

上线12345政务服务热线 淄博银保监分局局长毕磊： 迅速调查核实 依法妥善处理



主办：淄博市政府市民投诉中心
大众日报淄博融媒体中心

淄博10月21日讯 今天上午9点，淄博银保监分局党委书记、局长毕磊上线12345，在一个半小时的接听时间里，共接听了10个市民通过5112345打来的热线电话。

接线结束后，毕磊表示，作为行业监管部门，对于今天接到的问题、意见和建议，将迅速调查核实，依法妥善处理，全面按时回访，以实际行动和实在成效，回应群众的需求和期待。

**区县府、市政府部门(单位)
主要负责人接话清单(第32期)**
接话领导：淄博银保监分局
党委书记、局长 毕磊

1.张店区市民反映：其2016



毕磊接听12345政务服务热线。

年通过太平洋保险淄博分公司购买金佑人生寿险，工作人员告知可随时办理退保，如果退保可以退还其缴纳的本金费用。现在需要退保，本金无法正常退还，求助协调退还本金。

2.临淄区市民反映：其2012年从辛化路与一诺路路口新华保险购买1.16万元/年的保险，保险公司承诺10年后连本带息返还，现前往办理退保时被告知只能退还

本金，求助协调退还本金及利息。

3.张店区市民反映：其2008年购买汽车时向华光路建设银行贷款，2011年已还款完成，但车辆登记证书银行一直未归还，要求尽快归还。

4.张店区市民反映：其注册ETC输入办理银行时显示该车辆在2019年10月4日已与其他银行签约，无法办理ETC，但其并未办理过，要求核实原因并尽快办理。

5.高青县市民反映：其每年缴费790元购买高青县一保险公司重大疾病险，已缴费满20年，现双眼失明，该保险公司不给其理赔，求助协调尽快理赔。

6.博山区市民反映：中国光大银行在博山只有中心路一个网点，现网点要搬迁，但无任何通知。要求明确搬迁时间，提前进行公示并告知博山储户后续办理业务的地点。

7.张店区市民反映：其2007年9月10日收购山东福瑞达不锈钢有限公司，现更名为山东中瑞不锈钢集团有限公司，2007年福瑞达不锈钢公司在金晶大道齐商银行支行办理1350万元的贷款，经查询2008年9月4日已还款，但在同一天银行再次放款1350万元，福瑞达不锈钢公司并未还款。其对于还款及放款公司不知情，现需至银行查询详细的账目情况，但银行以各种理由不允许其查询账目，求助协调银行出具具有法律效力的贷款及放款材料并查询

账目及资金去向。

8.高青县市民反映：其于10月20日前往黄河路农业银行柜台取款(8万元)时工作人员告知现金不足，不予办理取款业务，认为不合理，要求加强管理。

9.周村区市民反映：其购买淄博齐惠保时绑定手机号错误，申请解绑未果，10月20日11点20分拨打客服热线，工作人员建议其通过微信、医保局APP解绑，操作完成后仍未解绑，造成无法购买该保险，要求尽快解绑；客服人员对该保险购买流程介绍不清晰且业务水平不足，要求加强管理。

10.桓台县市民反映：其9月份办理了一张齐商银行信用卡，工作人员告知无年费不用开卡，10月5日收到银行账单信息提示该卡欠费288元，咨询客服告知该费用为靓号定制费，但前期未告知该情况，求助协调不缴纳该笔费用并尽快对该卡进行销户。

大众日报淄博融媒体中心记者 赵志斌 刘文思

博山区区长路德芝接听12345问题办理情况公布 件件有回复 市民反映的问题已获跟进处理

博山区市民反映：其对象为城东街道原五龙村龙达汽车配件有限公司的职工，2010年10月在职期间因病去世，该厂拖欠其工资、社保个人账户、丧葬补助费和孩子赡养费等共计11.3万余元，求助协调支付。

