达标，炼油厂小区因供暖管道漏水停暖一周，居民要求退还停暖时段取暖费；盐湖一小区、民乐苑小区出现长时间停水，影响居民正常生活。**二是**快递物流服务有待规范。群众反映圆通、韵达等快递投递过程中，包裹丢失、物件破损、错投等情况时有发生、投诉较多，个别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，以及住房和城乡建设局、公安局、盐湖办事大厅窗口联系方式、办事流程等事项。

（二）人力资源和社会保障类。本周热线共接听此类诉求157件，重点分为两类情况。**一是**劳资社保纠纷问题突出。中国核工业第二二建设有限公司、华电（格尔木）能源有限公司、109国道提质改造工程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**政策业务咨询量较大。群众集中咨询社会保险、医疗保险政策及线下办理流程，涉及医保卡补办、医保关系转移、补缴、异地就医备案、报销补助政策以及灵活就业人员参保、失业保险办理等业务。

（三）住房和城乡建设类。本周热线共接听此类诉求142件，核心问题集中在三个领域。**一是**市容秩序管控存在短板。西城印象一期、盐桥路十字路口等周边沿街摊贩违规占用机动车道、人行道经营，引发交通拥堵；部分路段排水管网堵塞，污水外溢、

异味扰民，污染周边环境。**二是**市政施工管理不够规范。建兴巷施工围挡长期设置，现场无施工人员作业，安全警示标志布设不符合规范，影响群众日常出行。**三是**小区物业履职不到位。部分小区电梯、监控等公共设施故障后维修不及时，个别物业以业主欠缴物业费为由，违规限制业主充值水电费。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截至 2026 年 11 月 1 日（星期日）24 时，即将超期工单 41 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	诉求编号	诉求内容	承办单位	办理时限
1	格市电 2026102700215	群众反映泰山路园丁小区频繁停电，影响孩子学习，要求维修电力设施。	市住房和城乡建设局	2026-11-03 23:59:59
2	格市电 2026102700214	群众反映炼油厂家属院暖气停一周，物业推诿，要求住建局解决。	市住房和城乡建设局	2026-11-03 23:59:59
3	格市电 2026102700206	群众反映中山路博爱街口未成年人骑电动车闯红灯，要求调监控追责道歉。	市公安局	2026-11-03 23:59:59
4	格市电 2026102700162	群众反映奥体花园公租房退租后押金 1330 元未退还。	市住房和城乡建设局	2026-11-03 23:59:59
5	格市电 2026102700159	群众反映在开发区华电火电厂务工，被拖欠工资 12750 元。	市能源局	2026-11-03 23:59:59
6	格市电 2026102700158	群众反映公路小区暖气不热，联系供热公司未解决。	市投资控股有限公司	2026-11-03 23:59:59
7	格市电 2026102700118	群众反映江源小区屋顶漏水致室内家具受损，要求物业解决漏水问题。	市住房和城乡建设局	2026-11-03 23:59:59
8	格市电 2026102700110	群众反映中源村住宅换空气能供暖，因户籍问题无法申请三相电。	市西城区行政委员会	2026-11-03 23:59:59
9	格市电 2026102700109	群众反映在 109 国道修路基，被拖欠工资 21000 余元。	市人力资源和社会保障局	2026-11-03 23:59:59

序号	诉求编号	诉求内容	承办单位	办理时限
10	格市电 2026102700049	群众反映在昊石矿业务工， 被拖欠工资 5000 元。	市人力资源和社会保障局	2026-11-03 23:59:59
11	格市电 2026102700044	群众反映玉龙小区电梯停用，物业未通知原因及恢复时间，影响出行。	市投资控股有限公司	2026-11-03 23:59:59
12	格市电 2026102700036	群众反映在华电一期务工， 被拖欠 5 人工资 3 万余元。	市能源局	2026-11-03 23:59:59
13	格市电 2026102700032	群众反映在中沅泰商贸务工， 被拖欠 6 人工资 45 万余元。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-11-03 23:59:59
14	海西电 2026102700025	群众反映玉龙小区电梯频繁故障、停电、燃气未通、供暖不达标。	市住房和城乡建设局	2026-11-03 23:59:59
15	格市电 2026102700020	群众反映郭勒木德镇城北村道路两侧树木长期未修剪，存在安全隐患。	市林业和草原局	2026-11-03 23:59:59
16	格市电 2026102700007	群众反映公路小区廉租房暖气管道异响，多次向供热公司反映未果。	市投资控股有限公司	2026-11-03 23:59:59
17	格市电 2026102100021	群众反映广达天誉暖气管道温度低，物业多次检查未得到解决。	市投资控股有限公司	2026-11-03 23:59:59
18	格市电 2026102000244	群众反映玉峰园小区暖气不热。	市投资控股有限公司	2026-11-03 23:59:59
19	格市电 2026102000237	群众反映星园小区未通暖气， 多次向物业反映未解决。	市投资控股有限公司	2026-11-03 23:59:59
20	格市电 2026102000222	群众反映玲珑湾小区 7 号楼电梯停用多日未修，孩子绕行受伤。	市住房和城乡建设局	2026-11-03 23:59:59
21	格市电 2026102000216	群众反映书山郡供暖温度不达标， 管道冰凉。	市投资控股有限公司	2026-11-03 23:59:59
22	格市电 2026102000213	群众反映书山郡暖气不热， 多次联系供热公司未果。	市投资控股有限公司	2026-11-03 23:59:59
23	格市电 2026102000189	群众反映在盐桥路中核二二建设有限公司务工，被拖欠十几人工资 3.8 万元。	市人力资源和社会保障局	2026-11-03 23:59:59
24	格市电 2026102000173	群众反映公司因经济纠纷案账户被冻结，司法拍卖多扣款未退。	市人民法院	2026-11-03 23:59:59
25	格市电 2026102000159	群众反映在 PLAYHOUSE 酒吧务工， 被拖欠工资 4000 元。	市人力资源和社会保障局	2026-11-03 23:59:59

