

# 格尔木市 12345 政务服务便民热线

## 工作通报

2025 年第 40 期（总第 161 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 10 月 27 日

### 格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 10 月第 4 周）

#### 一、总体情况

2025 年 10 月 20 日 0 时至 10 月 26 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 1439 件，较上周增加 0.56%。在线答复 993 件，占比 69%；转办工单 446 件（中国政府网转办 11 件，占比 0.76%；省州系统转办 10 件，占比 0.69%；本级工单 425 件，占比 29.53%。）已办结 75 件。

## 二、主要热点

(一) 公共服务类问题。主要集中在部分小区自供暖以来仍存在供暖温度不达标、供暖时间较短、无法按时供暖问题；小区水压不足、停水、停电问题较为常见；快递未及时配送、未配送至目的地、快递员服务态度恶劣等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 197 件。

(二) 交通运输类问题。主要集中在市区多路段因道路施工、车辆违章停车等原因导致交通拥堵；部分路段红路灯设置不合理；昆仑经济技术开发区设置卡口导致车辆进入不便等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 135 件。

(三) 城乡建设类问题。主要集中在市内部分道路施工未张贴施工通告、施工期间扬尘较大、围挡建成后无人施工、施工工期较长、道路施工完成后路面未及时回复平整；部分小区物业服务态度恶劣、小区内电梯故障、路灯故障未及时维修、卫生环境差等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 126 件。

## 三、工单情况

(一) 即将到期工单。截止 2025 年 10 月 26 日 24 时，即将超期工单共计 47 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	HX251021 60360015	群众来电反映广达滨河 B 区供暖道温度不达标，多次向供热公司反映未处理。	投资控股有限公司	2025-10-30 23:59:59
2	HX251021 60370013	群众来电反映林苑一期 3 号楼 4 单元 601 室至今未供暖。	市住建局	2025-10-30 23:59:59

3	HX251021 60370012	群众来电反映多次前往市监局窗口办理加气证，工作人员以相关负责人休假为由不给办理。	市数据局	2025-10-30 23:59:59
4	HX251021 60370009	群众来电反映众祥村一社居民在家中燃烧牛蹄、羊蹄，产生严重异味。	市生态环境局	2025-10-30 23:59:59
5	HX251021 60210088	群众反映书山郡小区有车辆常年堵塞消防通道，物业一直未处理。	市住建局	2025-10-30 23:59:59
6	HX251021 60360009	群众来电反映书山郡物业切断家中电源，导致冰箱食品变质，冰箱受损，要求赔偿损失。	市住建局	2025-10-30 23:59:59
7	HX251021 60380047	群众来电反映幸福家园水压较小，暖气温度较低。	市住建局	2025-10-30 23:59:59
8	HX251021 60340052	群众来电反映林苑二期门口的金铮广告公司，在生产过程中散发胶水味及其他刺鼻气味。	市生态环境局	2025-10-30 23:59:59
9	HX251021 60330040	群众来电反映前往星园小区物业缴纳水电费时，物业工作人员多次要求先缴纳暖气费。	市住建局	2025-10-30 23:59:59
10	HX251021 60340048	群众来电反映泰山北路和人民路交叉口的平房，相关部门强制进行拆迁。	房屋征收与补偿中心	2025-10-30 23:59:59
11	HX251021 60330039	群众来电反映盐湖一小区西门前期施工导致路面塌陷，建议修复。	市住建局	2025-10-30 23:59:59
12	HX251021 60380040	群众来电反映在中铁十八局务工，拖欠群众工资 33600 元。	市人力资源和社会保障局	2025-10-30 23:59:59
13	HX251021 60380039	群众来电反映在华电厂务工，拖欠群众工资 990 元。	市能源局	2025-10-30 23:59:59
14	HX251021 60200007	群众反映水电小区红楼家茶艺将大型空调安装在消防通道上。	市消防救援支队	2025-10-30 23:59:59
15	HX251021 60340045	群众来电反映建设路和中山路交叉口施工围挡未留通道。	市林草局 市住建局	2025-10-30 23:59:59
16	HX251021 60340044	群众来电反映在乌图美仁乡中灶火治沙，拖欠一行 4 人工资共计 13000 元左右。	市林草局	2025-10-30 23:59:59
17	HX251021 60380034	群众来电反映仁康医院外科医生无证行医，放射科重新安装的自动门未向环保局检测。	卫生健康委员会 市生态环境局	2025-10-30 23:59:59
18	HX251021 60340039	群众来电建议在江源路开设路口，安装红绿灯，允许车辆左转至建兴巷。	市公安局	2025-10-30 23:59:59
19	HX251021 60340035	群众来电反映在亿汇物流园务工，拖欠群众工资 650 元。	市人力资源和社会保障局	2025-10-30 23:59:59

