

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2025 年第 5 期（总第 126 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 3 月 7 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 3 月第 1 周）

一、总体情况

2025 年 2 月 28 日 0 时至 3 月 6 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、省州系统转办共计 725 件，较上周下降 1.89%。在线答复 572 件，占比 78.9%；转办工单 141 件（中国政府网转办 9 件，占比 1.24%；省州系统转办 7 件，占比 0.97%；本级工单 125 件，占比 17.24%。）已办结 23 件，其他电话（无效、骚扰电话）12 件，占比 1.66%。

二、主要热点

（一）社会事业类问题。主要集中在乌图美仁光伏电站、西豫有色金属、格镁焦化等企业拖欠工资，申请民政救助，学生入学、转学等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 101 件。

（二）交通运输类问题。主要集中在机动车年审，车辆违章停车，智慧停车场收费，出租车管理，109 国道因天气原因交通拥堵等相关事宜，本周热线共接到此类诉求电话共计 74 件。

（三）公共服务类问题。主要集中在部分小区供暖温度不达标，用水、用电、用气服务，通信服务，快递丢失、损坏、配送等相关事宜，本周热线共接到此类诉求电话共计 60 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 3 月 6 日 24 时，3 日后超期工单共计 36 件（详见下表），请各承办单位在到期当日的 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	HX250226 60380031	群众来电反映：小島村三社居民，2024 年 10 月前往盐湖办事大厅 3 楼 25 号窗口办理宅基地手续时，工作人员告知群众农建设土地批号未交至郭勒木德镇，目前相关部门已提交申请但未通过，现咨询取得宅基地批复具体时间。	西城区行政委员会 农垦集团	2025-03-07 23:59:59
2	HX250226 60320012	群众来电反映：西城印象一期，已买车位未在物业录入车牌号，物业人员不让车辆进入小区且态度恶劣。	市住建局	2025-03-07 23:59:59
3	HX250226 60320006	群众来电反映：住建局工作人员处理投诉时，用私人电话致电让群众自行处理且言语激烈，态度恶劣，现投诉工作人员并解决供暖不达标问题。	市住建局	2025-03-07 23:59:59

4	HX250226 60350020	群众来电反映：星龙二期1号楼1单元101室，缴纳水电费时物业工作人员服务态度差，且单元门口垃圾未及时清扫。	市住建局	2025-03-07 23:59:59
5	HX250226 60330028	群众来电反映：1月28日晚祥苑小区燃放鞭炮时将群众家中窗户玻璃炸碎，向物业反映工作人员态度极其恶劣，并让群众自行寻找燃放鞭炮的人，住建局协调未果，现诉求将物业经理与工作人员处罚结果通告至业主群。	市住建局	2025-03-07 23:59:59
6	HX250226 60350018	群众来电投诉：书山郡1号楼1单元601室，暖气温度不达标，多次向物业反映未得到处理。	市投资控股有限公司	2025-03-07 23:59:59
7	HX250226 60350016	群众来电投诉：广达滨河新城B区南门商铺，已购买三年未办理房产证，且广达开发商工作人员辱骂群众，群众要求道歉并尽快办理房产证。	市自然资源局 市住建局	2025-03-07 23:59:59
8	HX250227 60370009	群众来电反映：前期居住兆丰小区1号楼3单元302室，2022年1月已搬离该小区，2024下半年天然气表开始产生费用，共计1400元左右，多次向华润燃气公司反映未果，现要求将账单清零，并做出合理解释。	华润燃气有限公司	2025-03-10 23:59:59
9	HX250227 60370003	群众来电反映：盐湖三小区9号楼2单元2004室供暖温度不达标，在业主群内反映多次均无人解决。	盐湖集团	2025-03-10 23:59:59
10	HX250227 60390034	群众来电反映：世邦二楼超市工作人员辱骂群众，要求尽快处理此事宜并向其致歉。	市市场监督管理局	2025-03-10 23:59:59
11	HX250227 60360034	群众来电反映：在体育场小楠通讯手机店买一部二手手机，回家后无法正常使用，现要求退货退款或者将手机恢复正常使用。	市市场监督管理局	2025-03-10 23:59:59
12	HX250227 60480027	群众反映居住盐桥北路锦祥小区2号楼1单元701室，物业限制群众充电费。	市住建局	2025-03-10 23:59:59
13	HX250227 60210009	群众投诉锦祥小区弘晟宇物业，物业工作人员只给群众充值10元电费。	市住建局	2025-03-10 23:59:59
14	HX250227 60340020	群众来电反映：锦祥小区弘晟宇物业以业主未缴物业费为由限充水电费，现群众家中停水停电，向住建局反映后工作人员称物业公司有自己的管理条例，住建局只起到监督作用。	市住建局	2025-03-10 23:59:59
15	HX250227 60390018	群众来电反映：在西城印象二期旁的洗衣先生充值500元，消费两百多元后查询余额为零，与工作人员联系称无法处理，群众要求退还剩余费用。	市市场监督管理局	2025-03-10 23:59:59