序号	诉求编号	诉求内容	承办单位	办理时限
26	格市电 2026102000141	群众反映中国电信以旧换新手机，内存与约定不符，要求换机或退差价。	市市场监督管理局	2026-11-03 23:59:59
27	格市电 2026102000125	群众反映在昆仑路地质勘察院务工，被拖欠 8 人工资 8 万元。	市人力资源和社会保障局	2026-11-03 23:59:59
28	格市电 2026102000105	群众反映在华电厂务工，被拖欠工资 3 万元。	市能源局	2026-11-03 23:00:00
29	格市电 2026102000102	群众六月反映玲珑湾 11 号楼下水管道反臭，至今未彻底解决。	市住房和城乡建设局	2026-11-03 23:59:59
30	格市电 2026102000094	群众反映在盐湖办事大厅办理医保转移，打印完材料后告知无法办理。	市数据局	2026-11-03 23:59:59
31	格市电 2026102000090	群众反映在藏格矿业务工，被拖欠工资 6000 元。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-11-03 23:59:59
32	格市电 2026102000060	群众反映丽苑小区供暖不达标，要求减免供暖费。	市投资控股有限公司	2026-11-03 23:59:59
33	海西电 2026102000042	群众反映昆仑花园门面房受隔壁店铺油烟侵扰，多次向物业反映未解决。	市住房和城乡建设局	2026-11-03 23:59:59
34	格市电 2026102000034	群众反映在开发区华电厂务工，被拖欠工资 1.2 万元。	市能源局	2026-11-03 23:59:59
35	格市电 2026102000033	群众反映玲珑湾小区 7 号楼电梯损坏，长时间未维修，影响正常出行。	市住房和城乡建设局	2026-11-03 23:59:59
36	格市电 2026102000020	群众反映书山郡商铺办理房产证，物业收取 550 元代办费，要求退还。	市住房和城乡建设局	2026-11-03 23:59:59
37	格市电 2026101500144	群众反映玲珑湾小区未按期供暖，咨询是否合规。	市住房和城乡建设局	2026-11-03 23:59:59
38	格市电 2026101000040	群众反映在盐桥北路铂悦酒店装修，被拖欠 11 人工资 10 万余元。	市人力资源和社会保障局	2026-11-03 23:59:59
39	格市电 2026092900128	群众反映明珠花苑停车场收费未按政府指导价执行，向住建局反映未解决。	市住房和城乡建设局	2026-11-03 23:59:59
40	格市电 2026091700197	群众反映嘉园小区下水道频繁堵塞，多次向物业反映未解决，要求尽快处理。	市住房和城乡建设局	2026-11-03 23:59:59
41	海西电 2026082900023	群众反映中信国安公司强制加班，每天工作超 10 小时。	市人力资源和社会保障局	2026-11-03 23:59:59

（二）超期工单。截至2026年11月1日（星期日）24时，超期回复工单3件，超期未回复工单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，按时办结反馈。

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2026102400098	群众来电反映珠峰大厦酒店未供暖。	市住房和城乡建设局	未回复	2026-10-30 23:59:59	已超期1日
2	格市电2026101900231	群众反映盐湖小学上下班高峰期封闭道路，影响其他车辆正常通行。	市教育局	2026-10-27 10:07:01	2026-10-26 23:59:59	回复超期1日
3	海西电2026101200214	群众反映在西源假日酒店工作10年，酒店仅同意补缴六年社保，群众要求补缴十年社保。	市人力资源和社会保障局	2026-10-27 11:49:03	2026-10-26 23:59:59	回复超期1日
4	海西电2026101200064	群众反映能源局违规为企业办理特种设备充装许可证和燃气经营许可证，要求立即停止为中石化三鑫加油站办理相关证件。	市能源局	2026-10-27 10:34:21	2026-10-26 23:59:59	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11月3日印发