

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 38 期（总第 159 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 10 月 20 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 10 月第 3 周）

一、总体情况

2025 年 10 月 13 日 0 时至 10 月 19 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 1431 件，较上周增加 70.15%。在线答复 977 件，占比 68.27%；转办工单 454 件（中国政府网转办 6 件，占比 0.42%；省州系统转办 19 件，占比 1.33%；本级工单 429 件，占比 29.98%。）已办结 88 件。

二、主要热点

（一）公共服务类问题。主要集中在供暖开始后部分小区供暖温度不达标、供暖时间较短、因未提前调试维修暖气管道，导致无法按时供暖、部分群众认为先收费后供暖不合理；瑞麟苑小区、园艺场四队、新华村、盐桥村等燃气管道未安装，对居民日常生活造成影响等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 219 件。

（二）社会事业类问题。主要集中在哈西亚图矿业、乌图美仁乡防沙治沙项目部、察尔汗盐湖景区、陆港商务物流中心以及部分私人企业拖欠工人工资、不予缴纳社保；咨询社保、养老保险缴纳政策等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 170 件。

（三）城乡建设类问题。主要集中在市内部分道路施工导致附近路段交通拥堵、居民出行不便，且存在施工进度缓慢、未设置警示标识、未设置施工围挡问题；部分小区物业服务态度恶劣、因未缴纳物业费限制充值水电费、小区内卫生环境较差等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 138 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 10 月 19 日 24 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	HX251011 60350014	群众来电投诉江源中路昆仑公园东门入口处施工未设置标识，导致群众掉入坑洞。	市林草局	2025-10-21 23:59:59
2	HX251011 60330046	群众来电反映 215 国道与 315 国道交汇处环境整治是否为打着环境整治的名义拆除房屋。	察尔汗行政委员会	2025-10-21 23:59:59

3	HX251011 60330043	群众来电反映在南山口水电四局务工，拖欠工资 3600 元左右。	市能源局	2025-10-21 23:59:59
4	HX251011 60210053	秦琪来电投诉铭扬汽车租赁公司，未将客人拉到 指定位置，言语攻击客人。	市交通局	2025-10-21 23:59:59
5	HX251011 60490032	群众反映书山郡住户家中供暖温度不达，物业发 布通告要求先缴纳费用方可供暖。	投资控股有限 公司	2025-10-21 23:59:59
6	HX251011 60340045	群众来电反映云龙兰庭售楼部对面四层楼位置违 规搭建。	市自然资源局	2025-10-21 23:59:59
7	HX251011 60330029	群众来电反映天阳工贸公司因内部私自调试地 磅，导致测量不准。	市市场监督管 理局	2025-10-21 23:59:59
8	HX251011 60340034	群众来电投诉公路小区中午休息时间施工，现场 无工程告示牌、安全措施不到位。	市住建局	2025-10-21 23:59:59
9	HX251011 60380028	群众来电反映石油小区南三区施工噪音较大，影 响附近居民休息。	市住建局	2025-10-21 23:59:59
10	HX251011 60340031	群众来电反映万豪佳苑小区城市供热管网锅炉房 施工车辆围堵小区后门。	市住建局	2025-10-21 23:59:59
11	HX251011 60340025	群众来电反映星龙二期施工时路面遗留坑洞，无 警示标识，摔，导致群众摔伤，要求支付医药费。	市住建局	2025-10-21 23:59:59
12	HX251011 60340017	群众来电反映石油小区南三区楼上住户将暖气管 改造为地暖，导致家中供暖温度不达标。	市住建局	2025-10-21 23:59:59
13	HX251011 60330015	群众来电反映 73951 部队与华润燃气合作天然气 改造项目，至今未动工。	华润燃气有限 公司	2025-10-21 23:59:59
14	HX251011 60340015	群众来电反映白云小区有一半住户家中未通燃 气，郭镇工作人员告知流转户不予通气。	西城区行政委 员会	2025-10-21 23:59:59
15	HX251011 60340013	群众来电反映浙商华府至今未通燃气，要求尽快 通气。	华润燃气有限 公司	2025-10-21 23:59:59
16	HX251011 60330013	群众来电反映郭勒木德镇中源村住户家中未安装 天然气。	华润燃气有限 公司	2025-10-21 23:59:59
17	HX251011 60340012	群众来电反映民乐苑小区已停水 11 天，要求尽快 恢复供水。	市住建局	2025-10-21 23:59:59
18	HX251011 60340007	群众来电反映玲珑湾小区楼顶防水施工，完工后 太阳能未安装，且太阳能玻璃管被人为损坏。	市住建局	2025-10-21 23:59:59
19	HX251011 60380006	群众来电反映和谐村二社燃气改造项目已安装壁 挂炉，未安装燃气管道。	华润燃气有限 公司	2025-10-21 23:59:59

