

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 12 期（总第 133 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 4 月 18 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 4 月第 3 周）

一、总体情况

2025 年 4 月 11 日 0 时至 4 月 17 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 918 件，较上周增加 18.6%。在线答复 748 件，占比 81.48%；转办工单 170 件（中国政府网转办 9 件，占比 0.98%；省州系统转办 16 件，占比 1.74%；本级工单 145 件，占比 15.79%。）已办结 46 件。

二、主要热点

（一）政务咨询类问题。主要集中在咨询城管热线、消费者协会热线、劳动监察大队、保险公司电话，其他州县及外省热线电话，咨询盐湖办事大厅户籍窗口、社保窗口、市场监督管理局窗口联系方式，咨询工单进展情况等，本周热线共接到此类诉求电话共计 364 件。

（二）城乡建设类问题。主要集中在物业公司服务态度恶劣、小区停车收费不合理、消防设施存在安全隐患、道路施工进度缓慢、施工噪音扰民等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 96 件。

（三）交通运输类问题。主要集中在车辆违停、交通信号灯故障导致交通拥堵，公交车未按时发车、未在站点停车，出租车司机态度恶劣、车速较快等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 72 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 4 月 22 日 24 时，3 日后超期工单共计 82 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	HX250416 60480007	群众来电反映火车站附近 KTV 存在有偿服务。	市公安局	2025-04-25 23:59:59
2	HX250416 60480001	群众反映 2024 年在由米生活美容院纹眉效果不佳，要求商家退还 1280 元费用。	市市场监督管理局	2025-04-25 23:59:59
3	HX250416 60350007	群众来电反映民乐苑小区 30 号楼 4 单元污水井堵塞，多次向物业反映未处理，且态度恶劣。	市住建局	2025-04-25 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
4	HX250416 60350005	群众来电反映4月9日前往健桥医院儿科就诊， 医生诊断为肺炎，住院治疗至4月16日，仍未好 转，要求退还住院费用。	卫生健康委 员会	2025-04-25 23:59:59
5	HX250416 60350003	群众来电反映盐湖三小区19号楼单元门口有流浪 犬，多次向物业反映未得到处理。	市公安局	2025-04-25 23:59:59
6	HX250416 60380030	群众来电反映河东农场五连旭日幼儿园路段有村 民占用土地，向农垦集团反映工作人员态度恶劣。	农垦集团	2025-04-25 23:59:59
7	HX250416 60390028	群众来电反映中村一社水渠塌陷无人维修，水已溢 至路面。	西城区行政 委员会	2025-04-25 23:59:59
8	HX250416 60380027	群众来电反映玉都山水花苑至星龙三期道路施工， 路面下陷导致车辆无法正常通行。	水务集团有 限公司	2025-04-25 23:59:59
9	HX250416 60390020	群众来电反映盐湖一小区绿化带未浇水，导致多数 树木枯死。	盐湖集团	2025-04-25 23:59:59
10	HX250416 60370022	群众来电反映盐湖三小区南门出口减速带过高，影 响车辆正常出行。	盐湖集团	2025-04-25 23:59:59
11	HX250416 60380021	群众来电反映金峰东路、泰山路和察尔汗路施工现 场无人施工，进度缓慢，影响店铺正常营业。	水务集团有 限公司	2025-04-25 23:59:59
12	HX250416 60200027	群众反映在泰山南路豪玖名烟名酒购买食品过期， 要求相关部门依法处理。	市市场监督 管理局	2025-04-25 23:59:59
13	HX250416 60200025	群众反映在祥苑小区福瑞祥生活超市购买食品过 期，要求相关部门依法处理。	市市场监督 管理局	2025-04-25 23:59:59
14	HX250416 60380004	群众来电反映中村一社有群众将牲畜排泄物倒至 群众门前，导致群众家中异味较大。	西城区行政 委员会	2025-04-25 23:59:59
15	HX250416 60380001	群众来电反映玉峰园小区东门施工围挡，车辆无法 通行，要求预留通道。	市住建局	2025-04-25 23:59:59
16	HX250416 60340003	群众来电反映青钾影剧院施工噪音严重扰民。	市住建局	2025-04-25 23:59:59
17	HX250415 60340013	群众来电反映新视听娱乐场所营销人员未成年，派 出所工作人员检查时，躲避检查。	市公安局	2025-04-24 23:59:59
18	HX250415 60340012	群众来电反映健桥医院旁边的智慧停车场对就诊 群众收取停车费，要求取消该处停车收费。	市投资控股 有限公司	2025-04-24 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
19	HX250415 60340011	群众来电反映开发区中国电建核电公司青海华电格尔木项目部拖欠工资。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-04-24 23:59:59
20	HX250415 60340009	群众来电反映前往昆仑路派出所办理暂住证,工作人员称无卡片无法办理,现要求尽快办理暂住证。	市公安局	2025-04-24 23:59:59
21	HX250415 60340007	群众来电反映在蓝月湾水会因债务纠纷发生肢体冲突,报警后站前路派出所工作人员涉嫌偏袒。	市公安局	2025-04-24 23:59:59
