

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2025 年第 10 期（总第 131 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 4 月 11 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 4 月第 2 周）

一、总体情况

2025 年 4 月 4 日 0 时至 4 月 10 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 774 件，较上周减少 6.3%。在线答复 654 件，占比 84.5%；转办工单 120 件（中国政府网转办 7 件，占比 0.9%；省州系统转办 13 件，占比 1.68%；本级工单 100 件，占比 12.92%。）已办结 26 件。

二、主要热点

（一）政务咨询类问题。主要集中在咨询市交通运输局、辖区派出所、住建局、城管局、市场监督管理局、劳动监察大队、华润燃气有限公司、盐湖办事大厅户籍窗口、社保窗口等联系方式，本周热线共接到此类诉求电话共计 155 件。

（二）社会事业类问题。主要集中在察尔汗盐湖矿区、乌图美仁中国电建集团、市区内私企等拖欠工资、工伤纠纷问题，以及社保未及时缴纳、医保无法报销、申请民政救助等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 67 件。

（三）城乡建设类问题。主要集中在部分小区停车收费不合理、卫生环境差、飞线充电存在安全隐患、物业限制充值水电费、老旧小区改造工程进度缓慢等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 62 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 4 月 10 日 24 时，3 日后超期工单共计 75 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	HX250401 60350028	群众来电投诉星龙小区门口车辆乱停乱放，小区物业不作为。	市公安局 市住建局	2025-04-11 23:59:59
2	HX250401 60210051	群众反映云山郡和书山郡物业不作为，强制收取停车费，物业将门锁死不让车辆进入。	市住建局	2025-04-11 23:59:59
3	HX250401 60350016	群众来电投诉盐湖三小区 11 号楼 2 单元 1304 室供暖温度不达标，家中房顶漏水，导致家具损坏。	盐湖集团	2025-04-11 23:59:59

4	HX250401 60350006	群众来电投诉书山郡小区停车收费不合理。	市住建局	2025-04-11 23:59:59
5	HX250401 60360028	群众来电反映众祥村以非本地户口为由拒绝办理天然气安装。	市住建局	2025-04-11 23:59:59
6	HX250401 60320027	群众来电反映江源路至人民医院路段施工围挡存在安全隐患，要求尽快完成施工恢复通行。	水务集团有限公司	2025-04-11 23:59:59
7	HX250401 60360025	群众来电反映建丰工贸加气块有限公司全年无休，且经常无偿加班，现要求每月安排 2 天假期。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-04-11 23:59:59
8	HX250401 60390028	群众来电反映 3 月 26 日在泰山南路杉宇超市购买的商品过期，现要求对该店进行查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-11 23:59:59
9	HX250401 60200011	群众反映健康证有效期一年，使用 4 个月后丢失需补办，卫健委告知材料超过 3 个月不予补办。	卫生健康委员会	2025-04-11 23:59:59
10	HX250401 60200010	群众反映在羚动青藏特产总会购买玛卡、雪莲、虫草、当归，商家非法添加药材和篡改生产日期。	市市场监督管理局	2025-04-11 23:59:59
11	HX250401 60200009	群众反映在青藏特产购买喇嘛圣方、虫草养生泡酒料、藏雪莲，商家非法添加药材篡改生产日期。	市市场监督管理局	2025-04-11 23:59:59
12	HX250401 60390014	群众来电反映和谐家园物业私自断水断电，且群众自行车已丢失好几次，物业也未作出防范处理。	市住建局	2025-04-11 23:59:59
13	HX250401 60320014	群众来电反映在人民医院妇产科治疗，办理出院时告知群众未输完液，现投诉工作人员不作为。	卫生健康委员会	2025-04-11 23:59:59
14	HX250401 60360012	群众来电反映世华物业存在阻拦业主进入小区并强制收取停车费的情况。	市住建局	2025-04-11 23:59:59
15	HX250401 60390010	群众来电投诉人民法院审理的非法所得款项，至今未退还且未给群众一个具体的答复。	市人民法院	2025-04-11 23:59:59
16	HX250401 60360007	群众来电表扬盐湖办事大厅户籍科窗口民警崇兴三、魏琴工作高效，帮助解决了孩子的户口问题。	市数据局	2025-04-11 23:59:59
17	HX250401 60360006	群众来电反映书山郡 8 号楼 1 单元 182 室漏水，导致 172 室房顶渗水，多次拨打物业电话无人接听，水井房阀门上锁无法操作。	市住建局	2025-04-11 23:59:59
18	HX250401 60390007	群众来电反映人民路与泰山路交叉口房屋违建。	西城区行政委员会	2025-04-11 23:59:59
19	HX250402 60200007	群众反映云山郡小区绿化差，楼道灯损坏、楼梯栏杆断裂，物业未及时维修，停车收费不合理。	市住建局	2025-04-14 23:59:59

