

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2025 年第 19 期（总第 140 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 6 月 9 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 6 月第 1 周）

一、总体情况

2025 年 5 月 30 日 0 时至 6 月 5 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 1047 件，较上周减少 2.7%。在线答复 794 件，占比 75.84%；转办工单 253 件（中国政府网转办 14 件，占比 1.34%；省州系统转办 16 件，占比 1.53%；本级工单 223 件，占比 21.3%。）已办结 62 件。

二、主要热点

（一）交通运输类问题。主要集中在格尔木至那曲 109 国道改扩建项目施工导致道路通行不便和交通拥堵，市区内机动车违章停放，出租车拒载、绕路、遗失物品等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 157 件。

（二）社会事业类问题。主要集中在光伏园区、察尔汗盐湖四万吨年项目以及部分私人企业拖欠工人工资，异地医保报销等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 105 件。

（三）城乡建设类问题。主要集中在部分小区物业不作为，停水、停电现象频发，市区内多路段施工围挡、将道路挖断影响正常通行，部分道路施工完成后未及时清理施工现场等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 88 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 6 月 9 日 0 时，即将超期工单共计 24 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	HX250529 60340017	群众来电反映建兴巷宁靓小区电费收费标准较高，物业限制充值电费，要求将小区用电产权移交至电力公司以及维修电缆启用业主维修基金是否合理。	市住房和城乡建设局	2025-06-10 23:59:59
2	HX250529 60340004	群众来电投诉玲珑湾小区停电，物业未提供备用电源车供业主使用，现要求将充用电产权移交至电力公司，并对该小区物业进行经济处罚，同时在小区内张贴处罚公示，并在政府官网公开。	市住房和城乡建设局	2025-06-10 23:59:59

3	HX250529 60340003	群众来电反映广达滨河 B 区 20 号楼后的酒店在小区内安装了类似空气能或热水器的设备，现咨询此行为是否合理合规定，家中窗户漏风严重，要求尽快维修。	市住房和城乡建设局	2025-06-10 23:59:59
4	HX250529 60340001	群众来电反映骏业豪庭小区业主在群内反映问题时，被物业移出业主群。	市住房和城乡建设局	2025-06-10 23:59:59
5	HX250529 60320047	群众来电反映食品街宝瑞轩小区门口餐饮店铺，将排油烟管道违规设置在小区内部。	综合行政执法局	2025-06-10 23:59:59
6	HX250529 60200031	群众来电反映玲珑湾花园小区经常停电以及商铺能否使用发电机。	市综合行政执法局市住房和城乡建设局	2025-06-10 23:59:59
7	HX250529 60480025	群众来电反映财政局家属院 2 号楼 1 单元水压不足，与自来水公司联系未处理。	水务集团有限公司市住房和城乡建设局	2025-06-10 23:59:59
8	HX250529 60350041	群众来电反映鑫港湾工作人员盗窃并强制解锁其手机，将信息删除，现要求赔偿并将删除的信息恢复。	市公安局	2025-06-10 23:59:59
9	HX250529 60370037	群众来电反映金路苑小区 4 号楼 4 单元一楼住户私自改造下水管道，导致整栋楼下水管道出现故障，物业要求所有业主出钱维修，并以此为由限制群众充值水电费。	市住房和城乡建设局	2025-06-10 23:59:59
10	HX250529 60370036	群众来电投诉云山郡小区外商铺开凿墙体，打通后门，影响小区美观，存在较大安全隐患。	市住房和城乡建设局	2025-06-10 23:59:59
11	HX250529 60370033	群众来电反映在开发区青海嘉诺生态科技有限公司务工，拖欠一行 6 人工工资共计 52000 元。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-06-10 23:59:59
12	HX250529 60320032	群众来电反映察尔汗达布逊火车站旁居民用水不便。	察尔汗行政委员会	2025-06-10 23:59:59
13	HX250529 60320028	群众来电反映民乐苑小区 5 号楼 1 单元 502 室租户经济困难未缴纳房租，城控公司擅自停水停电。	市住房和城乡建设局	2025-06-10 23:59:59
14	HX250529 60320025	群众来电反映玲珑湾小区停电导致冰箱食物变质，要求尽快处理停电事宜。	市住房和城乡建设局	2025-06-10 23:59:59
15	HX250529 60320023	群众来电反映玲珑湾小区长期阶段性停水停电，对生活造成极大不便，要求整改。	市住房和城乡建设局	2025-06-10 23:59:59