20	HX251011 60340005	群众来电反映前往人民医院就诊，医生告知无异常无需用药，第三次复查称需进行手术治疗。	卫生健康委员会	2025-10-21 23:59:59
21	HX251011 60340003	群众来电反映在开发区华电厂务工，拖欠群众材料费 7 万元左右，要求尽快支付。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-10-21 23:59:59
22	HX251011 60200005	群众反映在陆港物流三期项目部务工，拖欠 3 人工资 76000 元。	市住建局	2025-10-21 23:59:59
23	HX251011 60330001	群众来电反映在金峰路与察尔汗路海绵城市建设务工，拖欠群众工资 8000 元。	市住建局	2025-10-21 23:59:59
24	HX251011 60340002	群众来电反映碧桂园小区交房至今房屋阳台漏水，且厨房未安装烟道，无法正常排烟。	市住建局	2025-10-21 23:59:59
25	HX251011 60210002	群众反映陆港物流三期项目工务工，拖欠 3 人工资 76000 元。	市住建局	2025-10-21 23:59:59
26	HX251011 60390002	群众来电反映豪都娱乐凌晨 6 点仍在营业，顾客均从后门进出，要求严查。	市文体旅游广电局	2025-10-21 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 10 月 19 日 24 时超期回复工单 6 件，超期未回复工单 4 件（详见下表），每月超期工单州政府将在全州进行通报，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	HX250928 60330020	群众来电反映江源中路停水，影响商铺经营。	水务集团有限公司	2025-10-15 11:15:53	2025-10-14 23:59:59	回复超期 1 日
2	HX250928 60360008	群众来电反映泰山北路停水，要求尽快恢复。	水务集团有限公司	2025-10-15 11:01:42	2025-10-14 23:59:59	回复超期 1 日
3	HX250928 60320039	群众来电反映人民路与泰山路交叉口二层房屋，违规加盖三层。	市自然资源局	2025-10-15 17:53:53	2025-10-14 23:59:59	回复超期 1 日
4	HX250928 60300001	群众来电反映和谐村十六中学校向西路段路灯故障。	市教育局 西城区行政委员会	未回复	2025-10-14 23:59:59	市教育局多次推诿
5	HX250928 60380028	群众来电反映江源北路龙鹏商务宾馆水压不足。	水务集团有限公司	2025-10-15 11:24:29	2025-10-14 23:59:59	回复超期 1 日

6	HX250928 60320016	群众来电反映东村逸夫小学向北1公里处修建水池,施工车辆将自来水井盖压塌。	水务集团有限公司	2025-10-15 17:57:36	2025-10-14 23:59:59	西城区行政委员会到期退回导致超期1日
7	HX250928 60320014	群众来电反映在陆港商旅物流中心务工,拖欠一行7人工资8万元	陆港园区管理委员会	2025-10-16 09:18:29	2025-10-14 23:59:59	回复超期2日
8	HX251009 60350025	群众来电投诉玲珑湾东门铺面消防改造施工进度缓慢。	市住建局	未回复	2025-10-17 23:59:59	超期1日
9	HX251002 60340035	群众来电反映炼油厂小区施工围挡未预留通道。	市住建局	未回复	2025-10-17 23:59:59	超期1日
10	HX251006 60360002	群众来电反映大漠烧烤附近的楼盘夜间施工噪音扰民。	市综合行政执法局 市住建局	未回复	2025-10-17 23:59:59	综合行政执法局与住建局相互推诿

（三）预警工单。截止2025年10月19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	HX251014 60360034	群众来电反映215国道通向察尔汗盐湖三期的十字路口路面坑洼,建议尽快修复。	热线接到群众诉求后,立即转派至青海汇信资产管理有限公司、盐湖股份有限公司、市交通局、市城市管理局、察尔汗行政委员会、格尔木市公路总段,以上部门均以不在本单位职责为由退回,暂未收到回复。	2025-10-23 23:59:59	建议盐湖集团股份有限公司尽快核实处理。

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 10 月 21 日印发
