

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2025 年第 30 期（总第 151 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 8 月 18 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 8 月第 2 周）

一、总体情况

2025 年 8 月 8 日 0 时至 8 月 14 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 1561 件，较上周增加 7.29%。在线答复 1139 件，占比 72.97%；转办工单 403 件（中国政府网转办 16 件，占比 1.02%；省州系统转办 20 件，占比 1.28%；本级工单 367 件，占比 23.51%。）已办结 126 件。

二、主要热点

（一）社会事业类问题。主要集中在察尔汗盐湖、昆仑经济开发区、藏青工业园区以及部分私人企业等拖欠工资、未足额缴纳社保，酒店住宿卫生条件差、景区观光车票价不合理等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 193 件。

（二）交通运输类问题。主要集中在车辆违章停放、信号灯故障、道路施工、交通事故等原因导致交通拥堵，出租车拒载、计价不合理等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 185 件。

（三）城乡建设类问题。主要集中在投诉小区物业不作为、小区物业服务不符合评定星级、公租房押金未退还，施工围挡影响正常通行、施工进度缓慢等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 147 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 8 月 18 日 0 时，即将超期工单共计 26 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	HX250808 60370012	群众来电反映华明物流园内水泥厂夜间营业，扬尘较大，污染环境。	市生态环境局	2025-08-19 23:59:59
2	HX250808 60380024	群众来电反映中山路与黄河路交叉口小公园内路灯不亮。	市林草局	2025-08-19 23:59:59
3	HX250808 60380016	群众来电反映昆保巷张贴楼层保温层时，瓷砖频繁掉落存在安全隐患，施工工作人员态度恶劣。	市住建局	2025-08-19 23:59:59
4	HX250808 60370002	群众来电反映河东农场三连巡蜜时光奶茶店喇叭噪音扰民。	农垦集团	2025-08-19 23:59:59
5	HX250808 60360069	群众来电反映在市住建局海绵办项目担任技术人员，现被拖欠工资约 8000 元。	市住建局	2025-08-19 23:59:59

6	HX250808 60360066	群众来电反映在开发区西豫有色务工，未签署劳动合同，有务工证明，现被拖欠工资约 12000 元。	昆仑经济技术 开发区	2025-08-19 23:59:59
7	HX250808 60360064	群众来电反映 7 月 31 日前往住建局反映问题，至今仍未收到任何回复。	市住建局	2025-08-19 23:59:59
8	HX250808 60360061	群众来电反映八一中路珠峰大厦门前路段长期设置施工围挡，无施工人员作业，影响周边商铺正常经营及道路交通。	海西电力格尔 木分公司	2025-08-19 23:59:59
9	HX250808 60320063	群众来电反映在天时环保科技有限公司工作，未结清绩效工资 5000 元。	昆仑经济技术 开发区	2025-08-19 23:59:59
10	HX250808 60360058	群众来电反映江源中路、人民路及大众街路段因施工围挡导致车辆拥堵，影响居民正常出行。	市住建局	2025-08-19 23:59:59
11	HX250808 60360055	群众来电反映孤独星际野奢酒店工作人员违规将污水抽入洒水车，并喷洒至周边沙滩。	市场监督管理 局	2025-08-19 23:59:59
12	HX250808 60320055	群众来电反映在青海西豫有色金属公司务工，拖欠群众 2000 元工资未发放。	昆仑经济技术 开发区管委会	2025-08-19 23:59:59
13	HX250808 60360051	群众来电反映小岛民乐苑门口设置施工围挡后，长期无工作人员施工，影响商铺正常经营。	市住建局	2025-08-19 23:59:59
14	HX250808 60360041	群众来电反映前往健桥医院进行尿常规和血常规检查，强制要求增加两项彩超、B 超及钙检查，群众不愿接受，医生以安全隐患为由施压。	卫生健康委员 会	2025-08-19 23:59:59
15	HX250808 60360039	群众来电反映西城家苑小区隔音效果差、电梯故障频发、物业不作为，车辆剐蹭问题长期未解决、小区车位规划紧凑，停车困难。	市住建局	2025-08-19 23:59:59
16	HX250808 60360030	群众来电反映铁路利和小区装修时将排烟通道堵塞，存在安全隐患。	市住建局	2025-08-19 23:59:59
17	HX250808 60320026	群众来电反映利和小区住户将公共排风口拆除并改建为鞋柜，经住建部门协调业主已承诺进行整改，现要求核实排风口是否已恢复原状。	市住建局	2025-08-19 23:59:59
18	HX250808 60320024	群众来电反映和谐家园公租房已缴纳三个月押金，现要求交房租时一次性缴纳 8 个月押金。	市投资控股有 限公司	2025-08-19 23:59:59
19	HX250808 60320023	群众来电反映鑫璟花园物业拖欠装修押金 4000 元，至今未退还。	市住建局	2025-08-19 23:59:59
20	HX250808 60320014	群众来电投诉石化基地四合院水果摊位占道经营。	市住建局	2025-08-19 23:59:59

21	HX250808 60320011	群众来电反映在察尔汗盐湖务工拖欠群众工资 13 万元左右	昆仑经济技术 开发区管委会	2025-08-19 23:59:59
22	HX250808 60210004	群众来电反映在利民小区与环卫工人发生争执， 金峰路派出所民警未公正调解，态度恶劣。	市公安局	2025-08-19 23:59:59
23	HX250808 60360002	群众来电反映八一路与江源路交叉口东北角的 人行道存在占道经营现象。	市综合行政执 法局	2025-08-19 23:59:59
24	HX250808 60380014	群众来电反映在空军部队务工，拖欠群众工资 40000 元左右，。	市人力资源和 社会保障局	2025-08-19 23:59:59
25	HX250808 60340003	群众来电反映昆仑公园东门通往阳光城小区的 通行通道大量车辆违规停放、占用通道。	市公安局	2025-08-19 23:59:59
26	HX250808 60380001	群众来电反映在八一中路宜必思酒店入住期间， 有其他人员擅自开启房门。	市市场监督管 理局	2025-08-19 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 8 月 14 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	HX250804 60360051	群众来电反映盐湖二小区住户噪音扰民。	盐湖集团	2025-08-14 17:11:34	2025-08-13 23:59:59	回复超期 1 日
2	HX250804 60360037	群众来电反映民乐苑小区公租房退租后水电费、物业费均未退还。	投资控股 有限公司	2025-08-14 11:37:28	2025-08-13 23:59:59	回复超期 1 日
3	HX250801 60340040	群众来电反映雪水河路绿化带因修建蓄水池， 植被无法灌溉枯死。	市住建局	2025-08-13 17:17:19	2025-08-12 23:59:59	回复超期 1 日
4	HX250730 60370005	群众来电反映金峰路和江源路交叉路口施工完成后未及时回填路面， 未设置安全警示牌，导致车辆底盘被剐蹭，现要求赔偿损失。	市水利局	2025-08-11 23:59:59	2025-08-12 11:15:32	回复超期 1 日

（三）预警工单。截止 2025 年 8 月 14 日 24 时预警工单 1 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	HX250814 60300001	群众来电反映车辆停放在华兴收费停车场内，被树枝砸到，要求赔偿车辆损失。	热线接到群众诉求后，立即转派至市投资控股有限公司、林草局、农垦集团、工业和信息化和科技局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复。	2025-08-25 23:59:59	建议市投资控股有限公司、工业和信息化科技局、林草局、农垦集团共同协商尽快解决群众诉求。

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8月19日印发
