

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 13 期（总第 134 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 4 月 25 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 4 月第 4 周）

一、总体情况

2025 年 4 月 18 日 0 时至 4 月 24 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 910 件，较上周减少 0.87%。在线答复 727 件，占比 79.89%；转办工单 182 件（中国政府网转办 19 件，占比 2.09%；省州系统转办 17 件，占比 1.87%；本级工单 146 件，占比 16.04%。）已办结 44 件。

二、主要热点

（一）城乡建设类问题。主要集中在小区电梯故障、公共绿化带未及时养护、停车收费不合理问题，以及部分道路施工工期较长、施工噪音扰民、施工期间未设置警示标识等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 125 件。

（二）社会事业类问题。主要集中在藏青工业园区、乌图美仁中国电建集团、哈西亚图矿业、部分私人企业拖欠工资问题，以及居民医保卡无法正常使用、医疗机构服务不到位等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 91 件。

（三）市场监管类问题。主要集中在商铺售卖过期商品、商品质量不合格、商品价格不合理等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 51 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 4 月 28 日 24 时，3 日后超期工单共计 89 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	HX250421 60370019	群众来电反映盐湖一小区 20 号楼 2 单元 1 楼楼道内照明灯出现故障，向物业反映未处理。	盐湖集团	2025-04-29 23:59:59
2	HX250421 60230001	群众反映食品街全家福家具店购买茶几，商家送货时与购买商品不符，要求配送原商品或退款。	市市场监督管理局	2025-04-29 23:59:59
3	HX250421 60340033	群众来电反映购买星龙二期房屋，至今未签订购房合同，也未办理不动产权证。	市自然资源局 市住建局	2025-04-29 23:59:59
4	HX250421 60360030	群众来电反映在察尔汗盐湖东华科技汇信碳酸锂项目部务工，拖欠其工资约 3 万元左右。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-04-29 23:59:59

5	HX250421 60340024	群众来电投诉人民法院工作人员态度恶劣，辱骂群众。	市人民法院	2025-04-29 23:59:59
6	HX250421 60360016	群众来电反映在南山口宁夏电建务工，拖欠工资约 18000 元。	市人力资源和 社会保障局	2025-04-29 23:59:59
7	HX250421 60360015	群众来电反映乌图美仁乡 185 号，有流动加油车非法销售柴油，存在违规销售散装汽油行为。	市工业信息化 和科技局	2025-04-29 23:59:59
8	HX250421 60330022	群众来电反映水务小区 1 号楼 2 单元 401 室，暖气管道漏水，导致家中墙皮脱落，向物业反映未解决，且小区收费标准未公示。	市住建局	2025-04-29 23:59:59
9	HX250421 60330015	群众来电反映小太阳幼儿园门口施工围挡导致交通不便，要求尽快完成施工将围挡拆除。	华润燃气有限 公司	2025-04-29 23:59:59
10	HX250421 60340014	群众来电反映体育场社区卫生服务站称无法进行皮试，要求相关部门给予合理解释。	卫生健康委员 会	2025-04-29 23:59:59
11	HX250421 60330008	群众来电反映人社局家属院供暖结束后未将管道水排出，导致漏水，多次反映至燃气公司未果。	华润燃气有限 公司	2025-04-29 23:59:59
12	HX250420 60200002	群众反映自来水家属院 1 号楼 3 单元一楼业主将水管总阀门关，多次向物业反映未得到处理。	市住建局	2025-04-29 23:59:59
13	HX250420 60350029	群众来电反映人民路与泰山路交叉口有群众违建房屋。	西城区行政委 员会	2025-04-29 23:59:59
14	HX250420 60320027	群众来电反映市招待所家属院老旧小区改造施工时，施工单位车辆将群众私家车剐蹭，现要求涉事施工单位停工整改并赔偿群众各项损失。	市住建局	2025-04-29 23:59:59
15	HX250420 60350026	群众来电反映康兴花苑 24 号楼 2 单元 202 室电费较高，怀疑有他人共用电路。	市住建局	2025-04-29 23:59:59
16	HX250420 60350022	群众来电反映中山路小游园花草树木无人浇水。	市住建局	2025-04-29 23:59:59
17	HX250420 60320016	群众来电反映在南山口检查站中国电建务工，拖欠其工资 23000 元。	市人力资源和 社会保障局	2025-04-29 23:59:59
18	HX250420 60320015	群众来电反映富源村至乐苑村路段村民焚烧垃圾，且周边均为草场，存在重大火灾隐患。	西城区行政委 员会	2025-04-29 23:59:59
19	HX250420 60350004	群众来电反映青海联宇钾肥公司拖欠其 10 人工资共计 60 万元左右。	昆仑经济技术 开发区管委会	2025-04-29 23:59:59
20	HX250420 60320003	群众来电青海联宇钾肥厂拖欠工资共计 5 万余元，该公司一直推诿拒不支付。	昆仑经济技术 开发区管委会	2025-04-29 23:59:59