22	HX250415 60340006	群众来电反映昆仑幼儿园路口围挡施工未预留行人及车辆通道。	水务集团有限公司	2025-04-24 23:59:59
23	HX250415 60340005	群众来电反映康泰花园充电桩被铁塔公司贴封条,导致业主充电不便,要求尽快解决。	铁塔公司	2025-04-24 23:59:59
24	HX250415 60380032	群众来电反映在八一路地下步行街服装店误支付300元,店铺拒绝退款。	市市场监督管理局	2025-04-24 23:59:59
25	HX250415 60360032	群众来电反映2024年在12315平台投诉格尔木市格藜福农业开发有限公司售卖产品包装宣传问题未解决,现投诉市监局工作人员不作为。	市市场监督管理局	2025-04-24 23:59:59
26	HX250415 60380028	群众来电反映前往盐湖办事大厅补办身份证,工作人员称断网无法办理,且态度较为恶劣。	市数据局	2025-04-24 23:59:59
27	HX250415 60360025	群众来电反映盐湖办事大厅社保局窗口接线人员服务态度恶劣。	市数据局	2025-04-24 23:59:59
28	HX250415 60370032	群众来电反映泰康小区老旧小区改造项目一直未验收交工,导致小区绿化工作无法如期开展。	市住建局	2025-04-24 23:59:59
29	HX250415 60370028	群众来电反映星园小区物业以群众未缴纳物业费为由限制群众充值电费。	市住建局	2025-04-24 23:59:59
30	HX250415 60380018	群众来电反映在建兴巷德施曼智能锁购买电子锁,安装后发现锁体并非该品牌,要求商家退一赔三并对该店铺进行严肃处理。	市市场监督管理局	2025-04-24 23:59:59
31	HX250415 60380015	群众来电反映2024年12月15日在八一路地下街与商铺人员发生肢体冲突受伤,后转为刑事案件,但至今案件未得到处理。	市公安局	2025-04-24 23:59:59
32	HX250415 60360008	群众来电反映喜阳阳爱婴母婴生活馆无照经营,现要求加强对此类情况的监管。	市市场监督管理局	2025-04-24 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
33	HX250415 60380006	群众来电反映炼油厂生活南区居民家中水质较差，水压低。	水务集团有限公司	2025-04-24 23:59:59
34	HX250415 60360005	群众来电反映广达滨河新城 B 区物业拒绝退还 12 号楼 1 单元 152 室的装修押金。	市住建局	2025-04-24 23:59:59
35	HX250415 60370003	群众来电反映东城国际 2 号楼 1 单元电梯故障。	市市场监督管理局	2025-04-24 23:59:59
36	HX250415 60390008	群众来电反映在察尔汗盐湖务工，拖欠其二人共一万多元工资。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-04-24 23:59:59
37	HX250414 60390026	群众来电反映在全季酒店停车场内与其他车辆刮蹭，报警后称违反交通法要求扣分并罚款。	市公安局	2025-04-23 23:59:59
38	HX250414 60390025	群众来电反映火车站旁的吉缘饺子馆卫生差。	市市场监督管理局	2025-04-23 23:59:59
39	HX250414 60390023	群众来电反映出租车计费和服务问题，交通局工作人员态度恶劣，现要求对该工作人员做出处罚。	市交通局	2025-04-23 23:59:59
40	HX250414 60390022	群众来电反映星园路路灯未亮。	市住建局	2025-04-23 23:59:59
41	HX250414 60390019	群众来电反映在粮食局家属院打牌发生纠纷，报警后金峰路派出所三名民警殴打群众。	市公安局	2025-04-23 23:59:59
42	HX250414 60380042	群众来电反映广达滨河一期 B 区未发放房产证，现要求尽快发放房产证。	市住建局	2025-04-23 23:59:59
43	HX250414 60380040	群众来电反映在宏途二手车行购买汽车，行驶 20 公里发动机出现故障，现要求退货退款。	市市场监督管理局	2025-04-23 23:59:59
44	HX250414 60360030	群众来电反映八一路麗枫酒店，因卫生问题被虫咬伤，协商时酒店工作人员态度恶劣不予处理。	卫生健康委员会	2025-04-23 23:59:59
45	HX250414 60360027	群众来电反映税务局家属院老旧小区改造时将单元门口井盖用木板临时覆盖，存在较大安全隐患。	市住建局	2025-04-23 23:59:59
46	HX250414 60350029	群众来电反映和谐家园 18 号楼 3 单元 202 室跳闸，导致热水器和抽油烟机烧毁，现要求物业赔偿。	市住建局	2025-04-23 23:59:59
47	HX250414 60480021	群众来电反映多次向农垦集团要求移走河东农场三连家中变电器，至今未处理。	农垦集团	2025-04-23 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
48	HX250414 60360020	群众来电反星园小区自来水水质浑浊,希望小区物业对水箱进行卫生清洁。	市住建局	2025-04-23 23:59:59
49	HX250414 60360014	群众来电反映在哈西亚图矿业务工,拖欠群众两人工资约 5400 元。	市自然资源局	2025-04-23 23:59:59
50	HX250414 60360011	群众来电反映简白形象店仅安装消防喷淋系统,未配备消防栓、灭火器等基本消防设施。	市消防救援支队	2025-04-23 23:59:59
51	HX250414 60380013	群众来电反映颐和小区开发商在质量技术监督局家属院周边建盖房屋,有遮挡采光现象。	市自然资源局 市住建局	2025-04-23 23:59:59
52	HX250414 60350017	群众来电反映 3 月 4 日河东市场东门口停车场内,大树倾倒砸到群众车辆,现要求赔偿。	市林草局	2025-04-23 23:59:59
