

# 格尔木市 12345 政务服务便民热线

格尔木市人民政府办公室

2024 年第 16 期

## 优秀案例选编

群众的“烦心事”就是我们的“关心事”。格尔木市 12345 政务服务便民是政府联系群众的桥梁纽带，是了解社情民意、为群众办实事的重要渠道。努力办好这个政府与群众的服务窗口、连心桥梁、检验平台，体现政府的热度、温度、效度，以优秀案例为典范，激发各单位工作积极性，提升各部门办理 12345 热线工单业务水平。

### 市住房和城乡建设局积极解决小区物业管理问题

工单编号：HX24120660340001

办理单位：市住房和城乡建设局

群众诉求：群众来电反映 1、西城印象二期 1 号楼 2 单元、3 单元，4 号楼内两部电梯均存在故障，经常出现电梯困人事件，物业未进行彻底维修；2、小区供暖时长不够，供暖温度不达标，且供暖期间锅炉房未产生烟气；3、该业主每年的供暖费均正常

缴纳，2023年12月至1月，物业在电梯内张贴公告称“不缴费就退出物业服务”威胁恐吓业主；4、群众向物业反映窗户漏风事宜时，物业称此事项为开发商负责，与物业无关。现群众投诉物业公司不作为，并要求物业公司出具环保锅炉相关文件进行公示。

办结情况：市住房和城乡建设局在接到热线工单后立即调查核实，经核实群众反映问题部分属实。一、关于电梯故障问题。2024年12月6日，4号楼电梯出现故障，经第三方电梯维保单位对电梯进行检查发现频层感应器故障，此故障在接到群众反映的当天就已维修并恢复使用。2024年12月13日，维保人员排查发现电梯抱闸出现故障，目前该电梯停止使用，待维修配件到货后即可抢修。1号楼2单元和3单元电梯故障排除，目前正常使用。二、关于供暖时间不够、温度不高的问题，12月4日晚，承办单位协同供暖专家对该小区供暖情况进行调查检查，专家明确指出造成上述问题的原因是因为供暖锅炉烟管积碳、燃烧不完全、水垢严重导致热效率低、供暖温度偏低，当场责令物业公司对锅炉进行了清洗，目前清洗工作已完成。关于反映供暖期间无烟气是因为该小区所使用锅炉为热水环保锅炉，并非蒸汽锅炉，燃烧时不产生烟气，该物业服务企业从倍佳乐公司接手锅炉设备时，并没有关于是否为环保锅炉的相关证书，相关环保锅炉相关文件无法进行公示。三、关于张贴公告“不缴费就退出物业服务”威胁业主的问题，承办单位当场责令物业服务企业消理已张贴的

公告，并持续做好物业服务工作，不得无故停止服务。根据《青海省物业管理条例》中物业服务企业的退出应遵守相关约定，物业服务企业在项目内是否退出服务是受物业服务企业与业主（业主委员会）或房地产开发企业签订的《物业服务协议》约束的，目前该物业仍服务于该小区，四、关于向业主反映窗户漏风问题。经调查核实，该项目交付至今，门窗工程等已过质保期，不在房地产开发企业及物业服务企业保修范围之内，相关维修需住户自行解决，承办单位已要求物业服务企业在业主需要维修时，可由业主自行采购材料后，由物业服务企业无偿帮助业主进行维修。经热线回访，群众对承办单位处理结果表示满意。

举一反三，长治长效：市住房和城乡建设局积极作为，始终将解决群众诉求作为工作的出发点和落脚点，切实为群众排忧解难，规范物业管理行为，解决居民反映的物业管理问题。下一步，市住房和城乡建设局将持续加强监督管理，在现有职责范围内不断优化和提升服务质量，加大与业主的沟通协调工作，为人民群众提供优居的生活环境。

---

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 12345 政务服务便民热线

2024 年 12 月 27 日印发

---