21	HX250420 60320002	群众反映自来水家属院1号楼3单元一楼业主将水管总阀门关闭，多次向物业反映未得到处理。	市住建局	2025-04-29 23:59:59
22	HX250419 60390036	群众来电反映成业公寓外临时车辆随意进出，导致该小区业主车辆无处停放。	市住建局	2025-04-29 23:59:59
23	HX250419 60370036	群众来电反映玲珑湾小区停车32分钟收费五元，群众认为收费不合理。	市住建局	2025-04-29 23:59:59
24	HX250419 60390033	群众来电反映盐湖三小区17号楼下商铺压面机器噪音严重扰民，前期已多次反映未解决。	市综合行政执法局	2025-04-29 23:59:59
25	HX250419 60370026	群众来电反映发改委小区物业以群众未交物业费为由限制充值电费。	市住建局	2025-04-29 23:59:59
26	HX250419 60370022	群众来电投诉因居民纠纷，前往小岛村委会向书记求助调解，书记并称没有义务帮助群众调解。	西城区行政委员会	2025-04-29 23:59:59
27	HX250419 60390022	群众来电咨询郭镇东村下水管道施工具体时间，群众要求职能部门工作人员向群众详细说明。	西城区行政委员会	2025-04-29 23:59:59
28	HX250419 60390014	群众来电反映在小灶火工作，拖欠其工资3500元。	市能源局	2025-04-29 23:59:59
29	HX250419 60390013	群众来电反映黄河佳苑停电3天，物业称电力公司将电缆挖断导致停电，群众要求尽快恢复供电，建议物业提供备用发电机。	海西电力格尔木分公司 市住建局	2025-04-29 23:59:59
30	HX250419 60390010	群众来电反映玉峰园物业将群众车辆信息拉黑，导致群众车辆无法进入小区。	市住建局	2025-04-29 23:59:59
31	HX250419 60370004	群众来电反映办理移动手机卡后经常收到催债电话，要求移动公司重新办号。	移动公司	2025-04-29 23:59:59
32	HX250419 60370001	群众来电反映盐桥路派出所民警态度恶劣，言语恐吓群众。	市公安局	2025-04-29 23:59:59
33	HX250422 60330012	群众来电反映盐桥中路燃气施工围挡影响通行，要求尽快完工将围挡拆除。	华润燃气有限公司	2025-04-30 23:59:59
34	HX250422 60330011	群众来电反映盐桥路燃气施工围挡影响店铺经营，要求尽快完成施工将围挡拆除。	华润燃气有限公司	2025-04-30 23:59:59
35	HX250422 60330006	群众来电反映郭勒木德镇众祥村因下水管道施工，导致车辆无处停放被处罚，建议施工单位进行处理以及减免处罚。	市公安局 水务集团有限公司	2025-04-30 23:59:59
36	HX250422 60320039	群众来电反映温室大棚因大风倒塌，咨询农牧局及民政局是否有相关帮扶政策。	市农牧局 市民政局	2025-04-30 23:59:59

