

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 47 期（总第 168 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 12 月 22 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 12 月第 3 周）

一、总体情况

2025 年 12 月 15 日 0 时至 12 月 21 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 1272 件，较上周增加 7.7%，其中：在线答复 837 件，占比 65.8%；转办工单 435 件（中国政府网转办 13 件，占比 1.02%；省州系统转办 20 件，占比 1.57%；本级工单 402 件，占比 31.6%），已办结 86 件。

二、主要热点

（一）社会事业类问题。主要集中在乌图美仁乡光伏园区、防沙治沙项目部、察尔汗盐湖工业园区、109国道格尔木至那曲施工项目部、昆仑经济技术开发区及部分私人企业拖欠工资；咨询医疗保险缴费、报销，育儿补贴发放进展等问题，本周热线接到此类诉求电话共 216 件。

（二）公共服务类问题。主要集中在书山郡、公路小区、林苑小区、泰康小区、水电小区、利和小区等部分小区供暖温度不达标、供暖时长不足；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 151 件。

（三）交通运输类问题。主要集中在因昆仑产业基地化工集中区封闭化管理设置卡口导致车辆通行不便；出租车服务态度恶劣、拼客、拒载；市区内部分小区门口、学校周边车辆违章停放，格茫公路超限站交通拥堵等问题，本周热线接到此类诉求电话共 101 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 12 月 21 日 24 时，即将超期工单共 49 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	HX251216 60340028	群众来电反映在长江源停车场停车约 30 分钟，被要求缴纳 200 元停车费。	市市场监督管理局	2025-12-25 23:59:59
2	HX251216 60340027	群众来电反映祥苑小区供暖时长不足，要求按时供暖，提升供暖温度。	市住建局	2025-12-25 23:59:59

3	HX251216 60340026	群众来电反映泰康小区并未开通暖气，但供热公司在门上张贴暖气催缴单。	市投资控股有限公司	2025-12-25 23:59:59
4	HX251216 60340021	群众来电反映供热公司要求泰康小区先缴取暖费，再自行安装暖气管道才供暖。	市投资控股有限公司	2025-12-25 23:59:59
5	HX251216 60340020	群众来电反映林苑一期业主需成立业主委员会，现社区已同意，但物业拒绝签字。	市住建局	2025-12-25 23:59:59
6	HX251216 60340019	群众来电反映西藏实达电工股份有限公司未缴纳 2022 年 1 月至 2023 年 2 月养老保险。	市人力资源和社会保障局	2025-12-25 23:59:59
7	HX251216 60340018	群众来电反映泰康小区供暖温度不达标、供暖时长不足。	市投资控股有限公司	2025-12-25 23:59:59
8	HX251216 60340017	群众来电反映广达 C 区住供暖温度下降，且供热公司工作人员态度恶劣。	市投资控股有限公司	2025-12-25 23:59:59
9	HX251216 60340016	群众来电反映云山郡小区暖气温度不达标，物业公司与供暖公司相互推诿，要求尽快处理。	市投资控股有限公司	2025-12-25 23:59:59
10	HX251216 60340015	群众来电反映在开发区湖南火电务工，拖欠群众工资 36050 元。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-12-25 23:59:59
11	HX251216 60340012	群众来电反映泰康小区供暖时长不足。	市投资控股有限公司	2025-12-25 23:59:59
12	HX251216 60340009	群众来电投诉水电小区供暖温度不达标，向物业咨询时被移出群聊。	市住建局	2025-12-25 23:59:59
13	HX251216 60340007	群众来电反映和谐家园供暖时长不足，要求延长供暖时间。	市住建局	2025-12-25 23:59:59
14	HX251216 60340006	群众来电反映在乌图美仁乡治沙项目务工，拖欠群众工资 1394 元。	市林草局	2025-12-25 23:59:59
15	HX251216 60210078	群众来电反映在河东农场二连被车撞伤，群众对事故科判决结果不认可。	市公安局	2025-12-25 23:59:59
16	HX251216 60370047	群众来电反映在书山郡务工，公司将群众辞退后未开具辞退通知书。	市人力资源和社会保障局	2025-12-25 23:59:59
17	HX251216 60380046	群众来电反映在西格办小学附近被无牌三轮电动车剐蹭，对交警队处理结果不满意。	市公安局	2025-12-25 23:59:59
18	HX251216 60380044	群众来电反映丽苑小区空置房，前期按半额缴纳暖气费，现要求全额缴纳。	市投资控股有限公司	2025-12-25 23:59:59
19	HX251216 60350046	群众来电反映在西豫有色金属从事钢结构工作，拖欠工资 5 万元。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-12-25 23:59:59

