

# 上线12345政务服务热线 周村区区长李德刚： 迅速整改落实 确保都有着落有回音

淄博10月27日讯 今天上午9点，淄博市周村区委副书记、区长李德刚上线12345。在一个半小时的接听时间里，共接听了市民通过5112345打来的14个热线电话。

接线结束后，李德刚表示，针对群众反映的问题，将逐一落实责任，迅速开展整改落实，第一时间回访群众，告知整改力度，确保每一件事都有着落、有回音。

区县政府、市政府部门(单位)主要负责人接话清单(第33期)  
接话领导：  
周村区委副书记、区长李德刚

1.周村区市民反映：其跟随中建凯德公司在晶优光伏公司从事零工工作，9月28日受工伤，至周村区人民医院治疗，现公司告知不再支付医药费，求助协调公司继续支付医药费。

2.周村区市民反映：其与妻子于10月20日从四川返回南郊镇，南郊镇派出所要求双方至周村区妇幼保健院免费做核酸检测，但医院收取其妻子检测费



李德刚接听12345政务服务热线。

用58元，要求协调退费。

3.周村区市民反映：紫馨蓝岸小区门前无路灯，存在安全隐患，要求安装；该小区已铺设供热管道但未开通供热，求助协调尽快开通。

4.周村区市民反映：其2020年购买珑湖湾小区房屋时开发公司告知可以开通暖气，现告知因小区距离偏远无法铺设供热管道，求助协调安装供热管道。

5.周村区市民反映：其丈夫邓某原为周村第一棉纺厂职工，2005年因病去世，人社部门告知丧葬补助需等到其丈夫到退休年龄时才能领取，现已到退休年龄，但工作人员告知不符合丧葬补助领取条件，求助协调领取丧葬补助。

6.周村区市民反映：其是机场路德馨苑小区业主，其储藏室渗水严重，且电梯井中有积水，

要求协调尽快维修。

7.周村区市民反映：其为王村镇双沟村村民，2014年内已完成土地确权，但其3口人的土地一直在该村村民刘某名下，多次向村“两委”反映未果，要求尽快归还其土地。

8.周村区市民反映：其公司租赁齐鲁数谷园区房屋，物业人员10月10日给其公司换玻璃时私自将4楼的门断电，导致4楼的门一直处于敞开状态，目前还在查点是否丢失物品。要求加强物业管理，协调物业将4楼门锁全部更换，提供10月10日上午8点30分至10月12日下午4点时段监控录像。

9.周村区市民反映：航东社区居委会前期张贴通知对航东小区楼梯间杂物进行清理，其反映12号楼4单元杂物未清理彻底后，部门反馈楼道杂物已经清理完毕，但实际杂物并未清理完毕，要求部门对不实答复给予合理解释并尽快清理杂物。

10.周村区市民反映：其10月26日下午4点左右在丝绸路街道东街佳惠超市购买4包金锣加钙火腿肠，食用时发现其中3包

已过期，向商家反映不给处理，要求对商家售卖过期食品问题进行查处并依据食品安全法规定进行赔付。

11.周村区市民反映：其丈夫毕某原为王村镇派出所的夜间巡逻人员，现已去世，派出所拖欠其443元工资，要求协调尽快支付。

12.周村区市民咨询：优抚人员城镇居民医保缴费有无优惠政策。

13.周村区市民反映：其前期在淄博新城鸿拓房地产开发有限公司担任销售助理，10月15日公司以其不能胜任为由要求其离职，咨询离职是否可以领取赔偿金及领取标准。

14.周村区市民反映：其是胜利广场生活区业主，其与小区其他业主车辆被划，小区内无监控，向物业反映时物业委员会主任马某态度恶劣且对该事不予处理，要求加强物业管理并建议安装监控。

大众日报淄博融媒体中心记者 赵志斌 刘文思

## 淄博银保监分局局长毕磊接听12345问题办理情况公布

# 退保、理赔、查账……这些问题都有了回复

张店区市民反映：其2016年通过一家保险公司购买寿险，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。