37	HX250422 60320037	群众来电反映人民医院产检时，诊断胎心心率过高，转至健桥医院检查时各项指标正常。	卫生健康委员会	2025-04-30 23:59:59
38	HX250422 60320035	群众来电反映和谐家园低保住户，因公租房审核未通过被要求清退。	市住建局	2025-04-30 23:59:59
39	HX250422 60390034	群众来电反映中山路小学教学楼旁老旧小区改造现场多日无人施工，未采取防尘措施。	市住建局	2025-04-30 23:59:59
40	HX250422 60320034	群众来电反映在乐惠享生活超市购买食品过期，要求商家退款并依法进行处罚。	市市场监督管理局	2025-04-30 23:59:59
41	HX250422 60390033	群众来电反映前往妇幼保健院将纸质版出生证明更换为电子版，称无法更换需要做亲子鉴定。	卫生健康委员会	2025-04-30 23:59:59
42	HX250422 60350023	群众来电投诉江源中路邮电小区无物业管理，小区树木干枯，无人浇水。	东城区行政委员会	2025-04-30 23:59:59
43	HX250422 60320030	群众来电反映美豪酒店门口井盖丢失，存在安全隐患。	水务集团有限公司	2025-04-30 23:59:59
44	HX250422 60390027	群众来电反映金路苑小区未放置垃圾桶，导致垃圾堆积，与物业联系电话无人接听。	市住建局	2025-04-30 23:59:59
45	HX250422 60320029	群众来电反映幸福家园开发商以群众未还清贷款为由不予提供房产证。	市住建局	2025-04-30 23:59:59
46	HX250422 60480035	群众反映郭勒木德镇新华村五社居民非法侵占私人土地，私自搭建房屋一事迟迟未得到处理。	西城区行政委员会	2025-04-30 23:59:59
47	HX250422 60390026	群众来电反映颐和家园2号楼后堆积杂物，与物业联系称不归物业管理。	市住建局	2025-04-30 23:59:59
48	HX250422 60320027	群众来电反映在江源路被判定闯红灯，收到处罚决定，要进行行政复议并告知其具体操作流程。	市公安局	2025-04-30 23:59:59
49	HX250422 60390023	群众来电投诉东城国际物业服务态度恶劣，小区内卫生差，物业联系电话无人接听。	市住建局	2025-04-30 23:59:59
50	HX250422 60320023	群众来电反映泰山北路绿化带长期无人维护，导致花草枯死，影响市容环境。	市林草局	2025-04-30 23:59:59
51	HX250422 60390018	群众来电反映河东农场三连频繁发生车祸，要求安装监控或修建路灯，以减少交通事故的发生。	市公安局	2025-04-30 23:59:59
52	HX250422 60320018	群众来电反映西城印象4号楼1单元114室下水管道返水导致家中被淹，向物业反映未解决。	市住建局	2025-04-30 23:59:59
53	HX250422 60320016	群众来电反映其养老金认证超期，需延至下月一并发放，现要求尽快发放养老金。	市人力资源和社会保障局	2025-04-30 23:59:59

54	HX250422 60390015	群众来电反映在西豫有色金属工作，拖欠群众一 行人共 30 多万工资。	昆仑经济技术 开发区管委会	2025-04-30 23:59:59
55	HX250422 60480017	群众反映在西大滩雪枫路购买矿泉水包装破损， 要求更换，工作人员让群众自己承担运费。	市市场监督管 理局	2025-04-30 23:59:59
56	HX250422 60350014	群众来电反映在西大滩雪枫路购买矿泉水，包装 破损，商家让群众自己承担运费更换。	市市场监督管 理局	2025-04-30 23:59:59
57	HX250422 60390014	群众来电反映民乐苑小区 1 号楼与 2 号楼的污水 井周围恶臭，与物业联系未处理。	市住建局	2025-04-30 23:59:59
58	HX250422 60320012	群众来电咨询察尔汗二选市场拆迁后，安置费何 时发放。	察尔汗行政委 员会	2025-04-30 23:59:59
59	HX250422 60320010	群众来电反映在天虹电器购买洗衣机，机器损 坏，要求更换，商家称超过售后期限，拒绝处理。	市市场监督管 理局	2025-04-30 23:59:59
60	HX250423 60360022	群众来电反映金龙小区南门片中午和夜间施工 噪音扰民。	市住建局	2025-05-06 23:59:59
61	HX250423 60360021	群众来电反映八一路金源南巷公共厕所卫生状 况极差，无人打扫。	市城市管理局	2025-05-06 23:59:59
62	HX250423 60360020	群众来电反映在南山口中国安能抽水蓄能电站 务工，共拖欠 13 名工人工资约 30 万元。	市能源局	2025-05-06 23:59:59
63	HX250423 60360007	群众来电反映金峰东路、泰山路和察尔汗路施工 现场无人施工，进度缓慢，影响店铺正常营业。	水务集团有限 公司	2025-05-06 23:59:59
64	HX250423 60360006	群众来电反映利民小区门口施工未设置安全围 挡及警示标识，群众跌入施工坑内受伤，要求就 安全管理缺失问题作出说明并承担医疗费。	水务集团有限 公司	2025-05-06 23:59:59
65	HX250423 60360002	群众来电反映机场大厅昊乾超市存在售卖三无 食品问题，要求职能部门出具书面回复，并将纸 质版处理结果扫描后发送至其指定邮箱	市市场监督管 理局	2025-05-06 23:59:59
66	HX250423 60340040	群众来电反映明珠花苑小区地下停车场内，移动 和电信均无网络信号。	移动公司	2025-05-06 23:59:59
67	HX250423 60350038	群众来电反映在格尔木机场出租车不打表，现咨 询出租车不打表是否合理。	市交通局	2025-05-06 23:59:59
68	HX250423 60200028	群众来电反映投资控股有限公司与青海国宁税 务师事务所有限责任公司沟通税务筹划，待群众 做好相关筹划后，投资控股有限公司称项目被叫 停并告知无法支付相关费用。	市工业信息化 和科技局	2025-05-06 23:59:59

