

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 41 期（总第 162 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 11 月 3 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 10 月第 5 周）

一、总体情况

2025 年 10 月 27 日 0 时至 11 月 2 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 1302 件，较上周减少 9.52%，其中：在线答复 887 件，占比 68.13%；转办工单 415 件（中国政府网转办 6 件，占比 0.46%；省州系统转办 28 件，占比 2.15%；本级工单 381 件，占比 29.26%），已办结 82 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、停水停电现象频发；新华村、园艺场等区域住户家中燃气管道未接通；加气站停业导致出租车加气困难等问题，本周热线接到此类诉求电话共 163 件。

（二）社会事业类问题。主要集中在庆华矿业、乌图美仁乡治沙工程、青海华电格尔木一期、哈西亚图矿业、藏青工业园区及部分私人企业拖欠工资、未足额缴纳医疗保险、社会保险；咨询低保、独生子女补贴、出生证申请流程等问题，本周热线接到此类诉求电话共 158 件。

（三）城乡建设类问题。主要集中在市内部分道路施工工期较长、完工后未及时恢复路面平整；部分道路路灯故障未及时修复；部分小区物业服务态度恶劣、卫生环境差、小区停车收费不合理、车辆违规停放堵塞消防通道、公租房退租未及时退还押金等问题，本周热线接到此类诉求电话共 107 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 11 月 2 日 24 时，即将超期工单共 41 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	HX251028 60330014	群众来电反映建设路污水夜间散发恶臭，影响居民正常生活。	水务集团有限公司	2025-11-06 23:59:59
2	HX251028 60370008	群众来电反映碧桂园物业授权业主给停车位上锁，导致停车困难。	市住建局	2025-11-06 23:59:59

3	HX251028 60330009	群众来电投诉林苑小区二期室内供暖温度不达标。	市住建局	2025-11-06 23:59:59
4	HX251028 60490062	群众反映华兴家园电动车占用消防通道，堵塞消防通道。	市住建局	2025-11-06 23:59:59
5	HX251028 60330005	群众来电反映在格尔木垚鑫矿业有限公司工作，拖欠 20 多位工人工资共计 30 万元左右。	市自然资源局	2025-11-06 23:59:59
6	HX251028 60350052	群众来电投诉南郊南海路中石化油库内装油 14 吨，缺少 60 公斤，数量不足。	市市场监督管理局	2025-11-06 23:59:59
7	HX251028 60490054	群众反映开发区设置卡口，完成扫码报备后等待一小时。	昆仑经济技术技术 开发区管委会	2025-11-06 23:59:59
8	HX251028 60320040	群众来电反映在湖南火电务工，已签订劳动合同，拖欠工资共计 30 万元左右。	昆仑经济技术技术 开发区管委会	2025-11-06 23:59:59
9	HX251028 60390038	群众来电反映奥体花园物业缴纳电费后发现少近 130 度电，物业不予处理且服务态度恶劣。	市住建局	2025-11-06 23:59:59
10	HX251028 60320036	群众来电反映泰山路加气站目前处于停业状态，导致群众出租车无法正常加气。	华润燃气有限公司	2025-11-06 23:59:59
11	HX251028 60320035	群众来电反映在哈西亚图矿业有限公司务工，拖欠一行 30 人工工资共计 50 万元左右。	市自然资源局	2025-11-06 23:59:59
12	HX251028 60320034	群众来电反映察尔汗路与八一路交汇处，抽水车长时间占用非机动车道，影响电动车通行。	市住建局	2025-11-06 23:59:59
13	HX251028 60390033	群众来电反映在盐桥北路青藏公路院内工作，拖欠群众 3900 元的工资。	市人力资源和社会 保障局	2025-11-06 23:59:59
14	HX251028 60210024	群众来电反映近期频繁接到青海盈熙信息咨询服务有限公司来电推销贷款业务。	市财政局	2025-11-06 23:59:59
15	HX251028 60390030	群众来电反映铁塔公司在碧桂园小区 2 号楼顶楼安装信号塔，存在辐射隐患，现要求拆除。	铁塔公司	2025-11-06 23:59:59
16	HX251028 60320031	群众来电反映近期频繁接到青海盈熙信息咨询服务有限公司来电推销贷款业务。	市财政局	2025-11-0 6 23:59:59
17	HX251028 60320030	群众来电投诉美团外卖员未按规定将商品配送至指定区域，服务态度恶劣。	市工业信息化和 科技局	2025-11-06 23:59:59
18	HX251028 60390027	群众来电反映在乌图美仁乡工作，老板拖欠群众 3000 元工资。	市人力资源和社会 保障局	2025-11-06 23:59:59
19	HX251028 60390026	群众来电反映 109 国道东郊煤场旁中石化加油站，有倒卖油卡现象。	市公安局	2025-11-06 23:59:59