16	HX250529 60350021	群众来电投诉林苑二期物业以群众未缴纳暖气费为由限制充值水电费。	市住房和城乡建设局	2025-06-10 23:59:59
17	HX250529 60370021	群众来电投诉玲珑湾小区物业不作为，要求更换物业公司，彻底解决小区频繁停水停电的问题。	市住房和城乡建设局	2025-06-10 23:59:59
18	HX250529 60350020	群众来电投诉玲珑湾小区东门商铺使用发电机噪音扰民，物业限制群众充值水电费。	市住房和城乡建设局	2025-06-10 23:59:59
19	HX250529 60350016	群众来反映在察尔汗汇信新材料科技有限公司从事消防管道制作安装，拖欠工资 36000 元。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-06-10 23:59:59
20	HX250529 60320012	群众来电反映上海宝冶建设集团有限公司下设项目部务工拖欠工资。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-06-10 23:59:59
21	HX250529 60350010	群众来电反映幸福家园 5 号楼 4 单元门口管道井自来水漏水，物业将阀门关闭不维修，导致停水，	市住房和城乡建设局	2025-06-10 23:59:59
22	HX250529 60320008	群众来电反映和谐家园 18 号楼 3 单元 202 室因电闸故障导致电器烧毁，物业未对电器烧毁问题作出赔偿，要求免除物业费。	市住房和城乡建设局	2025-06-10 23:59:59
23	HX250529 60200002	群众来电反映国土局家属院 2 号楼 2 单元 101 室燃气阀门移装后至今未通气。	华润燃气有限公司 市住房和城乡建设局	2025-06-10 23:59:59
24	HX250529 60320001	群众来电反映江源中路人社局、审计局、财政局周边及家属院区域停电，向电力公司反映，要求群众自行找人检修。	海西电力格尔木分公司	2025-06-10 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 6 月 5 日 24 时超期回复工单 4 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	HX250520 60340043	群众来电反映人民医院无法使用河南省医保结算，且缴费窗口工作人员态度恶劣。	卫生健康委员会 市人力资源和社会保障局	2025-06-03 17:02:07	2025-05-29 23:59:59	卫生健康委员会推诿、超时退回导致超期 5 日

2	HX250520 60360048	群众来电反映因交通事故导致脚踝受伤，人民医院拒绝开具三天以上休息证明。	卫生健康委员会	2025-05-30 17:21:43	2025-05-29 23:59:59	回复超期 1 日
3	HX250518 60350016	群众来电投诉金峰路青年桥东边绿化带路面坑洼。	市住房和城乡建设局	2025-05-30 17:52:27	2025-05-28 23:59:59	市交通局超时退回，水务集团与市住房和城乡建设局相互推诿导致超期 2 日
4	HX250516 60390024	群众来电建议在长江路前往格尔木南站的丁字路口设置格尔木南站的交通标识。	市交通运输局	2025-05-30 11:42:07	2025-05-27 23:59:59	回复超期 3 日

（三）预警工单。截止 2025 年 6 月 5 日 24 时预警工单 3 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	HX250603 60390015	群众来电反映通宁路萨尔顿宾馆门口绿化带施工后未清理遗留的沙土水泥。	热线接到群众诉求后，立即转派至市林草局、市水利局、水务集团有限公司、市城市管理局、市住房和城乡建设局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复。	2025-06-12 23:59:59	建议由市城市管理局查明原因，明确主体责任后督促相关责任单位及时清理。
2	HX250604 60330048	群众来电反映金峰路派出所路口因施工将道路挖断，无警示标识导致车辆底盘刮蹭。	热线接到群众诉求后，立即转派至市林草局、水务集团有限公司，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复。	2025-06-13 23:59:59	建议由市林草局尽快核实处理。

3	HX250530 60350016	群众来电反映园丁一小区安装燃气管道时需要重新改装阀门位置,要求群众自行承担费用。	热线接到群众诉求后,立即转派至市住房和城乡建设局、华润燃气公司,以上部门均以不在本单位职责为由退回,暂未收到回复。	2025-06-11 23:59:59	建议由市住房和城乡建设局牵头华润燃气公司配合处理。
---	----------------------	--	---	------------------------	---------------------------

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

2025年6月9日印发