

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 14 期（总第 135 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 5 月 6 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 4 月第 5 周）

一、总体情况

2025 年 4 月 25 日 0 时至 5 月 1 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 939 件，较上周增加 3.19%。在线答复 687 件，占比 73.16%；转办工单 252 件（中国政府网转办 10 件，占比 1.06%；省州系统转办 9 件，占比 0.96%；本级工单 233 件，占比 24.81%。）已办结 50 件。

二、主要热点

（一）交通运输类问题。主要集中在市区以及 109 国道因施工、信号灯故障、车辆违章停放、交通事故、道路养护等原因导致交通拥堵，市区部分道路坑洼不平、减速带设置不合理等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 111 件。

（二）城乡建设类问题。主要集中在小区物业不作为、停车收费不合理、公租房押金未退还、小区消防设施存在隐患，老旧小区改造项目施工围挡、进度缓慢导致小区居民出行不便等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 102 件。

（三）社会事业类问题。主要集中在乌图美仁光伏电站、青海锂业、昆仑经济开发区、藏青工业园区等部分私人企业拖欠工资，退休金发放不及时、新生儿疫苗登记无法办理、社保信息查询等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 82 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 5 月 6 日 24 时，3 日后超期工单共计 61 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	HX250424 60320017	群众来电反映奥体花园 1 号楼电梯故障，要求物业尽快维修。	市住建局	2025-05-07 23:59:59
2	HX250424 60320016	群众来电反映奥体花园 1 号楼电梯故障，要求物业尽快维修。	市住建局	2025-05-07 23:59:59
3	HX250424 60320007	群众来电反映博爱花苑施工违规占用通道，影响居民正常通行，且未放置警示标识。	市住建局	2025-05-07 23:59:59

4	HX250424 60320006	群众来电反映博爱花苑施工违规占用通道，影响居民正常通行，且未放置警示标识。	市住建局	2025-05-07 23:59:59
5	HX250424 60320004	群众来电反映盐桥中路施工围挡长期无人施工，严重影响店铺经营。	华润燃气有限公司	2025-05-07 23:59:59
6	HX250424 60330033	群众来电反映盐湖三小区经常有大型流浪狗出没，存在较大安全隐患。	市公安局	2025-05-07 23:59:59
7	HX250424 60330027	群众来电反映金峰路青年桥东头路面坑洞存在安全隐患。	市交通运输局	2025-05-07 23:59:59
8	HX250424 60330025	群众来电投诉金峰路派出所民警敷衍塞责，未实质性解决群众诉求。	市公安局	2025-05-07 23:59:59
9	HX250424 60490028	群众来电反映书山郡小区物业乱收取停车费。	市住建局	2025-05-07 23:59:59
10	HX250424 60330020	群众来电反映金龙小区中午和夜间施工噪音扰民。	市住建局	2025-05-07 23:59:59
11	HX250424 60330013	群众来电反映建兴巷宁靓小区15号楼下水主管道漏水，多次反映未解决。	市住建局	2025-05-07 23:59:59
12	HX250424 60370011	群众来电反映河东市场东门停车场内大树倾倒砸到群众车辆，要求赔偿车辆维修费。	市公安局 市林草局	2025-05-07 23:59:59
13	HX250424 60370005	群众来电反映金峰东路施工围挡，影响店铺正常经营。	水务集团有限公司	2025-05-07 23:59:59
14	HX250424 60200006	群众反映在迎宾路福客临超市购买玛卡山药泡酒料，产品过期，现要求依法赔偿。	市市场监督管理局	2025-05-07 23:59:59
15	HX250424 60370003	群众来电反映格尔木宾馆家属院海绵项目施工时从小区绿化带中取土施工，严重破坏植被。	市住建局	2025-05-07 23:59:59
16	HX250424 60390003	群众来电反映垦源小区改造将小区地面改成沥青地面，易造成环境污染，且夜间施工严重扰民。	市住建局	2025-05-07 23:59:59
17	HX250425 60360018	群众来电反映昆仑北路与民主巷交汇处路面塌陷，存在较大安全隐患。	水务集团有限公司	2025-05-08 23:59:59
18	HX250425 60360017	群众来电反映银河小区1号楼1单元902室住户两次提交供暖报停申请，现任要求缴纳暖气费。	市投资控股有限公司	2025-05-08 23:59:59
19	HX250425 60370039	群众来电举报小岛村书记工作作风不正，服务态度恶劣。	西城区行政委员会	2025-05-08 23:59:59
20	HX250425 60390025	群众来电反映车辆被盗，报警后刑警队称是贷款公司与车主之间的纠纷不予受理。	市公安局	2025-05-08 23:59:59