淄博银保监分局回复：2021年10月22日上述保险公司工作人员与来电人取得联系，明确告知来电人已核实保单投保相关情况，未发现存在销售瑕疵，保单具有法律效力。依据《保险法》及所购保险产品条款规定，无法满足来电人全额退保的诉求。建议来电人通过法律途径解决退保问题。如来电人有保险公司及其业务员承诺退保可以退还其缴纳的本金费用的违规证据，可以向监管部门反映。

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，保险合同承诺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。

淄博银保监分局回复：经了解，新华人寿多次核查投保资料，销售过程未发现瑕疵，保单具有法律效力，无法满足来电人全额退保的诉求，建议通过调解、仲裁诉讼等法律途径解决退保诉求。

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。

淄博银保监分局回复：经核实，来电人投诉的机构实际为工商银行，来电人于2008年在淄

博工行办理车贷，淄博工行将车辆登记证书移交给华融担保公司。因来电人拖欠淄博工行贷款，该贷款逾期部分由担保公司进行垫付。由于来电人后续未清偿担保公司，机动车登记证书一直在担保公司留存，现担保公司已注销，证书无法查找。经咨询工行上级行，需来电人到车管所补办登记证后，淄博工行可协助来电人解除车辆抵押。来电人表示满意。

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。

淄博银保监分局回复：经了解，建设银行通过系统查询，该车辆于2019年10月4日由齐鲁高速签约了ETC，且目前状态为正常，但根据来电人反映，该签约非本人及家属所为。银行已协调山东高速信联，当日为来电人办理了解约手续，并及时为来电人签约安装好了新的ETC，来电人表示满意。

高青县市民反映：其每年缴费790元从高青县一家保险公司购买重大疾病险，已缴费满20年，现双眼失明，保险公司不给其理赔，求助协调尽快理赔。

淄博银保监分局回复：经核实，根据来电人购买的保单条款规定，目前达不到高残理赔标准的条款约定。建议被保险人到专业鉴定机构鉴定，确认符合高残标准后再按合同规定进行理赔。

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。

淄博银保监分局回复：光大银行淄博分行与来电人进行了电话联系，解释了博山支行即将撤并的事实，表示撤并事项在取得监管部门正式批复后将在第一时间进行公示公告，告知来电人其在光大银行博山支行的存款、理财等不会因撤并而受到任何影响，建议来电人尽快来营业网点将纸质存单转移到储蓄卡上，以便后续办理支付业务；光大银行承诺撤并后3个月内，会安排专人在原址进行值班留守对接来电人后续的到期业务，来电人对答复表示满意。

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某

银行办理1350万的贷款，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，福瑞达不锈钢公司并未还款。其对于还款及放款均不知情，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。

淄博银保监分局回复：该银行与来电人进行面谈交流并了解其具体情况，已向来电人提供企业账户流水。对来电人反映的信贷业务问题，由于时间跨度较长，该银行已专门成立工作小组，对企业的信贷业务进行全面梳理，梳理完毕后与当事人进行持续接洽。

高青县市民反映：其于10月20日前往银行柜台取款(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。

淄博银保监分局回复：经

了解，该行当天上午取款人较多，来电人办理业务时现金不够充足，柜面经理建议来电人通过手机银行进行转账，但来电人未接受，进而引发来电人投诉。10月22日上午银行安排人员上门拜访，诚恳地向来电人表达了歉意，来电人表示理解。

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日上午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。

淄博银保监分局回复：保险公司工作人员征得来电人同意后将错误的手机号解绑，来电人对处理结果表示认可。

大众日报淄博融媒体中心记者 赵志斌 刘文思

## 道路封路公告

因原山大道建设内环快速路需要，为确保质量和安全，现对原山大道的孝妇河湿地公园段进行封闭施工，现将有关事项公告如下：

1.该项目符合城市道路建设规划要求。  
2.封闭施工范围：原山大道孝妇河桥施工红线范围内。  
3.封闭施工时间：2021年10月28日至2022年5月1日(如该时间段内因天气因素、管线拆除等因素影响导致工程未完工，则封闭时间顺延至该工程完工之日)。

4.封闭期间，通过施工区域的游客及车辆请绕道行驶。

5.施工期间给沿线群众和车辆出行带来的不便深表歉意，敬请谅解与支持。  
特此公告

淄博市河湖长制保障服务中心  
淄博市城市快速路建设工作专班  
2021年10月26日