博山区回复：淄博龙达金山汽车配件有限公司(以下简称“龙达部件”)于2019年4月17日宣告破产。来电人对象原为龙达部件职工，于2010年10月因病去世，其职工债权总额为12.71万元，按照《企业破产法》113条第2款：不足以清偿的，按比例分配。其获得清偿的金额为1.48万元。龙达部件管理人在调查来电人对象的职工债权期间，来电人对职工债权构成以及债权金额均无异议，并签字确认。2021年9月3日，龙达部件管理人向其拨付了上述分配款项。考虑到来电人家庭实际情况，博山区工信局协调相关社会机构对其进行了适当救助。

博山区市民反映：其为南博山供销社职工，1988年至1993年向该单位缴纳7300元的集资款，现南博山供销社已进行清产核资，但告知最快2025年给其返放，求助协调尽快返放。

博山区回复：经市纪委监委、区审计局审计、第三方清产核资，南博山农资专业合作社账目无可用资金。目前博山区供销社多方筹措资金，已于10月20日为其发放7300元集资款。

博山区市民反映：其为池上镇下小峰村村民，肢体残疾，属于村内低保户享受残疾人补贴，完全丧失劳动能力且无经济收入，常年吃药，家庭生活困难，求助申请临时救助。

博山区回复：经核实，来电人为池上镇下小峰村贫困户，肢体二级残疾，目前享受低保及残疾人补贴政策，同时办理了特殊困

难家庭失能人员照料护理业务，享受每月30小时的照料护理。关于其反映的临时救助问题，经查询其本人近期看病就医单据，花销为438.1元，不符合临时救助标准。目前，其本人购买药品已享受政策内最低价格。

博山区市民反映：其在八陡镇福山陶瓷有限公司东侧饲养犬只，2020年6月份石料厂老板冯某建厂并在场内打石子、卸料，导致其饲养的6只母犬受惊，54只幼犬死亡；打石料时将其种植的51棵杨树和36棵果树破坏；要求针对幼犬死亡和树木受损进行赔偿。

博山区回复：经核查，石料厂名为淄博佳炜再生资源回收利用有限公司，于2020年9月3日办理环评审批手续(博环审字(2020)233号)，该企业自2021年7月份投产至今，主要生产设备破碎机已拆除，不具备生产能力，已停产。经协商，双方已经达成调解方案。

博山区市民反映：其为颜山国际小区8号楼业主，家中厨房屋顶漏水，多次维修一直未解决，要求彻底维修。

博山区回复：经域城镇、泰和公司相关负责人到来电人家中查看漏雨点及楼顶情况，共同制定楼顶防水方案，因楼顶未全部干透，目前不适合重做防水，待楼顶干透后安排人员为其重做防水。

博山区市民反映：其妻子为城东街道果品公司下岗人员，该公司拖欠其妻子2014年至今的社保和医保费用，要求协调补缴费用。

博山区回复：博山果品公司长期处于停滞状态，欠缴职工养老、医疗保险问题突出。之前，公司其他人员在办理退休时，采取个人先垫付养老、医疗相关费用，企业分期分批逐步再归还个人的方案，但来电人不认可该方案，要求公司尽快一次性解决。来电人妻子从2013年5月起至今未参与博山果品

公司工作，其向区社保处提交申请，养老保险交至2014年4月(放弃2014年5月至2021年9月的养老保险缴纳)。目前，博山果品公司与来电人商议，无法按照其要求一次性解决，建议由个人先行垫付，公司再归还个人。

博山区市民反映：其于2018年7月24日购买颜山国际小区二手房，原房主2013年已向开发商缴纳相关契税及办证费用，但至今未办理不动产权证，求助尽快办证。

博山区回复：经核实，颜山国际小区东区8号楼已完成初始登记，正在办理不动产分户手续，域城镇政府、泰和公司负责人向来电人现场解答了办证政策，力争11月底前为其办理不动产权证。

博山区市民反映：其是城西街道阳光花园小区22号楼住户，其房屋内多个墙面渗水，向物业反映不予处理，要求协调维修。

博山区回复：经了解，来电人房屋已经建成12年左右，家中部分墙面出现鼓包现象，应为家中卫生间未做防水或水管漏水导致。家中墙面不属于公共维修范围，域城镇政府和社区向其讲解政策，小李社区居委会帮助其联系水管及地暖管道打压查找漏点，目前已打压并做防水。

