

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 36 期（总第 157 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 9 月 28 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 9 月第 4 周）

一、总体情况

2025 年 9 月 19 日 0 时至 9 月 25 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 1312 件，较上周增加 0.15%。在线答复 960 件，占比 73.17%；转办工单 352 件（中国政府网转办 3 件，占比 0.23%；省州系统转办 19 件，占比 1.45%；本级工单 330 件，占比 25.15%。）已办结 125 件。

二、主要热点

（一）社会事业类问题。主要集中在察尔汗盐湖工业园区、乌图美仁乡防沙治沙项目部以及部分私人企业拖欠工人工资、不予缴纳社保，部分游客反映察尔汗梦幻盐湖景区工作人员服务态度、景区开放时间问题，医院收费不合理、服务态度恶劣等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 162 件。

（二）交通运输类问题。主要集中在昆仑经济开发区全封闭管控设置卡口，导致大型货车通行困难造成交通拥堵；出租车在小区门口停车等客致使附近交通拥堵、火车站接客出租车无秩序随意停车、绕路、拒载等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 148 件。

（三）城乡建设类问题。主要集中在建兴巷、江源路、迎宾路等路段施工围挡未预留通道、未设置警示标志，盐桥南路因全封闭施工导致光明路路段交通拥堵；部分小区物业不作为、电梯故障频发未彻底解决、楼道卫生无人打扫、装修噪音扰民等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 112 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 9 月 28 日 0 时，即将超期工单共计 34 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	HX250919 60360012	群众来电反映住建局施工多次挖断网线，要求施工时确保安全，禁止破坏供水管道和网线。	市住建局	2025-09-29 23:59:59

2	HX250919 60360011	群众来电反映物业通知小区有访问贫困户活动，群众为配合两天未上班，要求相关部门作出解释。	市住建局	2025-09-29 23:59:59
3	HX250919 60360010	群众来电反映兰欧酒店门口下水道异味较大，要求尽快修复。	水务集团有限公司	2025-09-29 23:59:59
4	HX250919 60360006	群众来电反映泰山北路多次未提前通知停水，供水后水中泥沙堵塞管道，承诺赔偿，一直未处理。	水务集团有限公司	2025-09-29 23:59:59
5	HX250919 60350018	群众来电反映世邦对面幸运咖店员服务态度恶劣。	市市场监督管理局	2025-09-29 23:59:59
6	HX250919 60350016	群众来电反映众祥村村委会 6 路公交车站右边井盖缺少，道路坑洼不平。	西城区行政委员会	2025-09-29 23:59:59
7	HX250919 60350005	群众来电反映石油小区物业不作为，要求出具催缴凭证、服务合同、公共设施清洁保养维护记录。	市住建局	2025-09-29 23:59:59
8	HX250919 60390041	群众来电反映在乌图美仁中国三峡电站工作，拖欠群众 6 万元工资。	市能源局	2025-09-29 23:59:59
9	HX250919 60320046	群众来电反映幸福家园小区充电桩收费标 1.2 元/度，要求物业降低充电桩收费标准。	市住建局	2025-09-29 23:59:59
10	HX250919 60320045	群众来电反映交通事故认定不合理，要求重新核查事故责任认定。	市公安局	2025-09-29 23:59:59
11	HX250919 60320043	群众来电反映康兴花园九号楼水管爆裂，导致群众家中水压不足，要求彻底修复管道。	市住建局	2025-09-29 23:59:59
12	HX250919 60370045	群众来电投诉盐湖办事大厅二楼 B19 号窗口工作人员，对群众爱答不理，不耐烦，服务态度恶劣。	市数据局	2025-09-29 23:59:59
13	HX250919 60320041	群众来电反映好客来酒店未更换床单被罩，房间未清扫，要求对酒店做出处罚或对其做出补偿。	卫生健康委员会	2025-09-29 23:59:59
14	HX250919 60390036	群众来电反映尚苑公馆 4 号楼 2 层住户下水主管道漏水导致群众家中被淹，要求赔偿损失。	市住建局	2025-09-29 23:59:59
15	HX250919 60320039	群众来电反映在盛元电子商行通过微信购买玉石，未收到货物，要求退款。	市市场监督管理局	2025-09-29 23:59:59
16	HX250919 60390035	群众来电投诉玲珑湾 19 号楼旁施工噪音扰民。	市住建局	2025-09-29 23:59:59
17	HX250919 60370040	群众来电反映盐桥南路海峰汽修厂前人行道排水井盖破损，存在较大安全隐患。	水务集团有限公司	2025-09-29 23:59:59
18	HX250919 60320038	群众来电反映飞鹰物业收取停车费且未公示收费标准，要求取消收费或将收费标准降低。	市住建局	2025-09-29 23:59:59

