

件件有回音 事事有着落

12345热线 一周情况汇总

本报讯(YMG全媒体记者 盖鹏)8月10日至8月16日,市12345政务服务便民热线共受理群众来信来电64131件,同比下降5.16%。其中,群众来信60641件,微信受理2897件,“市长信箱”和“烟台一手通”等群众来信142件;直接答复37439件,转办26692件,直办率58.38%。

按照内容分类:城市综合18361件,占28.63%;社会事业11954件,占18.64%;经济综合11602件,占18.09%;人力资源保障6448件,占10.05%;城乡建设5650件,占8.81%;“三农”问题2934件,占4.58%;党风政风行风1167件,占1.82%;自然资源446件,占0.70%。

这些问题帮您问了

一、公积金商贷按月提取有哪些政策,资金每月什么时间到账?

答:政策定义:商贷购房按月委托提取业务是指已办理商贷购房的借款人及配偶委托烟台市住房公积金管理中心按约定的额度逐月将本人的住房公积金转入个人银行账户。

签约时限:在偿还贷款期内可申请签约,自签约后次月起每月20日之前拨付。解约应于每月20日后至次月1日前办理。

提取额度:每月拨付总额以委托人个人住房公积金账户余额合计为限,同时不超过借款人上月实际还款本息额(以商业贷款银行提供的数据为准)。

申请渠道:业务申请人本人可持身份证原件(配偶签约应提供婚姻关系证明原件)通过线下渠道(烟台市住房公积金管理中心各机构服务大厅)申请,也可通过线上渠道(烟台市住房公积金管理中心“网上业务大厅”或“爱山东”移动端)进行申请。

二、如何办理公积金转移?

答:1.同城转移:2017年7月之后封存的个人账户,新单位开户后自动合并,无需另办同城转移业务;如果存在2017年7月之前封存且未合并的账户,可由单位经办人或本人带身份证原件到公积金窗口办理同城转移(账户合并)手续,身份信息经核对无误的当场办结。

注:若缴存人住房公积金个人账户姓名、身份证件等信息登记有误或不完善的,还需提供《烟台市住房公积金个人账户信息变更申请表》(加盖单位公章),变更完善信息后,再办理住房公积金个人账户合并业务;单位不予办理或单位已不存在的,职工还需提供工作证、失业证、劳动合同、工资发放凭证、社保缴费证明、个人档案记录等任一有效佐证材料原件(佐证与单位存在缴存关系)自行向公积金中心各机构申请变更完善个人信息,并办理后续相关业务。

2.异地转移:

①异地转出(烟台转外地):是指职工与本市单位解除或终止劳动关系后于异地缴存住房公积金,申请将在本市缴存的住房公积金个人账户转移至异地的行为。职工在现缴存地公积金中心申请即可,具体请咨询当地公积金中心。

特殊情况:

异地转出限制:在本市存在尚未结清的住房公积金个人贷款、个人组合贷款、住房公积金个人账户或账户余额被限制的,不予转出。

缴存职工有多个未合并的住房公积金个人账户,需先办理住房公积金个人账户合并业务后,再办理异地转出。

②异地转入(外地转烟台):是指职工与本市单位建立劳动关系,符合本市设立、转入住房公积金个人账户条件的,将在异地缴存的住房公积金个人账户转入至本市住房公积金个人账户的行为。

转入条件:职工与本市单位建立劳动关系,设立住房公积金个人账户并正常连续缴存6个月以上。特殊说明:青岛、威海、潍坊、日照四市之间住房公积金个人账户转移视为同城转移,不受在我市设立住房公积金个人账户并正常连续缴存6个月以上的限制。

办理方式:职工本人可通过“爱山东”移动端、烟台市住房公积金管理中心微信服务号或网上业务大厅、全国住房公积金小程序等渠道在线申请,亦可由单位经办人或本人持身份证件、异地转移接续申请表(可从官网下载)等到公积金线下窗口申请。

按住建部发布的《全国住房公积金异地转移接续业务操作规程》规定,整个流程办完法定时限为11个工作日。

三、如果20日公积金没有扣款成功,25日再次扣款是否会产生逾期利息?

