

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工作通报

2025 年第 43 期（总第 164 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 11 月 17 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 11 月第 2 周）

一、总体情况

2025 年 11 月 10 日 0 时至 11 月 16 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 1251 件，较上周减少 9.41%，其中：在线答复 876 件，占比 70.02%；转办工单 375 件（中国政府网转办 15 件，占比 1.2%；省州系统转办 20 件，占比 1.6%；本级工单 340 件，占比 27.18%），已办结 69 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、供暖时长不足，暖气管道破裂报修未及时上门维修，停水停电现象频发；快递丢失、破损、派送不及时等问题，本周热线接到此类诉求电话共 172 件。

(二) 社会事业类问题。主要集中在乌图美仁乡光伏园区、中灶火荒漠化防治与生态保护修复项目、藏格钾肥、中国交建及部分私人企业拖欠工资；咨询医保报销、育儿补贴发放等问题，本周热线接到此类诉求电话共 157 件。

(三) 城乡建设类问题。主要集中在市区部分路段施工围挡导致市民出行不便，影响商铺经营；部分小区物业不作为，服务态度差，限制充值水电费；商贩占道经营等问题，本周热线接到此类诉求电话共 106 件。

三、工单情况

(一) 即将到期工单。截止 2025 年 11 月 16 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	HX251111 60340030	群众来电反映育红巷德诺宠物医院诱导消费。	市市场监督管理局	2025-11-20 23:59:59
2	HX251111 60340025	群众来电反映星龙三期电梯故障被困一个多小时，多次拨打物业电话无人接听，且态度恶劣。	市住建局	2025-11-20 23:59:59
3	HX251111 60340024	群众来电反映利民小区 7 号楼 4 单元 101 室供暖温度不达标。	市住建局	2025-11-20 23:59:59
4	HX251111 60340010	群众来电反映金峰中路义龙黄金店门前，人行道施工未设置警示标识，导致学生骑车摔倒。	市住建局	2025-11-20 23:59:59

5	HX251111 60340008	群众来电反映在格尔木德水源务工，拖欠群众工资 1 万元左右。	市住建局	2025-11-20 23:59:59
6	HX251111 60340006	群众来电反映人保大厦楼下绿化带防护网，被车辆碾压塌陷，存在安全隐患。	市林草局	2025-11-20 23:59:59
7	HX251111 60370038	群众来电反映仁和小区物业以群众未缴纳物业费为由限制充值水电费。	市住建局	2025-11-20 23:59:59
8	HX251111 60370037	群众来电反映书山郡小区水电费交到物业，要求物业公示水电费使用明细。	市住建局	2025-11-20 23:59:59
9	HX251111 60350041	群众来电反映瑞林苑小区合同写明 2024 年 10 月 31 号交房，至今未交房。	市住建局	2025-11-20 23:59:59
10	HX251111 60380029	群众来电反映在开发区鸿岩石材厂务工，拖欠工资 42316 元。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-11-20 23:59:59
11	HX251111 60380028	群众来电反映盐湖一小区北门施工将外围墙拆除的砖块堆放在绿化带内，致使树苗遭到损毁。	市住建局	2025-11-20 23:59:59
12	HX251111 60350031	群众来电反映在得水园中铁十五局从事木工，拖欠工资 30 万元。	市住建局	2025-11-20 23:59:59
13	HX251111 60370029	群众来电反映在西豫有色金属有限公司务工，拖欠群众一行 20 人工资 50 万元左右。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-11-20 23:59:59
14	HX251111 60370028	群众来电反映光明路社区卫生服务站买药，工作人员告知群众居民医保无法使用。	市人力资源和社会保障局	2025-11-20 23:59:59
15	HX251111 60380025	群众来电反映金峰东路澜都酒店门口，自来水管网施工回填后道路出现塌陷。	水务集团有限公司	2025-11-20 23:59:59
16	HX251111 60370025	群众来电反映有在格尔木工作是否可以作为缴费年限，要求社保部门工作人员与其对接。	市人力资源和社会保障局	2025-11-20 23:59:59
17	HX251111 60350026	群众来电反映铁路市场内商铺，至今未供暖。	投资控股有限公司	2025-11-20 23:59:59
18	HX251111 60370023	群众来电反映在开发区华电一期务工，拖欠群众工资 15000。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-11-20 23:59:59
19	HX251111 60370020	群众来电反映在中裕西宝石业有限公司务工，拖欠群众 2 人工资 8 万元左右。	市自然资源局	2025-11-20 23:59:59
20	HX251111 60380022	群众来电反映柴达木与昆仑路交叉口至一中路段路灯不亮。	市住建局	2025-11-20 23:59:59
21	HX251111 60380021	群众来电反映郭勒木德镇已将殡仪馆旁住户办理拉电手续交至供电公司，但至今未拉电。	海西电力格尔木分公司	2025-11-20 23:59:59