21	HX250425 60370025	群众来电反映 3405 家属院天然气改造时，称群众家中没有明窗不能通天然气。	市住建局	2025-05-08 23:59:59
22	HX250425 60330021	群众来电反映盐湖一小区老旧小区改造将门口种植多年树林移除。	盐湖集团	2025-05-08 23:59:59
23	HX250425 60330020	群众来电反映昆路北路与民主巷西口路面塌陷存在安全隐患。	水务集团有限公司	2025-05-08 23:59:59
24	HX250425 60330012	群众来电反映盐湖一小区 9 号楼 2 单元 201 室主管道漏水，多次反映至物业未解决。	盐湖集团	2025-05-08 23:59:59
25	HX250425 60200010	群众来电反映奥体花园 1 号楼电梯故障，要求物业尽快维修。	市住建局	2025-05-08 23:59:59
26	HX250425 60390003	群众来电反映中山路小游园未浇水导致树木枯死。	市林草局 市住建局	2025-05-08 23:59:59
27	HX250425 60320002	群众来电反映奥体花园多次电梯故障，要求退还一半物业费。	市住建局	2025-05-08 23:59:59
28	HX250427 60390025	群众来电举报河西转盘红夜情有偿赔偿，向盐桥路派出所反映称并无此现象。	市公安局	2025-05-09 23:59:59
29	HX250427 60390021	群众来电反映盐湖三小区 6 号楼 2 单元电梯故障，导致群众被困，要求尽快维修。	盐湖集团	2025-05-09 23:59:59
30	HX250427 60390007	群众来电反映粮食局家属院内有群众将发动机、电机内的液体漏至下水管道，造成环境污染。	市生态环境局 市市场监督管理局	2025-05-09 23:59:59
31	HX250427 60380026	群众来电咨询 2023 年国有林管护补充资金防火车辆采购项目是否通过验收。	市林草局	2025-05-09 23:59:59
32	HX250427 60360024	群众来电反映东台 315 国道周边餐厅强行拉客，辱骂游客。	市市场监督管理局	2025-05-09 23:59:59
33	HX250427 60360021	群众来电反映郭镇拖延发放退休人员工资，现咨询退休工资是否实行统一发放制度。	市人力资源和社会保障局	2025-05-09 23:59:59
34	HX250427 60330022	群众来电反映黄河中路下水管道施工进度缓慢，严重影响店铺经营。	市住建局	2025-05-09 23:59:59
35	HX250427 60360018	群众来电反映城北村 2 社华润燃气进村通气时，以群众家中未接通暖气水管为由拒绝通气。	市住建局	2025-05-09 23:59:59
36	HX250427 60380016	群众来电反映鑫璟花园开发商至今未提供资料，无法办理房产证，开发商与不动产工作人员互相推诿。	市自然资源局	2025-05-09 23:59:59

37	HX250427 60360015	群众来电反映昆仑公园东门供水主管道损坏，造成周边片区停水。	水务集团有限公司	2025-05-09 23:59:59
38	HX250427 60360014	群众来电反映青海易行商务服务有限公司强制员工无偿加班，随意开除员工。	市人力资源和社会保障局	2025-05-09 23:59:59
39	HX250427 60360005	群众来电反映健桥医院误诊，住院管理不规范，未尽相应义务，医嘱缺失。	卫生健康委员会	2025-05-09 23:59:59
40	HX250427 60340006	群众来电反映沐足轩足浴店殴打群众，且强制消费，要求相关人员道歉。	市市场监督管理局	2025-05-09 23:59:59
41	HX250426 60340031	群众来电反映书山郡小区 11 号楼电梯未按特种设备要求张贴警示标识，业主缴纳装修保证金，物业称验收后满六个月退还，物业禁止未缴停车费的车辆进入，将小区内绿化带改建为停车位。	市住建局	2025-05-09 23:59:59
42	HX250426 60340028	群众来电反映新生儿患有败血症，被人民医院误诊为肺炎，且医院注射超剂量的精神类药物。	卫生健康委员会	2025-05-09 23:59:59
43	HX250426 60320027	群众来电反映星园小区 9 号楼 1 单元 403 室因主管道故障导致停水，向物业反映后未处理。	市住建局	2025-05-09 23:59:59
44	HX250426 60340024	群众来电反映 1 月 4 日通过闲鱼购买八一路星辰通店铺苹果手机屏幕，到货后经检测为维修过的屏幕，退回后至今未收到退款。	市市场监督管理局	2025-05-09 23:59:59
45	HX250426 60480021	群众反映察尔汗盐湖景区收费不合规，11 岁学生门票享受半价，但景区交通收取全价。	市文体旅游广电局	2025-05-09 23:59:59
46	HX250426 60200003	群众反映大众街惠民小区楼体倾斜，存在严重安全隐患且安置房较小。	市住建局	2025-05-09 23:59:59
47	HX250426 60340019	群众来电反映在屈臣氏购买商品后账单上有未购买商品，且工作人员态度恶劣辱骂群众。	市市场监督管理局	2025-05-09 23:59:59
48	HX250426 60320020	群众来电反映炼油厂游泳馆西侧路面加装减速带，车辆经过时噪音严重扰民。	东城区行政委员会	2025-05-09 23:59:59
49	HX250426 60320017	群众来电反映和谐家园商铺下水主管道破裂，污水渗漏至室内，产生严重异味。	市住建局	2025-05-09 23:59:59
50	HX250426 60320016	群众来电反映在柴达木路荣榮车行购买二手车，因交易过程中发生争执，要求退款退车。	市市场监督管理局	2025-05-09 23:59:59
51	HX250426 60320014	群众来电反映在文体街臻美怡馨店铺订购 6000 元医美项目，商家以家中有事为由推诿不予继续服务，现要求退款。	市市场监督管理局	2025-05-09 23:59:59