20	HX250402 60200010	群众反映3月29日在金峰中路与大众路交叉口老马枸杞店购买祛风除湿泡酒料，商家篡改生产日期并非法添加药材，现要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
21	HX250402 60200011	群众反映在柴诺农冬虫夏草批发购买高原玛卡养生王泡酒料，商品过期7年并非法添加药材问题，要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
22	HX250402 60200012	群众反映在尊喜青藏特产购买虫草雪莲、喇嘛圣方泡酒料，非法添加药材，要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
23	HX250402 60200013	群众反映在盐城茗茶干果青藏特产总汇购买风湿康泡酒料，发现非法篡改日期并非法添加药材问题，现要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
24	HX250402 60200014	群众反映在育红巷恒瑞特产购买天山雪莲和肉苁蓉，发现已过期，现要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
25	HX250402 60200015	群众反映在金峰东路优选干果批发购买猴王茶叶，商品过期，现要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
26	HX250402 60200017	群众反映在雪域宝堂青藏特产批发店购买祛风除湿、风湿康、藏圣秘方泡酒料，存在篡改生产日期并非法添加药材，要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
27	HX250402 60200018	群众反映八一中路杞草轩购买虫草三鞭泡酒料、祛风除湿泡酒料，存在过期并非法添加药材问题，现要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
28	HX250402 60200019	群众反映3月29日在金峰东路杞源堂冬虫夏草购买虫草雪莲泡酒料，商品过期并非法添加药材问题，现要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
29	HX250402 60200020	群众反映3月28日在金峰东路米燕庆生活超市购买大地迎春铁观音茶叶，发现商品篡改生产日期并过期问题，现要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
30	HX250402 60200022	群众反映在八一中路圣草堂青藏特产购买虫草当归泡酒料，发现篡改生产日并非法添加药材问题，现要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
31	HX250402 60200024	群众反映江源中路西源假日宾馆北侧杞玉堂购买虫草雪莲泡酒料、补肾壮阳泡酒料、祛风除湿泡酒料，发现商品过期并非法添加药材问题，现要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59

32	HX250402 60200025	群众反映在江源中路草杞堂买虫草当归、玛卡雪莲泡酒料，非法添加药材，商品篡改日期并非法添加药材问题，现要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
33	HX250402 60200026	群众反映在江源中路胡子哥冬虫夏草购买补肾王泡酒料，发现篡改生产日期并非法添加药材问题，现要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
34	HX250402 60200028	群众反映在八一中路冬虫夏草特产大全花费 30 元购买人参木瓜泡酒料，发现产品已过期问题，现要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
35	HX250402 60200029	群众反映 3 月 28 日在江源中路春杞堂青藏特产花费 50 元购买虫草雪莲泡酒料，发现过期并非法添加药材问题，现要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
36	HX250402 60200031	群众反映 3 月 28 日在江源北路藏红花青藏特产总汇购买玛卡雪莲泡酒料，发现篡改生产日期并非法添加药材问题，现要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
37	HX250402 60200033	群众反映江源北路西侧青杞之恋青藏特产购买玛卡雪莲泡酒料，发现篡改生产日期并非法添加药材，现要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
38	HX250402 60200035	群众反映在建设中路冠博特产烟酒店购买风湿康泡酒料，发现过期并非法添加药材，现要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
39	HX250402 60200036	群众反映在中山路玲珑湾东门杞玉阁昆仑玉青藏特产购买鹿茸补肾王泡酒料，商家篡改生产日期并非法添加药材，现要求依法查处并进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
40	HX250402 60350001	群众来电投反映盐桥南路锦成宾馆旁边的川味饭馆，疑似使用预制菜。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
41	HX250402 60350005	群众来电投诉炼油厂南三区 5 号楼 3 单元 101 室，因二楼漏水导致阳台及主卧室房顶被泡，向物业反映称业主不在家，暂时无法处理。	市住建局	2025-04-14 23:59:59
42	HX250402 60360004	群众来电反映惠民小区收费杆故障，保洁员辱骂小区业主，电动车随意停放，堵塞消防通道。	市住建局	2025-04-14 23:59:59
43	HX250402 60360009	群众来电反映 2024 年 9 月至 12 月在哈西雅图矿业中铁十五局务工，拖欠 10 人工资约六万元。	市自然资源局	2025-04-14 23:59:59
44	HX250402 60380004	群众来电反映碧桂园 6 号 2 单元 2401 室房顶滴水，向物业反映未妥善维修。	市住建局	2025-04-14 23:59:59