16	HX250227 60360014	群众来电反映：奥体花园 2 号楼 1 单元 1212 室，因家中停水，向物业反映工作人员态度敷衍并将电话挂断。	市住建局	2025-03-10 23:59:59
17	HX250227 60360010	群众来电反映：盐湖一小区东门口熬骨香牛肉面馆餐饮工作人员态度恶劣，且饭为夹生。	市市场监督管理局	2025-03-10 23:59:59
18	HX250227 60360006	群众来电反映：金峰路宁靓邮电小区地下车库只开放北门，要求开放车库南门。	市住建局	2025-03-10 23:59:59
19	HX250227 60390003	群众来电反映：盐湖一小区 48 号楼 1 单元 602 室下水主管道漏水，与物业联系未处理。	盐湖集团	2025-03-10 23:59:59
20	HX250227 60360003	群众来电反映 2 月 25 日前往格尔木市健桥医院体检，结果显示其妻子心脏有问题，导致其妻子面试未合格，次日再次前往健桥医院复检，彩超报告显示心脏没有问题，群众认为工作人员误诊致其妻子丢失工作，要求退回体检费用。	卫生健康委员会	2025-03-10 23:59:59
21	HX250227 60200003	群众微信平台反映：2024 年 10 月初退租和政小区公租房，未退押金。	市住建局	2025-03-10 23:59:59
22	HX250227 60320008	群众来电反映：在中山路新视听 KTV 消费一箱酒，剩余 10 瓶未喝，要求退款，商家不予退款。	市市场监督管理局	2025-03-10 23:59:59
23	HX250228 60360001	群众来电反映：2 月 28 日前往育红巷薇薇新娘婚纱摄影化订婚妆，发现该店存在乱收费现象，且工作人员态度恶劣。	市市场监督管理局	2025-03-11 23:59:59
24	HX250228 60330022	群众来电反映：食品街与博爱巷社区药价过高。	市市场监督管理局	2025-03-11 23:59:59
25	HX250228 60390020	群众来电反映：星园路社区下发青海省基本医疗保险门诊特殊病慢性病认定标准，符合标准的可享受相关补助，群众符合认定标准，但未享受相关补助。	市人力资源和社会保障局	2025-03-11 23:59:59
26	HX250228 60330018	群众来电反映：碧桂园小区 2 号楼的室外管网一星期前开始漏水，导致楼体塌陷，存在极大安全隐患，群众多次向物业反映未果。	市住建局	2025-03-11 23:59:59
27	HX250228 60320015	群众来电反映：鑫璟花园小区物业安装充电桩搭设车棚影响商铺正常采光，与物业反映称无法解决。	市住建局	2025-03-11 23:59:59
28	HX250228 60330012	群众来电反映：碧桂园 2 号楼 17 楼，电梯损坏一直未维修，多次反映至物业未处理。	市住建局	2025-03-11 23:59:59
29	HX250228 60390010	群众来电反映：联系民政局办理低保，工作人员称其不符合办理条件，群众要求重新核实。	市民政局	2025-03-11 23:59:59
30	HX250228 60330010	群众来电反映：2023 年在华润燃气公司安装天然气管道，拖欠群众两万元工资。	市住建局	2025-03-11 23:59:59

31	HX250228 60320008	群众来电反映：河西农场 7 连，有其散养的牛马到群众的地里损坏枸杞。	西城区行政委员会	2025-03-11 23:59:59
32	HX250228 60330009	群众来电反映：莱卡酒店未给群众缴纳 2022 年 7 月份至 2025 年 2 月份社保，多次前往人社局反映，工作人员称补缴社保事宜已移交至税务局，向税务局反映又称社保问题不归其单位管辖，现两单位相互推诿。	国家税务局格尔木市税务分局 市人力资源和社会保障局	2025-03-11 23:59:59
33	HX250228 60320006	群众来电反映：公路小区 8 号楼 4 单元 401 室，2024 年 10 月 15 号至 11 月暖气温度不达标，维修人员告知群众暖气阀门未打开，群众要求退还 11 月和 12 月暖气费，并要求物业出具暖气减免相关文件证明。	市投资控股有限公司	2025-03-11 23:59:59
34	HX250228 60390004	群众来电反映：东村自建房，未安装排污管道，污水自行清理，但仍然收取排污费五十多元，群众要求取消排污费。	水务集团有限公司西城区行政委员会	2025-03-11 23:59:59
35	HX250228 60320001	群众来电反映：财政局家属院暖气温度不达标。	市华润燃气有限公司	2025-03-11 23:59:59
36	HX250226 60320008	群众来电反映：炼油厂石化基地小区广场音响声音太大，影响学生正常休息，报警称未违法无法强制执行。	市住建局	2025-03-11 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 3 月 6 日 24 时超期未回复工单 1 件（详见下表），每月超期工单和部门将由州政府办公室在全州进行通报，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	HX250225 60370016	群众来电反映盐湖三小区内流浪狗较多，小区单元门、路灯损坏多时，物业一直未维修。	青海盐湖股份有限公司	未回复	2025-03-06 23:59:59	已超期 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

2025 年 3 月 10 日印发
