



# 楼上邻居私改暖气管咋办？

## 供热企业昨日起接听12345热线，回应群众诉求

### 有啥供暖问题就打12345反映

本报讯(YMG全媒体记者 杨春娜)天气渐冷,供暖问题成为市民关注的热点。为及时解答群众咨询,烟台市城市管理局、市12345政务服务便民热线、烟台市融媒体中心联合开展现场解答供暖诉求活动,解决居民关心的问题。

根据2025年—2026年供暖季前现场解答群众诉求工作方案,各供热企业接电话时间如下:10月20日至21日莱山区、高新区;10月22日至23日芝罘区;10月24日至25日牟平区;10月26日至27日黄渤海新区、福山区;10月28日至29日蓬莱区、龙口市;10月30日至31日招远市;11月1日至2日莱州市;11月3日至4日莱阳市;11月5日至6日海阳市;11月7日至8日栖霞市;11月9日至10日莱山区、芝罘区、福山区。市民可以在相关时间内拨打电话进行咨询和反映。

本报讯(YMG全媒体记者 杨春娜)连绵的秋雨过后,气温大幅下降,供暖问题成为市民关注的热点。“楼上有人私改暖气,能不能来看看?”“我们小区供热比例不高,能供暖吗?”昨天开始,市城市管理局、市12345政务服务便民热线、烟台市融媒体中心联合开展现场解答供暖诉求活动。活动首日,市热力公司、500供热公司、清泉供热、东昌供热选派了熟悉业务的工作人员,接听和解答企事业单位及群众诉求。

“我住在民生小区,所在楼栋是上供下回的垂直供暖系统,楼上邻居在室内的垂直公共管道上私改地暖,这样会导致整栋楼的供暖效果打折扣。”昨日上午9点左右,芝罘区民生小区一位居民拨打12345热线反映这一问题。500供热公司工作人员马上通知班组去现场查看。“上供下回系统中,私自公共管道上改造地暖,不但自家的温度不会太高,也会影响整栋楼的供暖效果。”工作人员说,这种情况会要求私改的居民进行整改。

接听电话期间,一些新建小区的居民咨询今年是否可以正常供暖。工作人员答复,新建小区需要根据供热比例看能否供暖。根据规定,新建住宅小区具备并网供热条件的,小区、单元或者高层供热分区用热比例均达到50%及以上需要进行集中供热的,供热企业应当供热,并达到供热标准。小区、单元或者高层供热分区用热比例达不到50%的,由供热企业、开发建设单位和用户协商达成协议后,方可供热。此外,供热工程竣工后,供热企业、房地产开发企业等建设单位应当组织竣工验收,未经验收或者验收不合格的供热工程不得交付使用,这也是一些新建小区无法供暖的原因。

这几天气温骤降,接听电话过程中,有不少市民咨询今年会不会提前供暖。据工作人员介绍,《烟台市供热管理办法》规定:“市区(芝罘区、福山区、莱山区、牟平区、黄渤海新区、高新区)采暖供热期为每年的11月16日至次年的3月31日。其他区(市)人民政府

可以根据当地实际情况确定行政区域内采暖供热期。市、区(市)人民政府可以根据气象情况适当延长供热时间,并向社会公布。供热企业不得延迟或者提前结束供热。”近年来,我市建立冬季供热预热制度,通过“看天供热”启动预热,并适时延期停暖,这一方式不但可以提前对供热系统进行查漏补缺,强化平衡调试,确保法定采暖供热期开始后达标供热,而且能主动应对可能提前到来的寒流等低温天气和“倒春寒”,受到居民的普遍欢迎。

“我在朋友圈看到有人发信息,称清泉供热缴纳暖气费可以打95折,是真的吗?”有市民拨打电话咨询。清泉供热工作人员回复,他们此前也接到了市民的反映,清泉公司未授权任何个人、第三方平台“打折”收取暖气费,建议市民通过正规渠道缴费,以免上当受骗。