答:烟台市住房公积金贷款于每月20日扣款,借款人应于每月19日之前存足相应金额等待扣款。若20日当天扣款未成功,当月月底前再次扣款时已全部扣除,当月还款金额,则不会产生逾期利息,也不会影响个人征信。

倾听民声 高效解难

海阳市政府负责人接听12345热线

本报讯(YMG全媒体记者 盖鹏)“您好,很高兴接听您的来电,请问有什么事可以帮您?”8月14日上午,海阳市委常委、统战部部长、副市长倪永妮带领海阳市民政局、住建局、文旅局等单位负责人接听12345热线,倾听民意诉求,回应群众关切,现场答复、解决群众反映的急难愁盼问题。

有市民反映,海阳市海天路与方天街交叉口没有设置红绿灯,存在安全隐患。海阳市公安局负责人表示,接话活动结束后,将安排交警大队工作人员进行实地勘察,统计车流、人流和交通事故数据,经研判符合信号灯增设条件的,将尽快进行安装。若不符合条件,将排查安全隐患,增设标志牌、施划标线,全力保障市民出行安全。

一位游客反映,海阳市地雷战景区演出场次偏少,休息和餐饮配套设施不足。海阳市文化和旅游局负责人表示,

文旅部门对A级景区负有指导、监管职责,接话活动结束后,将安排工作人员到景区对相关问题进行核查。若问题确实存在,将责令景区限期整改,优化演出场次,进一步完善餐饮等配套设施,及时检修、维护游乐设施。

一位市民反映,海阳市招虎山公园周边出行不便,打车难,坐公交车不方便。海阳市交通运输局负责人表示,近期,交通运输部联合公交公司在高铁站进行了现场勘验,计划开通由高铁站始发的观光线路,该公交线路覆盖招虎山公园等重要景区和市区部分酒店。接话活动结束后,将联合文旅集团再次到现场勘验,优化观光路线。

一位市民反映,海阳市海天路两侧露天烧烤摊较多,油烟污染和噪音污染严重。倪永妮表示,接话活动结束后,将立即安排城管、公安和属地街道到现场进行调查,对违规露天烧烤扰民行为

进行集中治理。

在一个小时的接线时间内,共接听市民诉求17件,涉及消费维权、噪音扰民、小区治理、道路维修等多个民生领域。对每一通来电,倪永妮与相关部门负责人均耐心询问、详细记录,能当场答复的立即给予明确回应,需后续跟进处理的则现场交办、限时办结反馈,确保群众诉求件件有回音、事事有着落。

接话活动结束后,倪永妮现场对海阳市12345热线办理工作进行了部署。她要求,各有关部门要按照“事要解决”的原则,发挥12345政务服务热线倾听民声、连通民意的重要作用。践行以人民为中心理念,落实“民有所呼、我有所应”,认真对待群众的诉求事项,主动担当、高效处置,着力破解各类民生难题,回应群众期盼,持续提升政府公信力。

哪些情况下停止发放失业金?

烟台市人力资源和社会保障局负责人接听12345热线

本报讯(YMG全媒体记者 张孙小嫫 通讯员 刘佳)8月12日15:00—16:00,烟台市人力资源和社会保障局党组成员、副局长宋军明带领有关业务科室、单位负责人,来到12345政务服务便民热线现场,接听群众来电,倾听意见和建议,并就社会保障、就业人才、劳动关系等热点问题进行了现场解答与督办。

“2025年,我从原单位被迫离职,大概交了8年保险,目前处于失业状态,开始领取失业金了,想知道大概能领多久?”一位市民来电咨询失业金领取问题。工作人员答复,他可以领取18个月。依据是失业人员失业前所在单位和本人按照规定累计缴费时间满1年不足5年的,领取失业保险金的期限最长为12个月;累计缴费时间满5年不足10年的,领取失业保险金的期限最长为18个月;累计缴费时间10年以上的,领取失业保险金的期限最长为24个月。重新就业后,再次失业的,缴费时间重新计算,领取失业保险金的期限可以与前次失业应领取而尚未领取的失业保险金的期限合并计算,但是最长不得超过24个月。同时提醒这位市民,如果失业人员在领取失业保险金期间重新就业的,应征服

