

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 8 期（总第 129 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 3 月 28 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 3 月第 4 周）

一、总体情况

2025 年 3 月 21 日 0 时至 3 月 27 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、省州系统转办共计 791 件，较上周持平。在线答复 629 件，占比 79.52%；转办工单 145 件（中国政府网转办 8 件，占比 1.01%；省州系统转办 8 件，占比 1.01%；本级工单 129 件，占比 16.31%。）已办结 21 件，其他电话（无效、骚扰电话）17 件，占比 2.15%。

二、主要热点

（一）公共服务类问题。主要集中在部分小区物业限制缴纳水电费，书山郡、云山郡小区停止供暖，网络通讯故障，快递配送等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 99 件。

（二）社会事业类问题。主要集中在通过第三方公司在察尔汗矿区、乌图美仁乡光伏电站项目等地务工，因未签订劳动合同等原因导致未能及时领取到劳动报酬、工伤纠纷、社保缴纳等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 82 件。

（三）交通运输类问题。主要集中在车辆违章停车，智慧停车场收费，出租车计费、拒载，车辆超限超载等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 61 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 3 月 27 日 24 时，3 日后超期工单共计 38 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	HX250319 60350003	群众来电反映惠民小区 4 号楼 2 单元 501 住户家中存在较大异味，多次向物业及社区反映均未解决。	市住建局	2025-03-28 23:59:59
2	HX250319 60390019	群众来电反映居住城北村，自来水公司通水管将群众房屋损坏，至今未给维修。	水务集团有 限公司	2025-03-28 23:59:59
3	HX250319 60340003	群众来电反映林苑小区二期物业以群众未缴纳物业费为由限制充电费。	市住建局	2025-03-28 23:59:59
4	HX250319 60340001	群众来电反映车辆在盐湖三小区内被剐蹭，多次联系物业调取监控，物业推诿不予处理。	盐湖集团	2025-03-28 23:59:59

5	HX250319 60320001	群众来电举报格尔木泽星汇娱乐会所提供有偿陪侍。	市公安局	2025-03-28 23:59:59
6	HX250319 60350002	群众来电投诉广达 A 区电动车充电桩拆除，给群众生活带来不便。	市住建局	2025-03-28 23:59:59
7	HX250319 60340022	群众来电反映住建局施工时，将利和小区北侧围墙外污水井掩埋，导致与其他污水井无法连通，在人社局家属院施工时未将遗留电缆线移除。	市住建局	2025-03-28 23:59:59
8	HX250319 60370022	群众来电反映康兴花苑 21 号楼 4 单元 502 室因防水系统损坏导致家中墙面掉皮，咨询物业和住建局能否用维修基金维修，双方互相推诿。	市住建局	2025-03-28 23:59:59
9	HX250319 60390016	群众来电反映鑫璟花园 1 号楼垃圾未清理，向物业多次反映未处理。	市住建局	2025-03-28 23:59:59
10	HX250319 60390012	群众来电反映食品街商户楼顶漏水，与宝瑞轩物业反映未进行维修，要求尽快维修处理漏水。	市住建局	2025-03-28 23:59:59
11	HX250319 60370002	群众来电反映西城印象一期 3 号楼 1 单元 602 室未供暖。	市住建局	2025-03-28 23:59:59
12	HX250319 60340028	群众来电反映 2024 年 10 月在乌图美仁乡光伏园区变电站从事水电安装，拖欠工资 2800 元。	市能源局	2025-03-28 23:59:59
13	HX250320 60360007	群众来电反映银河小区 2 号楼 1 单元 601 室暖气温度不达标且供暖时长不足，多次向市投工作人员反映未处理。	市投资控股有限公司	2025-03-31 23:59:59
14	HX250320 60200036	群众来电反映公路小区 8 号楼 4 单元 401 室暖气不热，要求将未享受的采暖费依法退还。	市投资控股有限公司	2025-03-31 23:59:59
15	HX250320 60200035	群众网站留言建议增加格尔木市内的国家电网直流快充充电桩。	市住建局	2025-03-31 23:59:59
16	HX250320 60200034	群众来电反映盐湖办事大厅提供复印纸张服务每人限制 3 张，建议提供免费打印服务，取消限制纸张的要求。	市数据局	2025-03-31 23:59:59