根据安排,接下来各区市供热企业工作人员将陆续接听12345政务服务便民热线,回答市民关心关注的供暖问题。

## 海阳市政府负责人22日接听12345热线 有啥建议您来提

本报讯(YMG全媒体记者 盖鹏)10月22日(星期三)14:30—15:30,海阳市委常委、统战部部长,副市长倪永妮将接听12345热线电话。市民有相关问题可拨打热线电话进行对话。

受理范围为海阳市辖区内且属于烟台市城市运行中心12345便民服务热线受理的企业群众的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等非紧急诉求,不予受理须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项,不符合法律、法规、规章及政策规定的事项以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违背社会公序良俗的事项。

## 露天垃圾成上周投诉热点

本报讯(YMG全媒体记者 盖鹏)2025年10月13日至10月19日,市12345政务服务便民热线共受理群众来信来电68942件,同比下降3.97%。其中,群众来信66177件,微信受理2054件,网上民声376件,“市长信箱”和“烟台一手通”等群众来信54件;直接答复43121件,转办25821件,直办率为62.55%。

按照内容分类:城市综合12916件,占18.73%;社会事业14821件,占21.50%;经济综合7086件,占10.28%;人力资源保障6188件,占8.98%;城乡建设5404件,占7.84%;“三农”问题2251件,占3.27%;党风政风行风614件,占0.89%;自然资源198件,占0.29%。

近日,有多位市民拨打12345热线,集中反映露天垃圾问题。一位市民反映,芝罘区新胜路周边垃圾成堆,异味严重。此外,莱山区海滨小区与观海路8号之间的道路周围脏乱差,希望相关部门及时清理。

# 景区游玩频频遭遇商亭摄像头“警告”

### 市民:希望整改,避免扰民

本报讯(YMG全媒体记者 纪殿国 摄影报道)近日,有市民向“烟台民意通”热线6601234反映,每天傍晚在芝罘湾广场海滨公共区域游玩时,频频被商亭的监控摄像头“警告”——“你已进入警戒区域,请尽快离开!”明明属于在景区内正常通行,却遭遇突如其来的警告,十分影响市民的游玩体验,希望有关部门加强管理,整改商亭监控摄像头警告音扰民状况。

“最近天黑得早,芝罘湾广场海滨一带的商亭,每天下午很早就停止营业了。有的商亭关门后监控摄像头就打开了,防盗无可厚非,但是市民下午5点左右开始去广场海滨散步健身时,正常行走中就会遭遇商亭摄像头持续发出的警告——‘你已进入警戒区域,请尽快离开’。”市民王先生告诉记者,“这警告音让很多市民感到不解,正常走在景区的公共区域,怎么就被警告要快速离开呢?频频遭遇警告,十分影响市民的游玩体验。希望有关部门加强管理,让商亭不再发出扰民的警告音。”

记者根据市民反映,来到芝罘湾广场,看到有市民在海滨游玩经过商亭附近时,商亭摄像头就发出“你已进入警戒区域,请尽快离开”的警告音,而且是持续多次发出警告。记者注意到,游玩市民听到警告音时,很多人不由自主地停下或者放缓脚步,疑惑之中侧目看向摄像头,难道自己走错了?

记者了解到,“你已进入警戒区域,请尽快离开”,是智能监控摄像头在特定区域



检测到异常时发出的警告。当检测到人员或物体进入预设的警戒区域时,会自动触发报警,通过内置扬声器播放警告,以起到威慑和警示作用,一般用于提醒人员注意安全或禁止进入特定区域。智能监控摄像

