

淄博高新区管委会副主任李凯上线12345 认真倾听群众呼声 用心解决每一个诉求



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9月27日讯 要求加快施工进度保障按时交房；要求停水前及时通知并彻底解决停水问题；占道经营影响通行，要求清理……今天，淄博高新区工委委员、管委会副主任李凯上线12345。在一个半小时的接听时间里，共接听了10名市民通过0533-5112345打来的热线电话。

李凯表示，下一步，高新区将进一步树牢以人民为中心的发展思想，认真倾听每一个呼声，用实际行动践行“三提三争”工作要求，用心解决每一个诉求，积极推动“接诉即办”向“未诉先办”转变和延伸，努力让各项工作更顺民意、更得民心，不



淄博高新区管委会副主任李凯上线12345。

断提升群众的幸福感和满意度。

区政府、市政府部门(单位)主要负责人接话清单(第33期)
接话领导:高新区工委委员、管委会副主任 李凯

1.高新区市民反映:国信国际公馆3号楼承诺2023年12月底交房,目前只有楼房主体,配套设施处于停工状态,要求加快施工进度保障按时交房。

2.高新区市民反映:其是华侨城5组团6号楼2单元业主,9月2日供热公司张贴通知打压试水,张贴不到3小时被保洁清理,因其未看到通知,以致打压试水时地暖漏水泡了家里的木地板,要求物业公司解决家中被泡问题。

3.高新区市民反映:其为街子社区A区高层住户,小区在未通知情况下一周内停水2—3次,要求停水前及时通知并彻底解决停水问题。

4.高新区市民反映:活力城小区内广场上广场舞音乐声大,影响居民休息,要求降低音量。

5.高新区市民咨询:银泰城周边、柳泉路至西十路、中润大道以北裕民路以南哪些区域是严格管理路段,如何判定道路为严管路段。

6.高新区市民咨询:其欲在高新区开办汽车拆解公司,需要

办理什么手续。

7.高新区市民反映:每天下午4点后春风路与联通路口东侧辅路有商贩占道经营,影响通行,要求清理。

8.高新区市民反映:7月份其跟随山东天维建设有限公司在高新区海棠悦府小区工地从事木工工作,拖欠其工资2000元,要求协调尽快支付。

9.高新区市民反映:北京路与齐风大道路口以北500米处有村民占用机动车道晒粮,且堆放石头、木头等阻车,存在安全隐患,要求清理。

10.高新区市民反映:鲁泰大道与金晶大道立交桥下面由南向北金晶大道辅路左拐车道较少,导致左拐车辆压车严重,建议增设左拐车道或延长左拐车道信号灯通行时间。

大众日报淄博融媒体中心
记者 赵志斌 刘文思

淄博市文旅局局长宋爱香接话问题办理情况公布

所有老年人在淄博一律享受相关文旅优待政策

淄博9月27日讯 解答淄博的A级旅游景区对老年人都有哪些优待政策;回应申报“非遗工坊”的流程……淄博市政府市民投诉中心发布《区政府、市政府部门(单位)主要负责人接话问题办理情况》,就淄博市文化和旅游局党组书记、局长宋爱香上线12345政务服务热线的问题给出了回复。

张店区市民建议:淄博陶瓷琉璃博物馆火爆后,有时存在工作人员态度欠佳,卫生打扫不及时等问题,建议提升管理服务水平。

淄博市文化和旅游局答复:今年以来,随着淄博旅游的持续升温,淄博陶瓷琉璃博物馆游客量激增,该博物馆不断调整服务方式方法,提高服务质量。一是在安全方面,持续开展安全隐患排查和环境卫生整治行动,统筹公安、消防救援、物业公司、医疗机构、大学生志愿者等多方力量,建立应急联动机制,博物馆工作人员实行网格化值班值守,保障场馆运行平稳,为游客提供安全的参观环境。二是服务提升方面,根据实际情况增加游客中心、物品寄存、母婴室、医疗救助等服务点,推出网红打卡拍照地、文创中心、慢递等年轻化人文服务。针对外地游客参观时间紧张问题,实行博物馆延时开放,淄博陶瓷琉璃博物馆“五一”期间21点闭馆,平时延时到18点闭馆。三是定期开展“大清扫活动”,营造博物馆干净、整洁的卫生环境,开展“假如我是游客”整改活动,馆内干部职工以游客的视角,查找问题,提高服务质量。