22	HX251111 60370017	群众来电反映和谐村居民家中天然气管道存在质量问题，多次向华润燃气公司反映未果。	华润燃气有限公司	2025-11-20 23:59:59
23	HX251111 60200023	群众反映世邦云山郡 1 号楼 2 单元供暖不热，希望相关部门重视并解决其供暖不热问题。	投资控股有限公司	2025-11-20 23:59:59
24	HX251111 60380018	群众来电反映新村国家电网附近有井盖翘起，导致其车辆底盘被剐蹭。	水务集团有限公司	2025-11-20 23:59:59
25	HX251111 60380017	群众来电反映和谐家园 10 号楼 1 单元 404 室，补缴房租后至今未恢复水、电。	市住建局	2025-11-20 23:59:59
26	HX251111 60370011	群众来电反映公路小区 10 号楼 4 单元 502 室供暖温度不达标，晚上八点还未供暖。	投资控股有限公司	2025-11-20 23:59:59
27	HX251111 60380013	群众来电反映和谐家园 19 号楼 1 单元 204 室公租房押金至今未退还。	市住建局	2025-11-20 23:59:59
28	HX251111 60350012	群众来电反映盐湖三小区内多辆车占用消防通道，物业不处理。	市消防救援支队	2025-11-20 23:59:59
29	HX251111 60350010	群众来电投诉开发区汇业钾肥厂生产卤片，无相关手续，违规作业。	市生态环境局	2025-11-20 23:59:59
30	HX251111 60370009	群众来电反映林苑一期频繁停水，要求物业提前通知。	市住建局	2025-11-20 23:59:59
31	HX251111 60380008	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	2025-11-20 23:59:59
32	HX251111 60370007	群众来电反映利民小区 3 号楼 3 单元 202 室供暖温度不达标。	市住建局	2025-11-20 23:59:59
33	HX251111 60350005	群众来电反映在中建三局城市建成棚户区安置房务工，拖欠工资 7500 元。	市住建局	2025-11-20 23:59:59
34	HX251111 60380003	群众来电反映惊世堂大药房向未成年人售卖安眠药，咨询药店是否可对未成年人售卖安眠药。	市市场监督管理局	2025-11-20 23:59:59
35	HX251111 60370003	群众来电反映在通宁路牧鲜东乡精品牛羊肉店务工，拖欠群众工资 1500 元。	市人力资源和社会保障局	2025-11-20 23:59:59
36	HX251111 60350004	群众来电反映江源路施工围挡影响出行，咨询何时拆除。	市住建局	2025-11-20 23:59:59
37	HX251111 60350001	群众来电反映在乌图美仁南水北调项目工作，拖欠 5 人工资 19 万元。	市人力资源和社会保障局	2025-11-20 23:59:59
38	HX251111 60230009	群众投诉供水公司停水未通知，现要求供水公司停水前提前通知。	水务集团有限公司	2025-11-20 23:59:59

39	HX251111 60480005	群众反映在格尔木市九五二医院务工，拖欠群众7人工资6万元。	市人力资源和社会保障局	2025-11-20 23:59:59
40	HX251111 60480004	群众反映出租车存在乱收费现象，从通勤公司到玲珑湾收费10元。	市交通局	2025-11-20 23:59:59
41	HX251111 60230005	群众咨询花样年华小区2023年和2024年暖气费收费标准。	市住建局	2025-11-20 23:59:59

(二)超期工单。截止2025年11月16日24时超期回复工单2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	HX251031 60320052	群众来电反映墨纳石油公司对面，有大型车辆超载，要求查询是否具备合法的沙土运输手续。	市交通局	2025-11-12 14:52:14	2025-11-11 23:59:59	回复超期1日
2	HX251028 60390020	群众来电反映交警队门前的公共停车位被警戒线围挡，导致其他车辆无处停放。	市公安局	2025-11-10 9:57:16	2025-11-06 23:59:59	回复超期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11月18日印发