头发出的警告,可通过手机APP进行设置。采访中,有市民希望相关商亭取消监控摄像头发出警告音,或者更改警告设置,错开市民傍晚散步健身高峰时段,避免给大家带来困扰。

20日,记者向芝罘湾广场客服中心反映此事,工作人员表示,将予以上报整改。市民在芝罘湾广场正常游玩,何时不再遭遇商亭摄像头“警告”?“烟台民意通”将继续关注。

## 医保咨询台

## 医保住院起付标准是多少?

咨询:定点医院常见的违法违规行为有哪些?  
答复:1.诱导、协助他人冒名或者虚假就医、购药,提供虚假证明材料,或者串通他人虚开费用单据;  
2.伪造、变造、隐匿、涂改、销毁医学文书、医学证明、会计凭证、电子信息等有关资料;  
3.虚构医药服务项目;  
4.违反诊疗规范过度诊疗、过度检查、分解处方、超量开药、重复开药或者提供其他不必要的医药服务;  
5.重复收费、超标准收费、分解项目收费;  
6.串换药品、医用耗材、诊疗项目和服务设施;  
7.为参保人员利用其享受医疗保障待遇的机会转卖药品,接受返还现金、实物或者获得其他非法利益提供便利;  
8.将不属于医疗保障基金支付范围的医药费用纳入医疗保障基金结算;  
9.造成医疗保障基金损失或骗取医保基金支出的其他违法行为。

咨询:我按照灵活就业人员预缴2025年一年医保费用,现在我找到工作单位了,多缴纳的保险费用是否可办理退费?如何办理退费?  
答复:灵活就业人员预缴费用期内实现单位就业时,可自就业当月进行退费;发生死亡时,可自死亡次月进行退费;主观需要退费时,可自申请退费时间次月进行退费。

办理灵活就业人员退费时,通过“烟台市医疗保障局”官网—医保动态—通知公告—“关于职工医疗保险相关业务常用表格下载的通知”—医疗业务常用表格.rar,下载并填写“医疗保险退费申请表”后向属地医保经办机构或通过“山东税务社保费缴纳”小程序申请退费。

咨询:我母亲缴纳的是烟台市的居民保险,她最近身体不舒服,想去医院住院做检查,请问居民保险是否有起付线?最高支付限额是多少?  
答复:居民医保住院起付标准为:一级医院300元,二级医院500元,三级医院800元;第二次住院按50%执行;第三次及以后住院每次按100元执行。恶性肿瘤患者,在一个医疗年度内多次因放疗、化疗、靶向药物治疗住院发生的医疗费用,只扣一次起付标准。入、出院时间不在同一年度的,以入院时间计算。我市参保居民在一个医疗年度内,年度最高支付限额一档缴费为18万元,二档缴费及各类在校大学生、未成年居民为22万元。

张孙小娱 衣宝萱

## 最好的致敬

姜春康



本报报道了一则题为《斑马线上托举生命》的新闻——在芝罘区海港路振华商厦门前,红绿灯路口的斑马线上,一场紧急的生命救援悄然上演。烟台毓璜顶医院耳鼻喉头颈外科主治医师孙庆斌下班回家途中,遇到一位突发心脏病骤停倒地的老人,他毫不犹豫地挺身而出,用专业的急救技能为老人筑起了一道生命防线。

傍晚的斑马线,成了生死考场。孙庆斌跪在地上的十多分钟,按压的是心跳,托举的是希望。当老人从心脏骤停到恢复意识,这条再普通不过的马路,因一场紧急救援有了重量。

这不是偶然的善举,而是医者底色的自然流露。脱下白大褂,他是赶回家吃年夜饭的普通人;担起责任,他便是能与死神赛跑的勇士。清理分泌物时的细心、指挥报警时的冷静、胸外按压时的精准——没有刻意为之的表演,只有刻进骨髓的职业本能。这种本能,源于日复一日的临床积累,源于“健康所系,性命相托”的誓言践行。

更动人的是他救人后的沉默。

没有留下姓名,没有渲染功劳,轻描淡写的一句“救了个人”,藏着最朴素的善意。这让我们想起他日常的坚守:诊室里耐心解释病情,社区中为老人义诊,锦旗背后的信任与赞誉。斑马线前的挺身而出,