69	HX250423 60340037	群众来电反映金龙小区 11 号楼 2 单元有电缆从单元门旁穿，电缆悬垂过低，易引发触电危险，建议将该电缆迁移至安全位置。	市住建局	2025-05-06 23:59:59
70	HX250423 60340035	群众来电反映全季酒店排污井与昆仑路街道办、嘉玺酒店和飞鹰物业共同使用，希望相关部门协调，由上述四方共同分摊抽污费用。	东城区行政委员会	2025-05-06 23:59:59
71	HX250423 60370039	群众来电反映明珠花苑小区充电桩被安装在天然气总管道附近，存在较大安全隐患。	市住建局	2025-05-06 23:59:59
72	HX250423 60340030	群众来电反映碧桂园 4 号楼 2 单元 2101 室地板质量问题，物业以未缴物业费为由拒绝维修。	市住建局	2025-05-06 23:59:59
73	HX250423 60230030	群众来电反映格尔木市司法局、公安局、自然资源局联合执法认为青海美格钾业违法占地并进行强拆，认为是违法操作。	市公安局 市自然资源局 市司法局	2025-05-06 23:59:59
74	HX250423 60350028	群众来电投诉出租车未将乘客送到指定下车点。	市交通局	2025-05-06 23:59:59
75	HX250423 60370034	群众来电反映碧桂园小区 2 号楼 1 单元 1701 室，开发商不给群众开具购房发票。	国家税务局格尔木市税务分局	2025-05-06 23:59:59
76	HX250423 60340027	群众来电反映因民事纠纷问题拨打郭镇电话寻求调解，工作人员称无法调解，随即挂断电话。	西城区行政委员会	2025-05-06 23:59:59
77	HX250423 60480014	群众来电反映河东农场三连办理房屋过户手续，相关部门多次推脱，至今未办理。	农垦集团	2025-05-06 23:59:59
78	HX250423 60340021	群众来电反映投资控股有限公司与青海国宁税务师事务所有限责任公司沟通税务筹划，待群众做好相关筹划后，投资控股有限公司称项目被叫停并告知无法支付相关费用。	市工业和信息化和科技局	2025-05-06 23:59:59
79	HX250423 60340020	群众来电反映在乌图美仁乡从事沙漠固沙尼龙网铺设工作，现拖欠 10 个人工资 4500 元。	市林草局	2025-05-06 23:59:59
80	HX250423 60200012	群众反映新华村 5 社的居民非法侵占承包陈么乃家的土地长期居住。	西城区行政委员会	2025-05-06 23:59:59
81	HX250423 60350014	群众来电投诉碧桂园开发商推诿不予开具房屋购买发票。	国家税务局格尔木市税务分局	2025-05-06 23:59:59
82	HX250423 60350013	群众来电反映和谐家园小区内有流浪犬，存在安全隐患。	市公安局	2025-05-06 23:59:59

83	HX250423 60370013	群众来电反映和谐家园公租房漏水，多次向物业反映工作人员态度极其恶劣。	市住建局	2025-05-06 23:59:59
84	HX250423 60340009	群众来电反映博爱花苑施工地砖被挖开后未及时处理，下水井改造后仅用木板临时覆盖井口。	市住建局	2025-05-06 23:59:59
85	HX250423 60370009	群众来电反映在察尔汗盐湖东华科技汇信碳酸锂项目部务工，拖欠群众工资共计 8000 元左右。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-05-06 23:59:59
86	HX250423 60350007	群众来电反映在百姓万家超市从事装修工作，拖欠 2 人工资 26000 元。	市人力资源和社会保障 局	2025-05-06 23:59:59
87	HX250423 60340003	群众来电反映在乌图美仁乡光伏升压站项目从事电工，共拖欠工资 13000 余元。	市能源局	2025-05-06 23:59:59
88	HX250423 60370002	群众来电反映众祥村村委会附近流浪狗较多，存在较大安全隐患。	市公安局	2025-05-06 23:59:59
89	HX250423 60330008	群众来电反映在古曼楼山城务工，拖欠群众工资 1400 元。	市人力资源和社会保障 局	2025-05-06 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 4 月 24 日 24 时超期回复工单 2 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	HX250413 60340023	群众来电咨询碧桂园小区消防设施是否符合验收标准。	市住建局	2025-04-24 10:06:12	2025-04-23 23:59:59	回复超期 1 日
2	HX250415 60340005	群众来电反映康泰花园充电桩被贴封条导致充电不便。	铁塔公司	2025-04-25 08:33:54	2025-04-24 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
2025 年 4 月 27 日印发