17	HX250320 60330035	群众来电反映泰康小区物业扣留其单元门门禁卡。	市住建局	2025-03-31 23:59:59
18	HX250320 60330027	群众来电反映在昆仑经济开发区金属镁工业园区从事砌砖工作，拖欠其 12 人两个月工资共计 13 万左右。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-03-31 23:59:59
19	HX250320 60320022	群众来电反映 2024 年 6 月办理灵活就业退休，窗口称 2024 年年底发放补贴，至今未发放。	市人力资源和社会保障局	2025-03-31 23:59:59
20	HX250320 60490016	群众来电反映春山郡 1-1-161 供暖温度不达标，供热公司收取全额费用是否合理，要求彻底解决暖气不热问题。	市投资控股有限公司	2025-03-31 23:59:59
21	HX250320 60320014	群众来电反映书山郡 6 号楼 2 单元 903 供暖温度不达标。	市投资控股有限公司	2025-03-31 23:59:59
22	HX250320 60320013	群众来电反映春山郡 1 号 1 单元 1403 年后未供暖，现要求免除 2 月初至今的暖气费。	市投资控股有限公司	2025-03-31 23:59:59
23	HX250320 60330008	群众来电反映和谐家园 5 号楼 2 单元 5 楼公租房退房后三个月未退还押金 1520 元。	市投资控股有限公司 市住建局	2025-03-31 23:59:59
24	HX250320 60350005	群众来电反映盐湖三小区 11 号楼 2 单元 1304 室供暖温度不达标，且家中房顶漏水，导致家具损坏。	盐湖集团	2025-03-31 23:59:59
25	HX250320 60200003	群众来电反映江源小区 2 号楼 4 单元 10 楼、16 号楼 2 单元 10 楼设有午托班，在家中做饭，存在消防安全隐患。	市市场监督管理局	2025-03-31 23:59:59
26	HX250320 60350002	群众来电反映广达 C 区及小区周边的流浪狗较多，存在安全隐患。	市公安局	2025-03-31 23:59:59
27	HX250321 60360010	群众来电反映食品街宝瑞轩小区存在外来车辆随意进出及夜间乱停车，导致小区业主出行不便，消防通道常被堵，多次向物业反映一直拖延、不作为。	市住建局	2025-04-01 23:59:59
28	HX250321 60340021	群众来电反映盐湖通勤车经过逸夫小学路段时车速较快，存在安全隐患，建议盐湖通勤车绕道行驶。	市公安局	2025-04-01 23:59:59

29	HX250321 60340020	群众来电反映江源小区8号楼5单元一楼住户将自来水总阀门关闭，现已停水半月。	市住建局	2025-04-01 23:59:59
30	HX250321 60350021	群众来电反映2024年9月办理退休手续，2025年2月社保局工作人员称工资计算错误，要群众等待，现已7个月未发放退休工资。	市人力资源和社会保障 局	2025-04-01 23:59:59
31	HX250321 60340017	群众来电反映3月21日在长江路龙云国际物流园停车，交警给群众车辆张贴罚单。	市公安局	2025-04-01 23:59:59
32	HX250321 60340015	群众来电投诉阳光城小区物业以未缴物业费为由限制群众充值水电费，向住建局反映后工作人员态度恶劣，且小区允许外来车辆进入导致业主车辆无处停放。	市住建局	2025-04-01 23:59:59
33	HX250321 60480026	群众反映兴旺家苑一直以消防不过关为由不给群众办理房产证。	市住建局	2025-04-01 23:59:59
34	HX250321 60390011	群众来电反映八一东路江河龙饭店门口停车位被多个僵尸车占用，要求将此处车辆移除。	市公安局	2025-04-01 23:59:59
35	HX250321 60390006	群众来电反映车辆停在中山路税务局门口停车位上收到交警队罚单，要求尽快核实并取消罚单。	市公安局	2025-04-01 23:59:59
36	HX250321 60340005	群众来电反映和谐家园未公示供暖收费标准，要求解释收费标准，以及物业工作人员态度恶劣。	市住建局	2025-04-01 23:59:59
37	HX250321 60350002	群众来电反映河东农场三连道路较窄，车辆无法通过，农垦集团承诺修建五米宽道路，已过5年仍未修建。	农垦集团	2025-04-01 23:59:59
38	HX250321 60360005	群众来电反映广达物业将垃圾堆放在路面垃圾场，由于天气原因垃圾被吹到路面上，导致环卫工人清扫困难，多次向城管局反映未处理。	市城市管理局 市住建局	2025-04-01 23:59:59

（二）超期工单。截止2025年3月27日24时超期回复工单3件（详见下表），每月超期工单和部门将由州政府办公室在全州进行通报，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	HX250308 60390004	群众来电反映河东农场4连住户申请危房改造时,自然资源局称以前为耕地,无法重建改造。	市自然资源局 农垦集团	2025-03-21 17:24:53	2025-03-19 23:59:59	市自然资源局未及时退回导致工单超期2日
2	HX250311 60370005	群众来电反映青海中信国安锂业发展有限公司未足额缴纳社保。	国家税务总局格尔木分局	2025-03-24 11:00:13	2025-03-20 23:59:59	回复超期4日
3	HX250310 60320022	群众来电反映青海中信国安锂业发展有限公司未足额缴纳社保。	国家税务总局格尔木分局	2025-03-24 10:59:38	2025-03-19 23:59:59	回复超期5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3月31日印发