过是他无数善举的一个切面。

但我们不能只把感动停留在赞美个体。孙庆斌的专业施救,反衬出一个现实:当心脏骤停发生时,多数人仍会手足无措。数据显示,我国心脏骤停患者的抢救成功率不足1%,黄金4分钟内的有效急救是关键。

如果现场能有更多人掌握心肺复苏技能,或许会有更多生命被挽回。

孙庆斌用行动告诉我们:医者的仁心,不仅在手术台上,更在被需要的每一个瞬间;而社会的温度,不仅靠英雄挺身而出,更靠人人具备守护生命的能力。期待这场救援能成为契机,让急救知识走进更多社区、校园,让“人人学急救,急救为人人”不再是口号。

当专业技能成为大众“本事”,当挺身而出成为社会“本能”,每条斑马线、每个角落,都会成为生命的安全线。这,才是对孙庆斌们最好的致敬。

## 万科城劝学里小区业主维权达成协议

### 万科方:12月30日前赔偿款到位 韩女士:放弃追加赔偿责任

### 回音壁

本报讯(YMG全媒体记者 何晓波 实习生 苏畅)新房入住3个月便出现地板鼓包、墙体生虫发霉现象,维权近一年无果的芝罘区万科城劝学里小区业主韩女士,终于迎来维权新进展。10月19日,韩女士回复“烟台民意通”热线6601234称,她们一家已与万科方面达成新协议,万科承诺在今年12月30日前将协议的赔偿款足额支付,同时,双方在原协议基础上追加条款,明确款项到账后韩女士放弃追加赔偿责任,后续房屋维修由其自行安排。

《烟台晚报》10月17日以《入住三个月地板鼓包墙体生虫》为题对此事予以报道。2024年8月,韩女士一家入住新房,同年11月供暖试压后便遭遇地暖漏水问题,客厅、主卧地板相继鼓包且范围持续扩大。直至2025年3月底,维修师傅才找到漏水点,4月底更换地板时却仅处理表面可见区域,床下、柜下等隐蔽处受损地板未修复。“本以为修完能踏实住,结果没多久墙上、墙缝里开始长虫子,还发霉发黑,味儿很难闻。”韩女士的婆婆林女士补充道,

自己就因为地板鼓包不平,走路时不小心摔了一跤。现在家里环境差得连客人们都不愿来。

此前韩女士与万科协商赔偿时,因对方提供的“放弃追究补偿补充协议”无签字盖章、收款信息不明等问题陷入僵局,即便芝罘区住建局监管建议“先签协议保底”,赔偿事宜仍“卡壳”。韩女士说,因为这份协议万科方面不愿意签字或者盖章。10月16日,记者走访该小区开发商维修工作站后,对方虽表示会汇报反馈,但未给出明确答复。

如今事件迎来转机。经过进一步沟通,韩女士与万科方面终于达成一致。根据新协议,万科明确承诺在2025年12月30日前,将双方约定的赔偿款足额支付至韩女士指定账户。同时,为避免后续纠纷,双方在原协议基础上追加关键条款:待赔偿款全部到账后,韩女士自愿放弃就此次房屋质量问题向万科追加赔偿的权利,不再追究相关责任,后续房屋维修事宜由韩女士自行找人处理,万科不再参与。

“终于有了明确说法,心里也算踏实了一些。”韩女士告诉记者,目前最关心的就是赔偿款能否按时到账,“只要钱能如期到位,后续自己找人修房子也可以,就想早点恢复正常生活。”

## 听民声

市民来信来电留言精选

芝罘区奎萌橘子洲东南方向工地正在施工,堆放的泥土流到小区门口,影响通行。

莱山区鑫龙旺源小区西南角围墙外长期堆放大量垃圾。

莱山区迟家社区新星西巷垃圾桶长期无人清理。

莱山区新城北街与祥石路交界处施工后一直未回填路面。

莱山区曹家庄社区到山海路30米路段坑洼不平。

YMG全媒体记者 盖鹏 整理

市民可登最大大小新闻APP“烟台民意通”频道在线反映问题

