

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工作 通 报

2025 年第 42 期（总第 163 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 11 月 10 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 11 月第 1 周）

一、总体情况

2025 年 11 月 3 日 0 时至 11 月 9 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 1381 件，较上周增加 6.07%，其中：在线答复 981 件，占比 71.04%；转办工单 400 件（中国政府网转办 7 件，占比 0.51%；省州系统转办 16 件，占比 1.16%；本级工单 377 件，占比 27.3%），已办结 102 件。

二、主要热点

（一）公共服务类问题。主要集中在部分小区供暖温度不达标、供暖时间较短，个别小区未供暖；郭勒木德镇城北村、小岛村、新华村、园艺场等部分住户家中未通天然气；快递破损、不派送等问题，本周热线接到此类诉求电话共 193 件。

（二）社会事业类问题。主要集中在乌图美仁乡光伏园区、庆华矿业、中国交建、青海华电格尔木一期、藏青工业园区及部分私人企业拖欠工资；咨询医保报销、养老金发放、独生子女补贴等问题，本周热线接到此类诉求电话共 189 件。

（三）交通运输类问题。主要集中在市区部分路段信号灯故障、车辆违章停放；八一路、江源路、昆仑路以及格茫公路西出口超限站交通拥堵；出租车拒载、不按规定计价，驾校报名、退费等问题，本周热线接到此类诉求电话共 126 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 11 月 9 日 24 时，即将超期工单共 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	HX251104 60330018	群众来电反映碧桂园小区公共车位安装三角架，导致其他业主无法停车。	市住建局	2025-11-13 23:59:59
2	HX251104 60330013	群众来电反映宝玉石公司家属院物业未经过业主同意安装门禁，收取停车费，要求取消停车费。	市住建局	2025-11-13 23:59:59
3	HX251104 60330008	群众来电反映金路苑小区居民将采矿设备堆放 在小区及楼道内，导致卫生环境差。	市住建局	2025-11-13 23:59:59
4	HX251104 60330005	群众来电反映百姓万家超市停车场收费杆设立在盲道外，影响特殊人群出行且存在安全隐患。	农垦集团	2025-11-13 23:59:59

5	HX251104 60330004	群众来电反映江源路邮电小区统一改为分户供暖，由于小区未纳入老旧小区改造，导致燃气费价格变更申请无法落实。	华润燃气有限公司 市住建局	2025-11-13 23:59:59
6	HX251104 60340068	群众来电反映城北村煤改气项目，已安装壁挂炉，但至今未通气，要求尽快通气。	华润燃气有限公司	2025-11-13 23:59:59
7	HX251104 60370063	群众来电反映银河小区4号楼4楼供暖温度不达标。	投资控股有限公司	2025-11-13 23:59:59
8	HX251104 60370059	群众来电反映其父亲在华润燃气公司务工时受伤，现公司拒绝处理工伤问题。	市人力资源和社会保障局	2025-11-13 23:59:59
9	HX251104 60360055	群众来电反映浪迹旅拍公司拍摄过程中二次收费，效果与宣传图严重不符。	市市场监督管理局	2025-11-13 23:59:59
10	HX251104 60370058	群众来电反映滨河南路路灯故障，影响居民正常出行。	铁塔公司	2025-11-13 23:59:59
11	HX251104 60360053	群众来电反映发生冲突报警后黄河路派出所查看监控称是群众先动手，现要求重新核实。	市公安局	2025-11-13 23:59:59
12	HX251104 60360050	群众来电反映在开发区青海坤瑞建设工程有限公司务工，现公司拖欠群众工资40150元。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-11-13 23:59:59
13	HX251104 60360048	群众来电反映小岛六社社长在低保情况核实过程中态度恶劣。	西城区行政委员会	2025-11-13 23:59:59
14	HX251104 60340052	群众来电反映康泰花园小区的下水管道漏水到群众地下室，向物业反映不予处理。	市住建局	2025-11-13 23:59:59
15	HX251104 60340049	群众来电反映在南郊湖南正道木工务工，拖欠群众2个人工资1万元左右。	市人力资源和社会保障局	2025-11-13 23:59:59
16	HX251104 60340046	群众来电反映碧桂园小区部分业主在公共停车位上私自安装地锁，要求尽快处理。	市住建局	2025-11-13 23:59:59
17	HX251104 60370041	群众来电反映黄河佳苑楼下围挡无人施工，要求尽快拆除围挡，并赔偿围挡期间商铺损失。	市城市管理局	2025-11-13 23:59:59
18	HX251104 60360035	群众来电反映玲珑湾物业要求业主签署太阳能漏水，物业不承担责任协议，认为协议不合理。	市住建局	2025-11-13 23:59:59
19	HX251104 60340041	群众来电反映昆仑北路利民小区未供暖，物业将未缴暖气费业主名单公布，群众认为未征得业主同意，侵犯了业主的隐私，要求尽快供暖。	市住建局	2025-11-13 23:59:59
20	HX251104 60360031	群众来电反映在兰河塑业有限公司务工，现公司拖欠工资约1万元左右。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-11-13 23:59:59