兵役的、移居境外的、享受基本养老保险待遇的、被判刑收监执行或者被劳动教养的、无正当理由拒不接受当地人民政府指定的部门或者机构介绍的工作的停止领取失业保险金,并同时停止享受其他失业保险待遇。

一位市民来电咨询,他的母亲今年上半年办理了退休手续,当时工作人员告知领取的是临时退休金。他想咨询,什么是临时退休金?他的母亲何时能正式领取退休金?工作人员答复,山东省一般在下半年会公布计算当年退休人员养老金的计发基数,在公布前,为了不耽误当年退休人员领取退休金,暂时按照上年度的计发基数计算出临时待遇。待当年计发基数公布实施后,社保中心会统一将临时待遇调整为正式待遇,无须企业或个人再次办理退休业务。但有一个特殊情况需要注意,社保缴费基数上下限也是在下半年公布,当职工退休当年实际缴纳的社保基数低于正式最低基数或高于最高基数时,需要做完基数差调整后才可重新算出正式养老待遇。

“我是送外卖的,可以自己缴纳养老保险吗?”一位外卖员来电咨询。工作人员答复,若外卖从业人员与相关用人单位建立了合法劳动关系,应由用人

单位依法为其缴纳企业职工社会保险,履行法定参保缴费义务;若未建立正规劳动关系,从业人员可按灵活就业人员身份自愿参加企业职工基本养老保险,自行缴纳养老保险费用。同时,按照新就业形态人员职业伤害保障试点政策要求,外卖平台企业需根据从业人员订单服务情况,为其落实职业伤害保障待遇,切实保障新业态从业人员职业安全权益。

“我是一名烟台参保职工,还有3年就退休了,之前在四川还有一段社保缴纳经历,想将这两段合并的话需要回四川办理相关手续吗?”一位市民来电咨询。工作人员答复,企业职工养老保险跨省转移接续业务已实现全程线上办理,群众无须返回原参保地线下办理。申请人可通过国家社会保险公共服务平台、掌上12333手机APP等官方线上渠道办理,具体操作流程:登录对应平台后,进入养老保险关系转移申请功能模块,按提示填写个人信息、参保信息并完成身份认证,即可提交转移申请。办理过程中,申请人可通过平台办理“审核结果查询”功能,实时查询业务办理进度及查看结果。若办理过程中遇到政策疑问或操作问题,可拨打全国人社服务热线12333咨询求助。

网购鲜肉坏了,快递公司拒赔

烟台市邮政管理局负责人接听12345热线

本报讯(YMG全媒体记者 衣玉林)8月13日上午9时30分至10时30分,烟台市邮政管理局党组成员、党组书记纪检组组长、副局长孙志义走进市12345政务服务便民热线接听室,现场接听企业和群众来电。在短短一个小时的的时间里,从快件“失踪”、快递点关门太早,到送货上门服务“缩水”、生鲜变质理赔难……一件件来自市民最真实的生活困扰,通过电波直接接话现场。孙志义与相关科室负责人逐一回应、现场交办,能当场答复的当场答复,需进一步核实的承诺接话活动结束后第一时间跟进,用实际行动回应群众对“小快递、大民生”的期待。

“8月11日,快件就到烟台了,到现在也没收到取件码。”一位市民来电反映,“我着急用,能不能赶给我送过来?”面对市民的急切诉求,孙志义耐心询问相关细节后给出“两条腿走路”的方案:一方面,建议市民直接拨打快递公司官方投诉热线,跳过网点层级,提高查核效率;另一方面,邮政管理局同步介入,与企业沟通协调,协助查找快件下落。“假如最终确实找不到快件了,或者发生损毁、丢失,我们会协助您按照相关规定向企业主张赔偿,一定把这件事解决好。”孙志义说。

“晚上7点半快递点就关门了,我晚上8点多才下班,天天取不着快件。”烟台开发区一位居民来电反映,自己所在小区11号楼的快递代收点每天下班太早,给晚归的上班族带来诸多不便。孙