20	HX251216 60350044	群众来电反映为格尔木文旅局创作了长江源文化创意生态园项目，文旅局一直未付款。	市文体旅游广电局	2025-12-25 23:59:59
21	HX251216 60350043	群众来电投诉在昆仑公园海绵办项目从事水电安装，拖欠 4 人工资 15 万元。	市住建局	2025-12-25 23:59:59
22	HX251216 60380039	群众来电反映和谐家园租公租房，因收到清退通知搬离，现要求补缴 5 个月的暖气费和租金。	市住建局	2025-12-25 23:59:59
23	HX251216 60370037	群众来电反映在红伟市场百灵建材家居体验馆务工，拖欠群众工资共计 117800 元。	市人力资源和社会保障 局	2025-12-25 23:59:59
24	HX251216 60350040	群众来电咨询江源路就业局门前施工工期。	市住建局	2025-12-25 23:59:59
25	HX251216 60380033	群众来电反映河东农场四连流浪狗较多，向派出所民警反映未果。	市公安局	2025-12-25 23:59:59
26	HX251216 60370034	群众来电反映申请宁靛邮电小区公租房，住建局表示群众不是本市户口无法申请。	市住建局	2025-12-25 23:59:59
27	HX251216 60370031	群众来电反映水电小区供暖温度不达标。	市住建局	2025-12-25 23:59:59
28	HX251216 60370026	群众来电反映在铭石矿业务工，拖欠群众工资共计 9 万元左右。	市自然资源局	2025-12-25 23:59:59
29	HX251216 60380019	群众来电反映在中核二二务工，老板拖欠 18 人工资 27000 元左右，未签劳动合同。	市人力资源和社会保障 局	2025-12-25 23:59:59
30	HX251216 60380018	群众来电反映水电小区供暖温度不达标。	市住建局	2025-12-25 23:59:59
31	HX251216 60370024	群众来电反映广达天誉小区 2025 年 3 月交房，要求其缴纳 2024 年全额暖气费。	市投资控股有限公司	2025-12-25 23:59:59
32	HX251216 60370023	群众来电反映在盐湖一小区西门含湘阁饭店务工，拖欠群众工资 4000 元左右。	市人力资源和社会保障 局	2025-12-25 23:59:59
33	HX251216 60370022	群众来电反映在盛世酒店二期项目中从事消防改造工作，拖欠群众工资 1200 元。	市住建局	2025-12-25 23:59:59
34	HX251216 60370019	群众来电反映鑫璟花园小区南门黄河路车流量较大，车速较快，建议安装减速带。	市公安局	2025-12-25 23:59:59
35	HX251216 60350018	群众来电反映红黄蓝幼儿园通知多上学 16 天还需缴纳学费 700 元。	市教育局	2025-12-25 23:59:59
36	HX251216 60350016	群众来电投诉安能物流以各种理由不派送至盐湖三小区门口。	市交通局	2025-12-25 23:59:59

37	HX251216 60350015	群众来电投诉园艺公司 5 队天然气管道及壁挂炉均已安装，至今未通天然气。	华润燃气有限公司	2025-12-25 23:59:59
38	HX251216 60370010	群众来电反映惠民小区房屋为危房，要求相关单位出具危房鉴定报告。	市住建局	2025-12-25 23:59:59
39	HX251216 60350011	群众来电求助在博爱医院内干装修工作，拖欠 9 人工工资 5 万多元。	卫生健康委员会	2025-12-25 23:59:59
40	HX251216 60350010	群众来电反映乐苑村二社居民，已缴费安装空气能，至今未安装。	华润燃气有限公司	2025-12-25 23:59:59
41	HX251216 60380008	群众来电反映食品街与中山路交叉口的人行横道施工完成后至今未回填。	市住建局	2025-12-25 23:59:59
42	HX251216 60200014	群众反映鑫璟花园因物业公司允许装修公司交纳费用后堆放垃圾，消防通道常年被堵塞。	消防救援支队 市住建局	2025-12-25 23:59:59
43	HX251216 60380004	群众来电反映江源路就业局门口施工，导致车辆进出不便。	市住建局	2025-12-25 23:59:59
44	HX251216 60200006	群众反映居泰康小区因未及时缴纳暖气费，供热公司擅自切断群众家入户暖气管道。	市投资控股有限公司	2025-12-25 23:59:59
45	HX251216 60200005	群众反映为书山郡小区住户，家中供暖温度严重不达标，联系供暖公司一直未得到解决。	市投资控股有限公司	2025-12-25 23:59:59
46	HX251216 60210007	群众反映鑫璟花园小区 1 号楼门口堆放建筑垃圾，导致消防通道被堵塞。	市住建局	2025-12-25 23:59:59
47	HX251216 60350002	群众来电反映在永恒数码购买二手手机后发现手机拆过机，现要求退货退款。	市市场监督管理局	2025-12-25 23:59:59
48	HX251216 60380001	群众来电反映广达滨河 c 区供暖温度不达标。	市投资控股有限公司	2025-12-25 23:59:59
49	HX251216 60390003	群众来电反映在恒瑞通讯购买苹果手机，发现质量问题，要求退货退款。	市市场监督管理局	2025-12-25 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 12 月 21 日 24 时超期回复工单 6 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	HX251209 60320042	群众来电反映金峰路十字道路坑洼，导致车辆轮胎损坏，要求赔偿。	水务集团有限公司	2025-12-19 11:24:36	2025-12-18 23:59:59	回复超期 1 日

2	HX251208 60340054	群众来电反映食品街与明珠巷交叉口因维修管道，破损路面未修复。	水务集团有限公司	2025-12-19 11:00:18	2025-12-17 23:59:59	回复超 期 2 日
3	HX251207 60360032	群众来电反映碧桂园小区门口人行道路面破损严重，导致通行不便。	市住建局	2025-12-18 19:07:26	2025-12-17 23:59:59	回复超 期 1 日
4	HX251206 60330050	群众来电反映公路小区供暖温度不达标。	市投资控股有限公司	2025-12-19 15:00:54	2025-12-17 23:59:59	回复超 期 2 日
5	HX251206 60330044	群众来电反映和谐家园暖气温度不达标。	市投资控股有限公司	2025-12-19 14:54:56	2025-12-17 23:59:59	回复超 期 2 日
6	HX251205 60360034	群众来电咨询缴纳灵活就业社保年限。	市人力资源和 社会保障局	2025-12-17 10:32:23	2025-12-16 23:59:59	回复超 期 1 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 12 月 24 日印发