53	HX250414 60380002	群众来电反映八一与滨河路十字信号灯故障,群众在路口发生事故,报警后交警 20 多分钟未到现场。	市公安局	2025-04-23 23:59:59
54	HX250413 60340050	群众来电反映林苑二期 1 号楼 1 单元 1401 室供暖温度不达标。	市住建局	2025-04-23 23:59:59
55	HX250413 60340049	群众前期反映颐和家园施工占道和小区房产证办理事宜,承办单位将其个人信息泄露给开发商,开发商通过电话威胁并辱骂群众。	市住建局	2025-04-23 23:59:59
56	HX250413 60340046	群众来电反映宁靓小区 4 号楼楼体灯带因刮风掉落,存在较大安全隐患。	市住建局	2025-04-23 23:59:59
57	HX250413 60330045	群众来电反玉石市场东乡美食城私自使用燃料制作菜品存在安全隐患。	市市场监督管理局	2025-04-23 23:59:59
58	HX250413 60340042	群众来电反映 4 月 13 日早市购买樱桃,发现存在农药味,要求商家退款并停止销售此类问题产品。	市市场监督管理局	2025-04-23 23:59:59
59	HX250413 60340040	群众来电反映浙商华府 2 号楼 1 单元 1332 室房屋入住不到两个月发现墙体多处开裂,要求排查墙体裂缝责任方,以及申请房屋质量鉴定。	市住建局	2025-04-23 23:59:59
60	HX250413 60330039	群众来电反映在中灶火青海油田格尔木燃气重启及配套新能源项目务工,拖欠其工资 41000 元。	市能源局	2025-04-23 23:59:59
61	HX250413 60330033	群众来电反映 2024 年 9 月在乌图美仁乡三峡电站工作,拖欠群众两人共三万多元工资。	市能源局	2025-04-23 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
62	HX250413 60340023	群众来电咨询碧桂园小区消防设施是否符合验收标准，夜间途经消防控制室时多次听到报警声。	市住建局	2025-04-23 23:59:59
63	HX250413 60340020	群众来电反映4月13日预定中柴酒店客房，中午12点入住，退房时要求退还一半房费，工作人员拒绝退款且态度恶劣。	市市场监督管理局	2025-04-23 23:59:59
64	HX250413 60330009	群众来电反映4月12日在江源路美豪酒店停车场出场时，显示博爱巷停车收费2元，江源路停车收费2元共计4元，现要求退还多收取2元费用。	市投资控股有限公司	2025-04-23 23:59:59
65	HX250413 60340012	群众来电反映中山路和建设西路交叉口路灯损坏一个多月，要求相关部门尽快维修。	市住建局	2025-04-23 23:59:59
66	HX250413 60340009	群众来电反映康泰花园西区违建房屋，周末施工噪音扰民且存在较大安全隐患，要求拆除违建房屋。	市综合行政执法局	2025-04-23 23:59:59
67	HX250413 60360007	群众来电反映4月12日入住中浩希尔顿逸林酒店，13日凌晨酒店工作人员以过了零点为由要求退房，拒绝其继续入住。	市市场监督管理局	2025-04-23 23:59:59
68	HX250412 60360035	群众前期反映书山郡8号楼1单元172室房顶渗水未得到解决，要求住建局与物业工作人员共同上门实地勘察，查明漏水原因并彻底解决问题。	市住建局	2025-04-23 23:59:59
69	HX250412 60360032	群众来电反映察尔汗盐湖东华科技汇信碳酸锂项目部务工，拖欠两人工资约1.7万元。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-04-23 23:59:59
70	HX250412 60360031	群众来电反映格尔木机场一楼大厅昊乾超市存在售卖三无品问题。	市市场监督管理局	2025-04-23 23:59:59
71	HX250412 60360021	群众来电反映书山郡小区内车辆多次被划伤，向物业反映，一直未采取有效措施处理。	市住建局	2025-04-23 23:59:59
72	HX250412 60360015	群众来电反映明珠花园1号楼1单元11层声控灯损坏，向物业反映，称问题无法处理。	市住建局	2025-04-23 23:59:59
73	HX250412 60380023	群众来电反映2024年5至2024年11月在南山口宁夏电建务工，拖欠10人工资十五万元左右。	市人力资源和社会保障局	2025-04-23 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
74	HX250412 60380021	群众来电反映多次前往昆仑路卫生服务中心购买治疗慢性病药物，工作人员称无此类药物，需通过门诊渠道购买，且态度较差。	卫生健康委员会	2025-04-23 23:59:59
75	HX250412 60360012	群众来电反映成业公寓3号楼下水井存在严重反味，多次反映未彻底解决。	市住建局	2025-04-23 23:59:59
76	HX250412 60380014	群众来电反映广达物业将垃圾堆放在路面垃圾场，导致清洁工清扫困难。	市住建局	2025-04-23 23:59:59
77	HX250412 60380010	群众来电反映4月12日在柴达木中路路边停车20分钟收费2元，群众认为收费不合理。	市投资控股有限公司	2025-04-23 23:59:59
78	HX250412 60490012	群众反映书山郡小区物业收取停车费不合理。	市住建局	2025-04-23 23:59:59
79	HX250412 60380007	群众来电反映盐湖三小区流浪狗较多，存在较大安全隐患。	市公安局	2025-04-23 23:59:59
80	HX250412 60200001	群众反映书山郡小区因业主不愿缴纳停车费，物业将大门关闭不让业主车辆进入。	市住建局	2025-04-23 23:59:59
81	HX250412 60380001	群众来电反映开发区长江路厂区内加工沙土，车辆行驶过程中该路段扬尘污染严重。	市生态环境局	2025-04-23 23:59:59
82	HX250412 60350004	群众来电投反映站前二路老字号马古白烤羊肉店卫生环境差。	市市场监督管理局	2025-04-23 23:59:59

