

# 张店区区长苏振华上线12345

# 真正把群众“急难愁盼”兜上来、解决好



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6月7日讯 禁行区域通行大货车,要求查处;反映小区车位问题;要求协调兴趣班退费……6月7日上午,淄博市张店区委副书记、区长苏振华上线12345。热线电话一个接一个,在一个半小时的接听时间里,共接听了16个市民通过0533-5112345打来的热线电话。

苏振华表示,将牢固树立以人民为中心的发展思想,认真贯彻落实淄博市“三提三争”活动要求,聚力在完善投诉处理流程和工作考核机制、提升沟通服务水平和问题解决能力上“提效争先”,担当作为当好“服务员”,真正把群众的“急难愁盼”兜上来、解决好,不辜负群众的信任和支持,不断增强群众的幸福感、获得感和满意度,奋力开创宜居宜业幸福张店建设新局面。

区县市政府、市政府部门(单位)



苏振华上线12345。

主要负责人接话清单(第17期)  
接话领导:  
张店区委副书记、区长 苏振华

- 1.张店区市民反映:原山大大道张店区路段属于禁行区域,大货车仍旧不分时段跨区县通行,要求查处。
- 2.张店区市民反映:目前张店区内许多网约车无证运营,影响正规网约车载客,要求查处。
- 3.张店区市民反映:其是万科翡翠书院北区业主,其购买F1223车位在斜坡上,无法使用,

要求协调查阅北区地下车位规划图并更换现有车位。

- 4.张店区市民反映:海纳城小区规划为人车分流,现东侧道路未修建,出行不便,要求尽快修建。
- 5.张店区市民反映:2022年9月在水晶街大厦3楼海天考研报名辅导班,花费25800元,报名时承诺由专业课老师进行辅导,但实际为研究生授课,认为存在虚假宣传,教学质量不符,要求退还学费。
- 6.张店区市民反映:其是火

车站北广场拆迁住户,部分住户已超过3个月未发放租房补贴,要求尽快发放。

7.张店区市民反映:2022年给孩子在西五路体育中心佳俊篮球报名学习篮球,因疫情原因剩余部分课程,现想退剩余课时费,但商家不予退费,只能转让或继续学习,要求协调退费。

8.张店区市民反映:3月25日因市博物馆西门附近洒水车产生积水,导致其骑摩托车摔倒受伤,环卫部门至今未解决,要求尽快解决。

9.张店区市民建议:家中老人失去自理能力,虽然签约家庭医生但无法做到上门服务,建议参考青岛等地的家庭病床服务,为更多失能老人提供家庭护理和上门就诊服务。

10.张店区市民反映:其承租小西湖公房20余年,认为目前对承租人的拆迁补偿太低,要求提高承租人补偿款。

11.张店区市民反映:张店一中校内独栋宿舍楼属于房改房,无土地证,房屋老化严重,存在安全隐患,要求协调办理土地证或者进行棚户区改造。

12.张店区市民求助:其在西六路小学工作5年,父亲于去年去世,母亲患有严重心脏病,妹妹正读高二,想通过滨州人才政策调回滨州工作,求助协调调回滨州。

13.张店区市民反映:张桓路3号院公安局三宿舍正在老旧小区改造,计划5月底完工,至今未完工,要求加快施工进度;小区西侧小广场权属归该小区,要求处理地上附着物;要求将小区燃气管道及主电线下地;小区门口饭店未安装油烟净化设备,要求查处。

14.张店区市民反映:万科物业公司对万科翡翠书院南北区住户区别对待,优先处理南区住户问题,北区存在较多问题,要求城管部门到现场与业主代表、物业公司三方进行协调处理。

15.张店区市民反映:其前期就职于万科物业,工作期间未违反任何规章制度,公司无理由单方解除劳动合同,要求调查处理。

16.张店区市民反映:其是火车站北广场天晓商务城315公寓拆迁住户,至今未收到拆迁房款,要求尽快发放拆迁款。

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话问题办理情况公布

## 退保、理赔……市民这些问题有回复了

淄博6月7日讯 安排新服务人员跟进保单服务;协调办理完成退保手续;回应是否属于新市民金融服务对象……6月7日,淄博市政府市民投诉中心发布《区县市政府、市政府部门(单位)主要负责人接话问题办理情况》,就淄博银保监分局党委书记、局长毕磊上线12345政务服务热线的问题给出了回复。