19	HX250919 60370038	群众来电反映在华电科工集团有限公司务工，拖欠群众一行 5 人工工资共计 26000 元左右。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-09-29 23:59:59
20	HX250919 60390025	群众来电反映格尔木河道改造项目工作，拖欠群众运输费 11 万元。	市住建局	2025-09-29 23:59:59
21	HX250919 60320026	群众来电反映察尔汗三期卸货未穿反光背心被罚款 2500 元，其他车间罚款 500 元，要求作出解释。	察尔汗行政委员会	2025-09-29 23:59:59
22	HX250919 60370019	群众来电反映在金川矿业瑞茂公司务工，拖欠群众两人工资 5200 元左右。	市自然资源局	2025-09-29 23:59:59
23	HX250919 60320019	群众来电反映星龙小区内的食堂鼓风机噪音问题已持续多年，严重扰民，多次向物业反映未处理。	市住建局	2025-09-29 23:59:59
24	HX250919 60370016	群众来电反映江源路施工围挡附近地钉将群众车胎扎破，现要求清理施工现场的螺丝、地钉。	市住建局	2025-09-29 23:59:59
25	HX250919 60390014	群众来电反映谐家园公租房 2023 年办理退房手续，押金至今未退还。	市住建局	2025-09-29 23:59:59
26	HX250919 60320014	群众来电反映鑫璟花园开发商擅自在小区锅炉房旁的公共区域搭建彩钢房，占用了公共停车位。	市住建局	2025-09-29 23:59:59
27	HX250919 60370014	群众来电反映华润燃气公司缴费进行燃气改造，一直推脱不予处理，要求尽快上门处理。	华润燃气有限公司	2025-09-29 23:59:59
28	HX250919 60320012	群众来电反映新华村安装天然气管道与壁挂炉，到群众家时施工队称天气冷先不装了，现要求尽快安装壁挂炉，补装保温墙。	西城区行政委员会 市住建局	2025-09-29 23:59:59
29	HX250919 60320011	群众来电投诉人民法院 4 号窗口工作人员服务态度恶劣。	市人民法院	2025-09-29 23:59:59
30	HX250919 60200001	群众反映郭勒木德镇小岛村乡村道路质量不过关，多次反映未得到解决。	市住建局	2025-09-29 23:59:59
31	HX250919 60340006	群众来电反映在开发区华电厂务工，拖欠 5 人工工资 3 万元左右。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-09-29 23:59:59
32	HX250919 60330006	群众来电反映金峰中路派出所附近道路施工，将路面挖开后未有工人施工，影响群众店铺经营。	市住建局	2025-09-29 23:59:59
33	HX250919 60330004	群众来电反映开发区施丹弗化工有限公司，废水污水排放不规范，要求严查污水排放现象。	市生态环境局	2025-09-29 23:59:59
34	HX250919 60330002	群众来电反映玲珑湾小区多次停电，导致鱼缸漏水，向住建局反映无值班人员无法快速响应问题。	市住建局	2025-09-29 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 9 月 25 日 24 时超期回复工单 3 件、超期未回复工单 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	HX250915 60330006	群众来电反映江源路与黄河路十字施工车辆车速过快。	市公安局	2025-09-25 11:51:37	2025-09-24 23:59:59	回复超 期 1 日
2	HX250912 60320012	群众来电反映大众路和谐村交界处新建道路比乡间道路高，且乡间道路未铺设下水管道。	市交通运 输局	2025-09-24 10:38:20	2025-09-23 23:59:59	回复超 期 1 日
3	HX250909 60380021	群众来电反映利和小区暖气主管道漏水，向相关部门反映均未处理。	投资控股 有限公司	2025-09-19 08:40:40	2025-09-18 23:59:59	回复超 期 1 日
4	HX250916 60330011	群众来电反映新华村明义生活超市门口与人行横道之间路面出现塌陷。	市交通运 输局	未回复	2025-09-25 23:59:59	超期 2 日
5	HX250916 60370021	群众来电反映和谐村十六中学校向西路段路灯故障，存在安全隐患	市教育局	未回复	2025-09-25 23:59:59	超期 2 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 9 月 29 日 印发