45	HX250402 60380014	群众来电反映新区蓓蕾幼儿园门口长期施工围挡，建议预留人行通道。	市住建局	2025-04-14 23:59:59
46	HX250402 60380017	群众来电反映盐湖三小区单元门口、机动车、电动车停车位均未安装摄像头。	盐湖集团	2025-04-14 23:59:59
47	HX250402 60390003	群众来电反映尚苑公馆 6 号楼 3 单元 301 室下水管道漏水。	市住建局	2025-04-14 23:59:59
48	HX250402 60390006	群众来电反映西城印象一期物业人员以群众未缴纳物业费为由拒绝群众充值水电费。	市住建局	2025-04-14 23:59:59
49	HX250402 60390017	群众来电反映盐湖三小区南门出口处减速带太高，影响车辆正常出行，建议取消该减速带。	盐湖集团	2025-04-14 23:59:59
50	HX250402 60390026	群众来电反映郭镇新村鑫萌超市，养狗未栓绳，附近居民人身安全受到影响。	市公安局	2025-04-14 23:59:59
51	HX250402 60390028	群众来电反映盐湖三小区燃气改造工作人员服务态度恶劣，要求赔礼道歉。	市住建局	2025-04-14 23:59:59
52	HX250402 60490003	群众反映 3 月 26 日在柴达木东路壮壮超市，购买过期食品，现要求按照食品安全法依法办理。	市市场监督管理局	2025-04-14 23:59:59
53	HX250403 60320003	群众来电反映泰康小区门口停车杆不灵敏，物业工作人员不作为且态度恶劣，现要求拆除停车杆。	市住建局	2025-04-15 23:59:59
54	HX250403 60320005	群众来电投诉金峰路农鑫农资售卖过期农药。	市农牧局	2025-04-15 23:59:59
55	HX250403 60320007	群众来电反映前往公证处办理业务，工作人员未告知具体流程，导致群众多次前往仍未办理完成。	市司法局	2025-04-15 23:59:59
56	HX250403 60320008	群众来电反映泰康小区物业工作人员将垃圾放置于 1 号楼对面停车位上，占用停车位。	市住建局	2025-04-15 23:59:59
57	HX250403 60320020	群众来电反映云龙兰庭小区 3 号楼住户，物业未经业主同意在楼内加装楼梯，存在安全隐患。	市住建局	2025-04-15 23:59:59
58	HX250403 60320022	群众来电反映珠峰大厦门口智慧停车场收费杆故障，车辆无法正常出入。	市投资控股有限公司	2025-04-15 23:59:59
59	HX250403 60320039	群众来电反映书山郡小区物业未提前通知停水。	市住建局	2025-04-15 23:59:59
60	HX250403 60340003	群众来电反映因春山郡门口占道施工，驾驶车辆出小区时与青少年活动中心教师车辆相撞，因未付清对方尾款，该教师打电话辱骂。	市教育局	2025-04-15 23:59:59