外地市民咨询:国庆节期间打算来淄博旅游,但做攻略时需要查询多个APP,是否有官方旅游平台供参考。

淄博市文化和旅游局答复:市文旅局于2023年初启动淄博市智慧文旅平台建设,着力打造1+2+N智慧文旅服务体系。面

向游客打造了基于微信小程序的“智游淄博”智慧文旅服务平台(淄博文化旅游服务总入口),目前该平台已完成包括景区游玩、特色美食、酒店民宿、文旅地图、文化场馆、淄博烧烤、书香淄博、送戏点单、培训讲座、公益电影、艺术展播、瑰宝文物、便民服务、数据完善,内容涵盖旅游、艺术、文化、文物、群众活动等各个领域,具有智慧智能、服务全面、功能完备、设计新颖、亮点突出、使用便捷等特点,将为公众和游客提供个性化、便利化、精准化、智慧化的公共服务。平台正在内测阶段,将于近期上线试运行,为广大游客提供一部手机玩转淄博的服务,游客可持续关注“文旅淄博”微信公众号。

张店区市民反映:其经常在市图书馆阅读,有时遇到不文明行为,可以通过哪些渠道反映问题或者提出意见建议。

淄博市文化和旅游局答复:为更好服务广大市民,淄博市图书馆畅通读者沟通渠道,建立“未诉先办、接诉即办、结诉溯办”服务机制。目前有以下几种受理方式:一是直接到一楼服务总台或各服务窗口的服务台向工作人员现场反映。工作人员根据读者反映的问题进行即时解答。二是拨打服务总台(2284592、3886232)及各服务窗口的服务电话(淄博市图书馆网站首页“服务指南”栏目下的“服务电话”中有各窗口的电话)进行反映,工作人员通过电话与读者进行交流。三是通过淄博市图书馆的官方网站(www.zbilib.org.cn)、微信公众号(淄博市图书馆)、微博(淄博市图书馆)等就意见建议进行留言。四是在总馆或所属各城市书房通过扫描设置在各服务窗口、城市书房的服务台、入口等显眼位置的二维码进行反映。

淄博高新区市民咨询:目前

淄博的A级旅游景区对老年人都有哪些优待政策。

淄博市文化和旅游局答复:目前,根据《山东省老年人权益保障条例》《山东省人民政府关于进一步优化老年人优待政策的通知》《淄博市关于进一步贯彻落实老年人优待政策的通知》等相关规定,淄博市及外市来淄的60周岁(含60周岁)以上老年人,不分国籍、地域,一律享受相关优待政策。具体来说,景区优惠分两种情况:一是“政府兴办或支持的公园、景点免购门票”(目前,淄博市收取首道门票的A级旅游景区中,有9家是政府主导运营的),如果进入景区后乘坐观光车、缆车等代步工具,可享受半价待遇;二是社会力量兴办的公园、景点,70周岁以上免购门票,不满70周岁半价购买门票。另外,按照行业管理的标准,要求各A级景区在景区售票窗口等显著位置,公示门票价格、另行收费项目以及免收或者优惠门票的对象、条件和标准。