20	HX251021 60380024	群众来电反映江源北路施工导致海盛茶餐厅片区下水管道堵塞，要求尽快疏通。	市住建局	2025-10-30 23:59:59
21	HX251021 60340027	群众来电反映利民小区至今未供暖。	市住建局	2025-10-30 23:59:59
22	HX251021 60340026	群众来电反映西格办小学十字路口发生交通事故，交警要求私下解决，现要求找到肇事车主，赔偿车辆维修费，处理办案民警不作为。	市公安局	2025-10-30 23:59:59
23	HX251021 60330024	群众来电反映八一路至金峰路施工未预留通道，影响商铺经营，要求尽快拆除围挡。	市住建局	2025-10-30 23:59:59
24	HX251021 60380017	群众来电反映金峰路、江源路、建设路及盐桥路施工导致堵车严重，建议逐个路段施工。	市住建局	2025-10-30 23:59:59
25	HX251021 60310001	群众反映丈夫出轨，用女方名义借网贷，向女方父亲借钱，现求助妇联分清欠款并偿还女方父亲欠款，帮助协调离婚。	市妇联	2025-10-30 23:59:59
26	HX251021 60340019	群众来电反映在乌图美仁乡五标段治沙项目工作，拖欠一行 16 人工资 13.5 万元。	市林草局	2025-11-04 23:59:59
27	HX251021 60340018	群众来电反映林苑一期住户向物业申请报停暖气未获批准。	市住建局	2025-11-04 23:59:59
28	HX251021 60330013	群众来电投诉前往黄河路派出所开具无犯罪记录时工作人员态度恶劣。	市公安局	2025-11-04 23:59:59
29	HX251021 60380011	群众来电反映环保局家属院房屋未装修完成，现需报停取暖费，但被告知无法报停。	投资控股有限公司	2025-11-04 23:59:59
30	HX251021 60380009	群众来电反映拆迁单位未携带测量工前往金北五巷认定房屋为违建，拆迁赔偿金额不合理。	房屋征收与补偿中心	2025-11-04 23:59:59
31	HX251021 60340011	群众来电反映在炼油厂从事吊车司机，拖欠群众工资 7200 元。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-11-04 23:59:59
32	HX251021 60380006	群众来电反映民乐苑小区至今未供暖。	投资控股有限公司	2025-11-04 23:59:59
33	HX251021 60380005	群众来电反映收到案件强制执行短信，涉及贷款纠纷，导致群众的银行卡被冻结。	市人民法院	2025-11-04 23:59:59
34	HX251021 60340010	群众来电反映在开发区西豫有色金属有限公司务工，拖欠群众工资 1000 元。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-11-04 23:59:59
35	HX251021 60340008	群众来电反映光明路阳光城小区 15 号至今只供暖 3 天，要求尽快处理。	市住建局	2025-11-04 23:59:59

36	HX251021 60330006	群众来电反映在奥斯曼大盘鸡餐厅就餐后，商家未开具发票。	国家税务局格尔木市税务分局	2025-11-04 23:59:59
37	HX251021 60330005	群众来电反映浙商华府小区已具备入住条件燃气管道未安装，家中至今无法供暖。	华润燃气有限公司	2025-11-04 23:59:59
38	HX251021 60200001	群众反映林苑小区一期未按时供暖。	市住建局	2025-11-04 23:59:59
39	HX251021 60330002	群众来电反映在察尔汗盐湖青海汇信公司工作，拖欠工资约两万元。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-11-04 23:59:59
40	HX251021 60210002	群众反映金北社区五巷房屋被拆迁办认定为违建，要求尽快安排拆迁。	房屋征收与补偿中心	2025-11-04 23:59:59
41	HX251021 60380003	群众来电反映水电小区未供暖，向物业反映，至今未处理。	市住建局	2025-11-04 23:59:59
42	HX251021 60390008	群众来电反映昆仑路与博爱巷交叉口、玲珑湾酒店旁施工工期长，建议光明路水渠增加盖板。	市林草局 市住建局	2025-11-04 23:59:59
43	HX251021 60320009	群众来电反映西城印象一期电梯出现故障，无法正常使用。	市住建局	2025-11-04 23:59:59
44	HX251021 60320004	群众来电反映郭勒木德镇和谐村燃气改造项目已完成，但未安装燃气管道。	西城区行政委员会	2025-11-04 23:59:59
45	HX251021 60390003	群众来电反映八一中路九鼎牛肉面给群众提供的饮食未放盐，且卫生环境差。	市市场监督管理局	2025-11-04 23:59:59
46	HX251021 60320003	群众来电反映玲珑湾酒店门口夜间道路施工噪音严重扰民。	市住建局	2025-11-04 23:59:59
47	HX251021 60320002	群众来电反映西城印象一期小区门口夜间车辆违章停车。	市公安局	2025-11-04 23:59:59

(二) 超期工单。截止 2025 年 10 月 26 日 24 时超期回复工单 7 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	HX251014 60350026	群众来电反映水电宾馆楼下红楼茶馆，将空调外机装至小区过道内，存在消防安全隐患	市消防救援支队	2025-10-25 11:54:13	2025-10-23 23:59:59	回复超期 2 日

2	HX251013 60320007	群众来电反映文海大厦后楼顶违建彩钢房。	市自然资局	2025-10-23 11:55:05	2025-10-22 23:59:59	回复超期 1 日
3	HX251012 60370057	群众来电反映可可西里管理局家属院门前供暖管网施工，将电缆挖断。	市住建局	2025-10-23 19:01:11	2025-10-22 23:59:59	回复超期 1 日
4	HX251011 60340045	群众来电反映金南二巷云龙兰庭售楼部对面违规搭建。	市自然资局	2025-10-22 19:46:26	2025-10-21 23:59:59	回复超期 1 日
5	HX251009 60350025	群众来电反映玲珑湾东门铺面消防改造施工进度缓慢。	市住建局	2025-10-20 18:18:54	2025-10-17 23:59:59	回复超期 1 日
6	HX251006 60360002	群众来电反映石市场大漠烧烤附近楼盘夜间施噪音扰民。	市住建局	2025-10-20 17:15:26	2025-10-17 23:59:59	市住建局到期退回导致超期 1 日
7	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	2025-10-21 10:17:31	2025-10-14 23:59:59	回复超期 5 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年月 10 日 28 印发