

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工作通报

2025 年第 44 期（总第 165 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 12 月 1 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 11 月第 4 周）

一、总体情况

2025 年 11 月 24 日 0 时至 11 月 30 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 1402 件，较上周增加 16.06%，其中：在线答复 946 件，占比 67.48%；转办工单 456 件（中国政府网转办 20 件，占比 1.43%；省州系统转办 22 件，占比 1.57%；本级工单 414 件，占比 29.53%），已办结 88 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，个别小区未供暖；郭勒木德镇小岛村、新华村、众祥村等至今未通天然气；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 221 件。

(二) 社会事业类问题。主要集中在鸟图美仁乡光伏园区、昆仑经济技术开发区、109 国道中国交建项目部、陆港商旅物流园及部分私人企业拖欠工资；咨询医保报销、社保补贴等问题，本周热线接到此类诉求电话共 203 件。

(三) 城乡建设类问题。主要集中在部分小区停水、停电、电梯故障频发；市区部分路段路灯照明灯故障；摊贩占道经营，影响道路正常通行等问题，本周热线接到此类诉求电话共 109 件。

三、工单情况

(一) 即将到期工单。截止 2025 年 11 月 30 日 24 时，即将超期工单共 50 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	HX251125 60350022	群众来电反映在沐上汤泉酒店务工，拖欠工资 5500 元。	市人力资源和社会保障局	2025-12-04 23:59:59
2	HX251125 60350021	群众来电反映盐湖三小区 13 号楼 2 单元 804 室，供暖温度不达标。	青海盐湖股份有限公司	2025-12-04 23:59:59
3	HX251125 60350013	群众来电投诉盐湖三小区 3 号楼 1 单元 402 室，供暖温度不达标。	青海盐湖股份有限公司	2025-12-04 23:59:59
4	HX251125 60350010	群众来电反映怡馨小区 4 号楼 2 单元暖气主管道漏水，导致群众家中地板被泡，要求赔偿损失。	市投资控股有限公司	2025-12-04 23:59:59
5	HX251125 60350003	群众来电反映将军楼公园门卫态度恶劣，不让进入参观，需要登记信息。	市文体旅游广电局	2025-12-04 23:59:59

6	HX251125 60390052	群众来电反映格尔木殡仪馆旁住户电力线路老化，联系电力公司称会更换电线，至今未更换。	海西电力格尔木分公司	2025-12-04 23:59:59
7	HX251125 60320058	群众来电反映书山郡小区 2 号楼 1 单元 211 室供暖温度不达标。	市投资控股有限公司	2025-12-04 23:59:59
8	HX251125 60390046	群众来电反映西城印象一期 1 号楼 1 单元 402 室，供暖温度不达标。	市住建局	2025-12-04 23:59:59
9	HX251125 60320054	群众来电反映发改委家属院物业不允许安装充电桩，要求在小区公共区域安装充电桩。	市住建局	2025-12-04 23:59:59
10	HX251125 60390045	群众来电反映察尔汗行委与公安局在东台强拆房屋，无相关手续违规拆迁。	察尔汗行政委员会	2025-12-04 23:59:59
11	HX251125 60320048	群众来电反映云山郡高层车位不足，要求按照业主户数比例，公平合理划分车位。	市住建局	2025-12-04 23:59:59
12	HX251125 60210066	群众来电反映在格尔木市（北京城建）从事土建，拖欠 37 个人工资 40 万元。	市人力资源和社会保障局	2025-12-04 23:59:59
13	HX251125 60390038	群众来电反映明珠花苑 2 号楼 1 单元 1503 室，供暖温度不达标。	市住建局	2025-12-04 23:59:59
14	HX251125 60320044	群众来电反映在南山口水电站务工，拖欠其工资 2 万元左右。	市能源局	2025-12-04 23:59:59
15	HX251125 60390035	群众来电反映多次拨打社保局联系电话无人接听，要求职能部门尽快联系群众。	市人力资源和社会保障局	2025-12-04 23:59:59
16	HX251125 60340037	群众来电反映世邦后面市委家属院 1 号楼 1 单元暖气不热。	华润燃气有限公司	2025-12-04 23:59:59
17	HX251125 60320042	群众来电反映在察尔汗沃锦公司务工，拖欠其工资 5 万元左右。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-12-04 23:59:59
18	HX251125 60390033	群众来电反映广达 B 区 16 号楼 1 单元 101 室，供暖温度不达标。	市投资控股有限公司	2025-12-04 23:59:59
19	HX251125 60320041	群众来电反映在广达美豪酒店务工，拖欠 30 人工资 65 万元左右。	市人力资源和社会保障局	2025-12-04 23:59:59
20	HX251125 60320039	群众来电反映市政府家属院供暖温度不达标。	华润燃气有限公司	2025-12-04 23:59:59
21	HX251125 60390032	群众来电反映乌图美仁乡鸿鑫矿业附近有群众私自占用草地，违建房屋。	市林草局	2025-12-04 23:59:59
22	HX251125 61060002	群众网上留言反映玲珑湾小区供暖时长不足，在物业群反映，物业不回应。	市住建局	2025-12-04 23:59:59