20	HX251028 60320027	群众来电反映实验小学正前方人行道的斑马线严重磨损，建议重新粉刷。	市公安局	2025-11-06 23:59:59
21	HX251028 60390023	群众来电反映云山郡别墅区发布停车收费通知后不允许车辆出小区，要求成立业主委员会。	西城区行政委员会 市住建局	2025-11-06 23:59:59
22	HX251028 60390020	群众来电反映一中对面交警队前的公共停车位被警戒线围挡，导致接送学生的车辆无处停放。	市公安局	2025-11-06 23:59:59
23	HX251028 60390019	群众来电反映出租车在众信巷加气站排队加气，因交通拥堵驱赶群众。	市公安局	2025-11-06 23:59:59
24	HX251028 60350021	群众来电反映盐湖三小区天然气改造，希望工作人员在下午五点后上门安装。	市住建局	2025-11-06 23:59:59
25	HX251028 60320021	群众在来电反映达布逊存在众多黑车，集中于涩北三车间，车辆无手续，存在安全隐患。	市综合行政执法局	2025-11-06 23:59:59
26	HX251028 60350018	群众来电投诉综合行政执法局的工作人员不允许外地居民在新村路口摆摊经营。	市综合行政执法局	2025-11-06 23:59:59
27	HX251028 60320018	群众来电反映玲珑湾小区因防水作业拆除了原有的太阳能后一直未安装。	市住建局	2025-11-06 23:59:59
28	HX251028 60390017	群众来电反映在银河巷停车被处罚，道路未设置禁停标识，要求撤销罚单并完善执法流程。	市公安局	2025-11-06 23:59:59
29	HX251028 60350016	群众来电投诉建兴巷宁靓小区经常停水。	市住建局	2025-11-06 23:59:59
30	HX251028 60320017	群众来电反映星龙小区一期物业费上涨，但物业服务标准未提升。	市住建局	2025-11-06 23:59:59
31	HX251028 60390012	群众来电反映华兴嘉园以盈利模式出租，未配备消防设施。	市公安局	2025-11-06 23:59:59
32	HX251028 60320013	群众来电反映发改委家属院物业不允许安装充电桩，现要求在小区公共区域安装公共充电桩。	市住建局	2025-11-06 23:59:59
33	HX251028 60320012	群众来电反映在房安欣地产签订合同并支付定金 1 万元，现要求终止交易，退还定金。	市住建局	2025-11-06 23:59:59
34	HX251028 60320011	群众来电反映在超普汽修务工，老板拖欠工资共计 2 万元左右。	市人力资源和社会保障局	2025-11-06 23:59:59
35	HX251028 60490006	群众在察尔汗盐湖中试基地务工 34 天，现拖欠工资 14620 元未发放。	昆仑经济技术技术开发区管委会	2025-11-06 23:59:59

36	HX251028 60350010	群众来电投诉食品街与明珠巷交叉路，自来水主管道漏水。	水务集团有限公司	2025-11-06 23:59:59
37	HX251028 60320007	群众来电反映建兴巷宁靓小区，每天晚上停水已持续三天，向物业反映无果。	市住建局	2025-11-06 23:59:59
38	HX251028 60350007	群众来电投诉建兴巷宁靓小区楼道应急灯故障，多次向物业反映未处理。	市住建局	2025-11-06 23:59:59
39	HX251028 60200002	群众反映黄河路和察尔汗路路面大坑导致车辆受损，未设置警示标识，现要求赔偿损失。	市林草局	2025-11-06 23:59:59
40	HX251028 60320001	群众来电反映光明城市花园二期楼盘施工，周末、夜间、午休时段作业，噪音扰民。	市住建局	2025-11-06 23:59:59
41	HX251027 60330013	群众来电反映宝瑞轩小区住户家中漏水，水流至楼下商铺，导致商铺天花板掉落。	市住建局	2025-11-06 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 11 月 2 日 24 时超期回复工单 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	HX251020 60350055	群众来电反映园艺场 5 队铁路旁边的住户未安装壁挂炉。	市住建局	2025-10-30 19:34:00	2025-10-29 23:59:59	回复超期 1 日
2	HX251020 60350017	群众来电反映小岛村一社已通天然气，但未安装壁挂炉。	市住建局	2025-10-30 19:33:37	2025-10-29 23:59:59	回复超期 1 日
3	HX251018 60350008	群众来电反映利民小区暖气管道施工时，将楼道内分水器损坏。	市住建局	2025-10-30 18:35:37	2025-10-29 23:59:59	回复超期 1 日
4	HX251013 60340002	群众来电反映玉石市场附近违建房屋，噪音扰民。	市自然资源局	2025-10-27 09:49:58	2025-10-22 23:59:59	回复超期 3 日

（三）预警工单。截止 2025 年 11 月 2 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。

工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间	工作建议
HX251029 60320043	群众来电反映河东农场二连大树枯萎无人灌溉。	热线接到群众诉求后，立即转派至农垦集团、西城区行政委员会，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复。	2025-11-07 23:59:59	建议由农垦集团和西城区行政委员会共同协商处理。

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 11 月 3 日印发