61	HX250403 60340015	群众来电反映广达C区穆师手抓店后门开在一楼楼道，导致楼道内充满油烟味。	市综合行政执法局	2025-04-15 23:59:59
62	HX250403 60340032	群众来电投诉在盐湖办事大厅办理房屋过户时，工作人员态度恶劣，现要求赔礼道歉。	市数据局	2025-04-15 23:59:59
63	HX250403 60340033	群众来电反映在玉石市场喜钰轩购买玉手镯，经鉴定后未达到国家和田玉成分标准，要求依法十倍赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-15 23:59:59
64	HX250403 60340034	群众来电反映江源路金吉鑫建筑工程有限公司未归还群众的一级建造师证书。	市住建局	2025-04-15 23:59:59
65	HX250403 60350006	群众来电咨询云龙兰庭小区楼下宾馆在小区内开设停车场是否合理。	市住建局	2025-04-15 23:59:59
66	HX250403 60350009	群众来电反映金峰东路自来水管网施工，邓禄普轮胎商铺门前未预留通道。	水务集团有限公司	2025-04-15 23:59:59
67	HX250403 60350010	群众来电投诉祥苑小区3号楼3单元11楼，供暖时间暖气管道存在异响，向物业反映未处理。	市住建局	2025-04-15 23:59:59
68	HX250403 60350013	群众来电投诉民乐苑小区30号楼4单元下水管道堵塞，物业工作人员不处理且服务态度恶劣。	市住建局	2025-04-15 23:59:59
69	HX250403 60350023	群众来电投诉云龙兰庭小区东门路面未硬化，坑洼不平，下水井盖缺失。	市住建局	2025-04-15 23:59:59
70	HX250403 60360007	群众来电反映惠民小区住户在家中饲养动物，异味严重，多次向物业及社区反映，未得到解决。	市住建局	2025-04-15 23:59:59
71	HX250403 60360011	群众来电反映盐湖三小区南门减速带过多，与物业反映未处理，现要求减少减速带数量。	盐湖集团	2025-04-15 23:59:59
72	HX250403 60360016	群众来电反映江源小区东门污水井加盖铁皮，车辆通行时产生噪音扰民。	市住建局	2025-04-15 23:59:59
73	HX250403 60390009	群众来电反映移动号码订购了5G通行证30元业务，现要求退还该业务所扣的费用。	移动公司	2025-04-15 23:59:59
74	HX250403 60390020	群众来电反映奥体花园1号楼电梯产生较大异响，存在安全隐患。	市市场监督管理局	2025-04-15 23:59:59
75	HX250403 60390023	群众来电反映中心血站家属院，停车位被盐湖集团车辆占用，导致业主车辆无法停放。	市住建局	2025-04-15 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 4 月 10 日 24 时超期回复工单 3 件，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	HX250325 60320012	群众来电反映众祥村化工厂清真寺前面院子高压电线掉落，存在安全隐患。	铁塔公司	2025-04-08 09:46:23	2025-04-03 23:59:59	回复超期 5 日
2	HX250326 60200004	群众反映仁康医院血脂检测数值与治疗结果有误。	卫生健康委员会	2025-04-09 17:12:20	2025-04-07 23:59:59	回复超期 2 日
3	HX250326 60200006	群众反映奥体花园至今未办理房产证。	市住建局	2025-04-10 18:44:50	2025-04-07 23:59:59	回复超期 3 日
4	HX250331 60380002	群众来电反映盐湖三小区 27 号楼 2 单元未供暖，且楼道内卫生无人清理。	盐湖集团	未回复	2025-04-10 23:59:59	已超期 1 日

（三）预警工单，截止 2025 年 4 月 10 日 24 时预警工单 2 件（详见下表），请各职能部门加强沟通，群策群力，共同解决群众反映的难点问题，超期将在全州进行通报。

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间	工作建议
1	HX250403 60360006	群众来电反映青年桥昆仑北路小游园交界处，车辆在人行道及绿化带内乱停放现象严重，建议在该路段安置石墩或警示牌。	热线接到群众诉求后，立即派至市城市管理局、交通运输局，以上部门均以不在本单位职责为由退回。	2025-04-15 23:59:59	建议由市交通运输局牵头城市管理局配合尽快核实处理。

2	HX250404 60380034	群众来电反映昆仑北路与青年桥交叉口海乾生活超市门口路面塌陷，存在安全隐患。	热线接到群众诉求后，立即转派至市城市管理局、水务集团、交通运输局、住建局，以上部门均以不在本单位职责退回。	2025-03-24 23:59:59	建议由市住建局尽快核实处理。
---	----------------------	---------------------------------------	---	------------------------	----------------

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

2025 年 4 月 14 日印发