52	HX250426 60320013	群众来电反映民乐苑小区公租房前期已缴纳押金，现要求其重新签署合同并再次缴纳押金。	市投资控股有限公司	2025-05-09 23:59:59
53	HX250426 60320012	群众来电反映办理燃气开通业务时，华燃气强制要求购买燃气保险。	华润燃气有限公司	2025-05-09 23:59:59
54	HX250426 60200002	群众反映奥体广场违法开设早码头基地，属于违建，近期又在早码头增设啤酒摊，严重影响附近商铺生意。	市工业和信息化 和科技局 市综合行政执法 局	2025-05-09 23:59:59
55	HX250426 60200001	群众反映 3405 家属院华润燃气工作人员告知群众因厨房窗户不合格，存在安全隐患，无法通气。	市住建局	2025-05-09 23:59:59
56	HX250426 60320010	群众来电反映近期有不法分子在车辆后视镜上粘贴涉黄小广告，要求相关部门开展排查整治。	市公安局	2025-05-09 23:59:59
57	HX250426 60340006	群众来电投诉奥体花园物业，充值水电费仅支持微信支付，水卡无法刷卡，电卡刷卡后无反应。	市住建局	2025-05-09 23:59:59
58	HX250426 60340005	群众来电反映 4 年前取消其低保资格，并要求群众补缴近两年民乐苑小区廉租房房租，且不允许群众继续居住。	市民政局 市住建局	2025-05-09 23:59:59
59	HX250426 60340004	群众来电反映在盐湖沃锦储热技术有限公司与其他员工发生争执后被管理人员殴打，现该公司拒绝支付医疗费及工资。	昆仑经济技术 开发区管委会	2025-05-09 23:59:59
60	HX250426 60340001	群众来电反映柴达木中路燕儿青藏特产总汇售卖假冒伪劣冰箱贴，侵犯其公司版权。	市文体旅游广 电局 市综合行政执法 局	2025-05-09 23:59:59
61	HX250426 60320004	群众来电反映康兴花苑 23 号楼 3 单元下水主管道漏水，严重影响居民正常生活。	市住建局	2025-05-09 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 5 月 1 日 24 时超期回复工单 5 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	HX250417 60200006	群众来电反映盐湖三小区流浪狗较多。	市公安局	2025-04-29 10:40:48	2025-04-27 23:59:59	回复超期 2 日

2	HX250417 60340002	群众来电反映盐湖三小区消防设施不完善、流浪狗较多。	市公安局 市消防救援支队	2025-04-29 10:43:40	2025-04-27 23:59:59	市公安局回复 超期 2 日
3	HX250418 60320032	群众来电投诉盐湖三小区流浪狗较多，存在安全隐患。	市公安局	2025-04-29 10:47:42	2025-04-28 23:59:59	回复超期 1 日
4	HX250418 60330002	群众来电投诉派出所出警人员态度恶劣。	市公安局	2025-04-29 11:28:51	2025-04-28 23:59:59	回复超期 1 日
5	HX250421 60340024	群众来电投诉市人民法院工作人员态度恶劣。	市人民法院	2025-04-30 14:11:59	2025-04-29 23:59:59	未按工单模板 回复导致超期 1 日

（三）预警工单。截止 2025 年 5 月 1 日 24 时预警工单 4 件（详见下表），请各职能部门加强沟通，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。

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间	工作建议
1	HX250428 60320034	群众来电举报东台沙漠饭店接到拆迁通知后违法加盖房屋。	热线接到群众诉求后，立即转派至自然资源局、生态环境局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复	2025-05-12 23:59:59	建议市自然资源局牵头生态环境局配合处理。
2	HX250504 60330023	群众来电投诉孤独星际酒店暗管排污、掩埋垃圾，破坏生态环境。	热线接到群众诉求后，立即转派至市生态环境局、城市管理局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复	2025-05-15 23:59:59	建议市城市管理局牵头生态环境局配合处理。
3	HX250430 60340024	群众来电反映昆仑广场停车场内违章停车，导致交通拥堵	热线接到群众诉求后，立即转派至市公安局、城市管理局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复	2025-05-14 23:59:59	建议市公安局与城市管理局共同配合处理。
4	HX250429 60340040	群众来电反映昆仑天街路段放置锥形桶封堵道路未提前通知。	热线接到群众诉求后，立即转派至市公安局、文体旅游广电局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复	2025-05-13 23:59:59	建议市文体旅游广电局牵头公安局配合处理。

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 5 月 7 日印发