23	HX251125 61060001	群众网上留言反映在火车站健豪宾馆务工，拖欠工资一万一千元。	市人力资源和社会保障局	2025-12-04 23:59:59
24	HX251125 60390030	群众来电反映在青新藏格尔木陆港商旅物流园从事水电工，拖欠工资 4 万元。	市住建局	2025-12-04 23:59:59
25	HX251125 60320036	群众来电反映星龙小区二期物业通过限制水电费充值催缴物业费，且充值时间物业无人值班。	市住建局	2025-12-04 23:59:59
26	HX251125 60320033	群众来电反映在开发区青海西豫有色有限公司务工，拖欠群众工资约 7000 元。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-12-04 23:59:59
27	HX251125 60200010	群众反映政府小区 4 号楼 2 单元 502 供暖温度不达标，要求提高供暖质量。	华润燃气有限公司	2025-12-04 23:59:59
28	HX251125 60200008	群众反映耕地被邻居挖窄，影响种植，向河东农场队长反映后称会解决该问题，至今未解决，	农垦集团	2025-12-04 23:59:59
29	HX251125 60320030	群众来电反映幸福家园 2 号楼 1 单元家中暖气不热。	市住建局	2025-12-04 23:59:59
30	HX251125 60340025	群众来电反映大格勒乡新庄村村民承包土地 11 亩，未领取到相应补贴。	市农牧局	2025-12-04 23:59:59
31	HX251125 60390021	群众来电反映东村原明粉厂旁，有群众违建房屋。	市自然资源局	2025-12-04 23:59:59
32	HX251125 60320027	群众来电反映玲珑湾小区供暖温度不达标。	市住建局	2025-12-04 23:59:59
33	HX251125 60320025	群众来电反映在李俊汽车租赁中心办理租车业务时，工作人员言语攻击，态度恶劣。	市交通局	2025-12-04 23:59:59
34	HX251125 60340019	群众来电反映在东出口光伏电站务工，拖欠群众工资 29100 元。	市能源局	2025-12-04 23:59:59
35	HX251125 60390019	群众来电反映西城印象二期 2 号楼 1 单元 2103 室，供暖温度明显下滑，向物业反映未处理。	市住建局	2025-12-04 23:59:59
36	HX251125 60340018	群众来电反映市政府小区 4 号楼 2 单元 302 室暖气不热。	华润燃气有限公司	2025-12-04 23:59:59
37	HX251125 60320023	群众来电反映东村三社煤改电项目，至今未安装空气能。	华润燃气有限公司	2025-12-04 23:59:59
38	HX251125 60320022	群众来电反映在乌图美仁乡金昆仑新能源科技有限公司务工，拖欠其工资 110 万元左右。	市能源局	2025-12-04 23:59:59
39	HX251125 60340017	群众来电反映八一路和谐家园公租房 7 月份已办理退房手续，至今未退还押金。	市住建局	2025-12-04 23:59:59

40	HX251125 60390014	群众来电反映体育场步行街停水，向供水公司反映未处理。	市文体旅游广播局	2025-12-04 23:59:59
41	HX251125 60340013	群众来电反映市场监督管理局业务办理流程繁琐、效率低，要求尽快办理。	市市场监督管理局	2025-12-04 23:59:59
42	HX251125 60320015	群众来电投诉自来水家属 6 号楼，供暖温度不达标。	市住建局	2025-12-04 23:59:59
43	HX251125 60320012	群众来电反映奥体花园公租房，窗户破裂，向投资控股有限公司反映后，至今未维修窗户。	市投资控股有限公司	2025-12-04 23:59:59
44	HX251125 60320011	群众来电反映玲珑湾 10 号楼 3 三单元 302 室暖气不热。	市住建局	2025-12-04 23:59:59
45	HX251125 60340008	群众来电反映在盐湖小学旁边盛世酒店从事木工，拖欠群众工资 34888 元。	市住建局	2025-12-04 23:59:59
46	HX251125 60320005	群众来电反映在中国华建中铁 25 局务工，拖欠其工资 5 万元左右。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-12-04 23:59:59
47	HX251125 60340003	群众来电反映市政府小区 1-2-101 室已安装自动排气阀，已更换管道，但家中暖气仍然不热。	华润燃气有限公司	2025-12-04 23:59:59
48	HX251125 60320003	群众来电反映大格勒乡龙羊村居民，70 多岁残疾无劳动能力，多次申请低保未通过。	东城区行政委员会	2025-12-04 23:59:59
49	HX251125 60340001	群众来电反映在察尔汗盐湖沃锦务工，拖欠 7 月份至今工资未发放，要求尽快结清。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-12-04 23:59:59
50	HX251125 60380001	群众来电反映政府小区供暖温度不达标。	华润燃气有限公司	2025-12-04 23:59:59

(二) 超期工单。截止 2025 年 11 月 30 日 24 时超期回复工单 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	HX251118 60380044	群众来电反映在鱼水河道路绿化工程务工，拖欠 10 人工资 30 万元工资。	市交通局	2025-11-28 17:29:51	2025-11-27 23:59:59	回复超期 1 日
2	HX251117 60340055	群众来电反映未收到郭勒木德镇中村枸杞地补贴。	市农牧局	2025-11-27 18:22:48	2025-11-26 23:59:59	回复超期 1 日

3	HX251114 60350003	群众来电反映和谐家园廉租房为何现张贴了关于清退公租房的公告。	市投资控股有限公司	2025-11-26 11:36:50	2025-11-25 23:59:59	回复超期 1 日
---	----------------------	--------------------------------	-----------	------------------------	------------------------	----------

(三) 预警工单。截止 2025 年 11 月 30 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
HX251120 60320014	群众来电反映骏业豪庭 14 楼暖气不热，物业维修楼道阀门时要收费 70 元，且工作人员态度恶劣，群众要求免除 10 月 15 日至 11 月 12 日期间暖气费。	热线接到群众诉求后，立即转派至市住建局、东城区行政委员会，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复。	2025-12-01 23:59:59	建议市住建局牵头东城区行政委员会配合尽快核实处理。

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 12 月 1 日印发