21	HX251104 60340036	群众来电反映在黄河中路铭至快递有限公司务工，现发生工伤，能否在格尔木市申请工伤认定。	市人力资源和社会保障局	2025-11-13 23:59:59
22	HX251104 60200020	群众反映海湖社区东片区因房屋属于违建，安置后需补缴 12 万元，群众要求降低补缴费用。	房屋征收与补偿中心	2025-11-13 23:59:59
23	HX251104 60340029	群众来电反映玲珑湾小区楼顶防水施工后至今未安装太阳能，要求尽快安装太阳能。	市住建局	2025-11-13 23:59:59
24	HX251104 60200018	群众反映海湖社区因房屋属于违建，安置后需补缴 10 万元，群众表示经济困难无力承担，希望相关部门协调免除补缴。	房屋征收与补偿中心	2025-11-13 23:59:59
25	HX251104 60310001	群众来电反映证件被扣押无法诉讼离婚，现请求妇联介入探视孩子，并协调离婚。	市妇联	2025-11-13 23:59:59
26	HX251104 60360021	群众来电反映玲珑湾小区周边商铺停水，影响经营，现要求恢复供水。	市住建局	2025-11-13 23:59:59
27	HX251104 60360020	群众来电反映华兴小区 1 号楼单元门损坏，多次向物业反映，一直未得到处理。	市住建局	2025-11-13 23:59:59
28	HX251104 60360019	群众来电反映利民小区至今未供暖。	市住建局	2025-11-13 23:59:59
29	HX251104 60360015	群众来电反映盐湖一小区水压较小，多次向自来水公司报修，但至今未解决。	水务集团有限公司	2025-11-13 23:59:59
30	HX251104 60340016	群众来电反映广达 A 区 9 号楼暖气阀门损坏，物业至今未维修。	市住建局	2025-11-13 23:59:59
31	HX251104 60370010	群众来电反映德龙幸福里小区南门外的路灯故障，影响附近居民正常出行。	市住建局	2025-11-13 23:59:59
32	HX251104 60360002	群众来电反映在格尔木市海绵城市项目为中铁十五局务工，现公司拖欠其工资约 1 万元。	市住建局	2025-11-13 23:59:59
33	HX251104 60370003	群众来电反映大众街 84 号房屋拆迁评估价格过低，要求给出公平合理的补偿。	房屋征收与补偿中心	2025-11-13 23:59:59
34	HX251104 60340001	群众来电反映银河巷盐湖城投资开发有限公司路段路灯不亮，要求尽快恢复照明。	市城市管理局	2025-11-13 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 11 月 9 日 24 时超期回复工单 5 件，超期未回复工单 3 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	HX251028 60320027	群众来电反映实验小学门口人行道的斑马线已严重磨损，模糊不清，存在安全隐患，建议重新粉刷。	市公安局	2025-11-07 17:59:44	2025-11-06 23:59:59	回复超期 1 日
2	HX251028 60390019	群众来电反映出在众信巷排队加气，交警队称堵塞交通不开走就贴罚单，要求对不处罚违停车辆，反而让排队加气车辆驶离做出解释。	市公安局	2025-11-07 17:51:46	2025-11-06 23:59:59	回复超期 1 日
3	HX251028 60390017	群众来电反映在柴达木中路银河巷停车卸货，被交警贴罚单，称该道路未设置禁停标识，要求撤销罚单。	市公安局	2025-11-07 17:55:31	2025-11-06 23:59:59	回复超期 1 日
4	HX251023 60340057	群众来电反映公路小区午休时间施工，施工人员未佩戴安全头盔。	市住建局	2025-11-04 10:28:42	2025-11-03 23:59:59	回复超期 1 日
5	HX251023 60380001	群众来电反映八一路星龙大厦十字夜间施工噪音扰民。	市住建局	2025-11-05 19:14:53	2025-11-03 23:59:59	回复超期 2 日
6	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，导致非机动车无法正常通行。	市公安局	未回复	2025-11-06 23:59:59	已超期 2 日
7	HX251028 60390012	群众来电反映华兴嘉园小区对外出租为营业场所，该房屋未配备消防设施。	市公安局	未回复	2025-11-06 23:59:59	已超期 2 日
8	HX251029 60380034	群众来电反映黄河路派出所民警态度恶劣，要求撤除其拘留判决书。	市公安局	未回复	2025-11-07 23:59:59	已超期 1 日

（三）预警工单。截止 2025 年 11 月 9 日 24 时预警工单 1 件（详见下表），请各职能单位加强沟通，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
HX251101 60370007	群众来电反映育红巷美甲店未办理卫生许可证, 工具未消毒, 导致群众手指发炎。	热线接到群众诉求后, 立即转派至市场监督管理局、卫生健康委员会, 以上部门均以不在本单位职责为由退回, 暂未收到回复。	2025-11-12 23:59:59	建议市卫生健康委员会尽快核实处理。

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11月11日印发