博山区市民反映：其租赁虎豹路57号华成集团生活区4号楼房屋，2019年租赁后一直未入住且该处未供暖，自2020年起入住，博山区热力公司稽查科检查阀门时告知其存在严重私开阀门现象并告知需缴纳2019年度的供暖费用，要求协调不予缴纳2019年度供暖费。

博山区回复：根据稽查记录，在2019年11月15日到12月31日期间共私开三次。来电人如需开通暖气，除缴纳罚款外还需补缴2019年11月15日至采取强制措施即12月31日期间暖气费。如来电人对稽查结果有异议，建议

其提供2019年11月、12月未在此居住物业证明及该段时间水、电缴费单据，进一步核实处理。

博山区市民反映：城西街道凤凰园三号楼三单元楼道内有生活垃圾和杂物，要求尽快清理。

博山区回复：城西街道立即安排工作人员清理该处垃圾与杂物，现已清理完毕。

博山区市民反映：其是白塔镇小庄村工业园员工，近期白塔镇大庄村在域城镇小庄村和大庄村之间约四五十米道路私自安装限高杆，导致向小庄村工业园的车辆无法通行，要求清除限高杆。

博山区回复：经现场查看并针对小庄村安装限高杆、大庄村安装限高杆等问题进行了对接，现大庄村村委已拆除限高杆。

博山区市民咨询：2021年博山区小学高级职工比例是否按照鲁人社[2019]15号(或16号)文件中的14%执行。

博山区答复：经查，根据文件要求，博山区教体局已依据《中共山东省委组织部山东省人力资源和社会保障厅关于优化事业单位岗位设置管理有关事项的通知》(鲁人社发[2020]15号)文件要求，小学副高级专业技术岗位按照14%进行岗位设置。

博山区市民反映：其是山头街道农机小区业主，2003年左右交房，小区内无物业公司管理，所有地下室每到雨季渗水，水位可达20至30厘米，影响居民使用，要求维修。

博山区回复：10月13日，山头街道办事处协调建筑工程师、社区和小区业主现场对接治理方案，对地下水渗和河道水位上涨等因素进行了综合分析研判，结合专家意见，初步判定农机公司小区1号楼地下室渗水因近期持续降水，造成岳阳河水位上涨，河道水位高于地下室位置，经新博北路地下河堤渗水所致。目前

已对农机小区段岳阳河拦水坝进行降高整治，使河道水位下降，后期工作人员将持续跟踪处理。

博山区市民反映：其是新泰山花园小区2号楼4单元401室业主，2004年开发商将业主的房产证及土地证收走后进行改造，现已交房入住12年左右，但房产证迟迟未办理，要求核实办理进度并尽快办理。

博山区回复：经确认，投诉反映问题位置为新泰山路2号楼，此楼为2009年建成的五栋回迁安置楼之一，该五栋楼已列入博山区第一批不动产历史遗留问题项目，由长城开发公司作为办证主体进行推进。其中3#、5#、7#楼无划拨批文，已于10月12日进行无主地公告，11月2日公告结束，公告结束后五栋楼一并规划相应手续补办，同时补办房屋质量鉴定等房产手续。预计12月31日前完成初始登记，具备分户条件。

博山区市民反映：其父母在南博山镇，身体不好，前往南博山医院就诊，但是该医院慢性病只能开1个月的药，常规门诊只能开5天药，因为其父母身体不好，建议将老年人慢性病及常规门诊开药时间延长至2个月。

博山区回复：电话联系来电人，其表示父亲有心脑血管疾病，已办理慢性病，现享受单次取药1个月量；其父亲60年前做过胃部切除术，长期服用奥美拉唑肠溶胶囊等药物治疗，因慢性病无此病种，故门诊拿药时只能开7天处方量。根据《关于进一步加强门诊慢性病管理服务工作的通知》(淄医保字[2021]7号)，慢性病协议服务单位可根据老年人慢性病特点和病情需要，将长期处方量放宽至3个月。经协调，已备案放宽至3个月。

大众日报淄博融媒体中心记者 赵志斌 刘文思