（二）超期工单。截止2025年4月17日24时超期回复工单4件，超期未回复工单1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	HX250402 60390026	群众来电反映新村鑫萌超市养狗不栓绳。	市公安局	2025-04-15 16:41:45	2025-04-14 23:59:59	回复超期1日
2	HX250403 60350023	群众来电反映云龙兰庭小区东门路面未硬化、下水井盖缺失。	市住建局 市城市管理局	2025-04-18 08:29:37	2025-04-15 23:59:59	市住建局未及时退回导致超期1日

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	回复时间	到期时间	备 注
3	HX250404 60380014	群众来电反映金路苑小区旁污水井盖丢失。	市住建局 水务集团有限公司	未回复	2025-04-16 23:59:59	市住建局和水务集团相互推诿导致超期
4	HX250405 60390033	群众来电投诉广达c区电梯内卫生差,物业不作为。	市住建局	2025-04-17 08:30:33	2025-04-16 23:59:59	因工单内容回复错误导致超期1日
5	HX250408 60360020	群众来电反映书山郡物业强制收取停车费。	市住建局	2025-04-18 08:52:57	2025-04-17 23:59:59	因附件未上传完整导致超期1日

（三）预警工单，截止2025年4月17日24时预警工单1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	HX250404 60380014	群众来电反映金路苑小区隔壁污水井盖丢失。	热线接到群众诉求后，立即转派至市住建局、水务集团，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复	2025-04-16 23:59:59	建议由市住建局尽快核实处理。

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 4 月 21 日印发