临淄区市民咨询:其国庆节假期想通过旅行社报团出游,需要注意什么;如果旅行社侵犯游客的正当权益,如何进行投诉。

淄博市文化和旅游局答复:报名参团旅游要注意以下几点:一是选择正规旅行社。游客报名时参团时要选择有相应资质的旅行社,注意查看《工商营业执照》《旅行社业务经营许可证》和《税务登记证》等,确认经营范围,判断对方是否正规。二是警惕低价旅游团。根据自己的情况选择合适的旅游线路产品,切莫相信“熟人介绍”及通过微信朋友圈、俱乐部等组织的旅游团,拒绝参加“不合理低价游”“免费游”“买保健品或保险送旅游”等旅游产品,这些旅游产品一般是通过购物安排、另行付费项目等方式来获取回

扣,以弥补差额团款,让游客付出更为高昂的代价。三是规范签订旅游合同。到旅行社的办公场所或门店与旅行社签订正式的旅游合同,明确双方的权利和义务。游客在签字、盖章前,应仔细阅读合同条款及出团通知书,充分了解合同责任,避免日后发生合同纠纷。四是保留发票证据。游客应注意留存证据,可及时拨打当地旅游投诉电话进行投诉,也可在旅游行程结束后,通过电话、信函、网络向旅行社所在地旅游执法部门进行投诉,并提供证据、发票和记录,依法合理维权。另外,根据《旅游投诉处理办法》,投诉时效为旅游合同结束之日起90天,超过时效的请求将不予受理,游客可选择向人民法院提起诉讼等途径依法维护自己的权益。如游客合法权益受到侵害,可通过12345热线或当地文旅部门进行投诉。

淄川区市民咨询:其创办了一家手工工艺品公司,如何申报“非遗工坊”。

淄博市文化和旅游局答复:“非遗工坊”是指在淄博市境内依托非遗代表性项目或传统手工艺,开展非遗保护传承,带动当地人群就地就近就业,经文化和旅游部门会同人力资源社会保障、农业农村(乡村振兴)部门认定的各类经营主体和生产加工点。2022年,省文化和旅游厅、省人力资源和社会保障厅、省乡村振兴局联合印发《山东省非遗工坊认定和管理办法》,淄博市三部联合印发《淄博市非遗工坊认定和管理办法》。目前淄博市有省级非遗工坊2处,市级非遗工坊27处。申报非遗工坊主要有以下条件要求:(一)具有独立企业法人资质;(二)依托本地区至少1项省级、市级及以上非遗代表性项目开展生产;(三)设施设备齐全。具备能够

开展生产的场地、水电暖、工具设备等;(四)企业和工坊负责人信用良好,无违法违规行为,社会责任感强,诚实守信,在当地具有良好的社会影响。工坊负责人是乡村文化和旅游能人、乡村工匠、市级以上非遗代表性传承人的优先;(五)拉动消费效果明显。企业应具备一定的资产规模,具有较高的商业价值,生产经营持续向好,取得可观的销售收入,在带动群众就业增收方面成效显著;(六)示范引领作用突出。工坊产品品质和设计水平较高,属当地知名特色品牌,有较强的市场竞争力和品牌影响力,在产品、品牌打造、文旅融合、保护传承等各方面具有示范引领作用。

张店区市民咨询:淄博市开展的“室外城市公益电影”放映活动的地点和地点,放映内容有哪些。

淄博市文化和旅游局答复:今年8—10月,市文化和旅游局在继续开展好室内城市公益电影放映展映活动的同时,利用2023年度城市公益电影放映活动平台,结合文化“两创”新标杆打造工程,围绕建军节、七夕节、教师节、国庆节等节庆在张店区、高新区、经开区主城区范围内主要公园、广场、工地、社区等场所开展“光影同行·清凉消暑”城市公益电影室外展映主题活动,为市民免费提供300场次公益电影观影,具体放映地点和放映影片,每周六通过“文旅淄博”和“淄博市文化和旅游局”微信公众号发布,市民可及时关注,按需选择。

大众日报淄博融媒体中心
记者 赵志斌 刘文思



扫描“鲁中晨报”APP二维码查看详细内容