桓台县市民反映:其通过中国太平保险桓台分公司业务经理吕某购买了商业保险,现业务经理吕某对其态度恶劣,不再认真服务,要求更换业务经理并道歉。

淄博银保监分局答复:经核实,太平人寿淄博中支已与诉求人取得联系,原业务经理吕某已向诉求人进行道歉,并已安排新的服务人员跟进服务,诉求人接受道歉并表示满意。

张店区市民反映:其2019年购买新华人寿保险时工作人员告知会上门服务,现孩子被猫抓伤找保险公司理赔时发现更换了服务人员,让其自行去大厅理赔,认为与承诺不符;其尚未在续保单上签字,保险公司便划走保费,保险公司同意退费,但让其按照公司提供的理由填写退保原因,认

为不合理,其认为保险公司违约在先,要求退还所有保费。

淄博银保监分局答复:经核查,诉求人孩子的保单未附加意外医疗,被猫抓伤后无法理赔;诉求人投保时已约定缴费方式和时间,进入缴费期即扣款,已与诉求人沟通并得到理解。针对诉求人提出的退保要求,经协商,目前已与诉求人达成补偿协议,诉求人表示满意。

张店区市民反映:2022年11月在淄博平安保险公司购买安行保两全保险,业务员王某告知每月定投2404元,前15个月利息15%,再6个月利息20%,再6个月利息25%,但实际合同为定投10年,20年后才能返还本金及利息,认为业务员存在虚假表述,要求全额退款。

淄博银保监分局答复:针对反映问题,分局安排专门人员进行了调查核实,发现诉求人反映保单为平安电销保单,随即要求平安人寿与平安电销中心取得联系,2023年6月3日平安电销中心与诉求人联系并向其致歉,当日已与诉求人达成一致并办理完成退保手续,目前退保金已到账,诉求人表示满意。

高新区市民咨询:其父母今年退休后从江苏到淄博帮其带孩子,是否属于新市民金融服务对象,有哪些服务政策。

淄博银保监分局答复:经核查,诉求人父母符合新市民的定义。2022年3月4日,银保监会和人民银行联合印发了《关于加强新市民金融服务工作的通知》,将新市民定义为因本人创业就业、子女上学、投靠子女等原因来到城镇常住,未获得当地户籍或获得当地户籍不满三年的各类群体;各金融机构针对新市民推出的不同特色产品,特别是信贷产品。在同等贷款资质下,享受更低利率、更长贷款期限、更高额度的贷款政策,能更好降低新市民融资成本,助力其在淄创业置产。

经开区市民咨询:2022年在中华联合保险公司购买出租车车险,缴纳的商业险保费较高,得知有的保险公司退还了部分保费,咨询其购买的保险能否退部分保费;出租车车险保费较高,能否下调;有的保险公司不承保车险,是否符合规定。

淄博银保监分局答复:经核实,诉求人车辆保险合同已到期,保险公司无法给其办理部分退保

业务;根据2020年9月2日,银保监会发布《关于实施车险综合改革的指导意见》明确商业车险自主定价系数的浮动范围是[0.65, 1.35],诉求人车辆商业险保费符合“指导意见”规定(定价系数为1.08);车损险属于商业保险非国家强制承保险种,车主与保险公司应协商是否可以承保,双方均不得强买强卖。

张店区市民反映:其妻子2018年、2019年分别购买了太平洋保险同一种保险,因小脑扁桃体病就医报销时保险公司告知为先天性疾病,属于免责条款,不予理赔,其提出异议后,保险公司只对2018年购买的保险进行了通融理赔,要求对2019年购买的保险进行理赔。

淄博银保监分局答复:经核实,先天性畸形导致的开颅手术属于太平洋人寿保险责任免除事项,太平洋人寿根据合同约定不承担给付保险金的责任。太平洋人寿淄博中心支公司已向诉求人解读了相关理赔政策。

周村区市民咨询:其家属是退伍军人,在邮储银行办理的优待证,如何激活使用。

淄博银保监分局答复:根据

相关政策,目前优待证激活工作需本人亲自办理,带好身份证、优待证到邮储银行任一网点办理优待证激活业务,会有网点工作人员引导办理。

淄川区市民反映:其4月28日去浦发银行淄川支行办理转存业务,因未带身份证,银行工作人员到派出所找民警让其回家取身份证办理,要求核实银行行为是否违规。

淄博银保监分局答复:经核实,诉求人于4月28日到浦发银行淄川支行办理定期存款取款业务,因该市民的身份信息一直未及时更新,根据《中华人民共和国反洗钱法》第十六条、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》第十九条等法律规定,“金融机构对先前获得的客户身份资料的完整性有疑问的,应当重新识别客户身份”。因此,浦发银行工作人员告知客户,需本人携带有效身份证件及卡折到银行网点对身份信息完善更新后方可办理业务。目前浦发银行与诉求人解释了政策,诉求人表示谅解。

大众日报淄博融媒体中心记者 赵志斌 刘文思

乐享从小培养

传承中华好风尚

大众日报 淄博融媒体中心