志义答复,目前行业规定中并未对快递末端网点的具体营业时间作出硬性要求,但可以考虑多种变通方式解决这一问题,建议这位居民与网点协商约定个人取件时间、将快件投递至就近快递柜或将收件地址改为工作单位等。“您提的问题非常有代表性,确实反映出我们在末端服务上还有不尽如人意的地方。”孙志义表示,接话活动结束后将主动与相关网点沟通协调,同时举一反三,全面提升快递末端服务质量,“非常感谢您提出的宝贵意见”。

“物流信息显示,快件正在派送中,但我打了无数电话却没人接。”一位市民来电反映自己8月9日下单的商品,物流信息一直停留在“派送中”,打快递员电话始终无人接听,拨打韵达快递官方客服热线“95546”也得不到有效回应。孙志义表示,接话活动结束后会安排工作人员迅速联系相关企业,尽快找到快件的下落,确保物品完整送达市民手中。“您要的三脚架、手机、蓝牙耳机,一件也不能少,我们记住了。”孙志义郑重回应。

“生鲜包裹外包装完好,里面肉却坏了,对此快递公司拒赔。”一位市民来电反映,他的朋友于8月6日寄出鲜肉,8月8日送达。快递员按约定将包裹放在家门口并拍照确认外包装完好。然而市民当晚6点前回到家打开包裹后,发现部分肉品已经变质。“从放到门口到我打开不到两个小时,天气也不热了,不至于坏成这样。我觉得还是在运

输环节出了问题。”市民表示,自己第一时间向快递公司投诉,对方以外包装完好、生鲜属于易损品类为由拒绝理赔。对此,接听热线电话的工作人员耐心解释,由于该快件运输时效在合理范围内(省际寄递两天到达),且签收时外包装完好,生鲜物品因自然属性导致的变质确实难以强制企业理赔。同时,工作人员也给出了专业建议:寄递贵重或生鲜物品时,应选择信赖的快递品牌,并主动为物品保价,一旦发生损毁,保价能够有效保障消费者权益。另外,收件时最好当着快递员的面开箱验视,避免后续纠纷。“以前真没怎么保价过,今天听您这么说,确实很有必要。”市民表示认可,并希望邮政管理局帮助协调此事。工作人员当场记录了相关信息,承诺接话活动结束后尽快联系快递公司帮助沟通协调。

一小时热钱接听中,来电诉求涉及快件延误、损毁赔偿争议、末端服务便利性、送货上门履约、理赔标准等多个方面,几乎涵盖了市民日常用邮中常见、最头疼的“烦心事”。孙志义在接话过程中反复强调:“快递虽小,却连着千家万户。群众反映的每一个问题,我们都会认真对待、抓紧核实、尽快回复。”他表示,烟台市邮政管理局将以此次接听热线电话为契机,进一步梳理群众反映集中的共性问题,在强化行业监管、提升服务质量上持续发力,让港城市民享受更加便捷、放心、舒心的寄递服务。



本报讯(YMG全媒体记者 林媛 通讯员 李妹慧 摄影报道)8月20日,第十二届泰山学者口腔医学学术会议在烟台举办。本次大会以“数智口腔医学发展及多学科综合诊疗”为主题,海内外院士、各专委会主任委员、高校学科带头人、全国口腔医学从业者以及口腔产业代表齐聚港城,共同搭建起高水平学术交流、医教研深度融合的行业平台,聚力推动我国口腔医学事业高质量发展。

2004年,山东省委、省政府启动“泰山学者”人才建设工程,全面落实人才强省战略。自2014年起,在各级部门与行业机构鼎力支持下,烟台市口腔医院打造了泰山学者口腔医学专属学术交流平台。历经十余载深耕积淀,会议现已成为国内口腔领域极具影响力的专业学术阵地,通过一系列学习班、学术年会持续培育口腔医学人才,推广多学科综合诊疗理念,带动烟台乃至山东省口腔诊疗水平整体提升,学科影响力辐射全国,同步对接国际前沿医学理念与技术。

烟台市口腔医院党委书记、院长柳忠豪表示,举办泰山学者口腔医学学术会议,核心是落地山东省人才强省工程,充分释放泰山学者人才项目价值。借助这一交流平台,一方面吸引海内外专家学者走进山东、走近烟台,为区域口腔医学发展注入强大动力;另一方面,省内口腔同道得以近距离接触国际国内前沿动态,与行业专家深度交流切磋,持续助推区域口腔医学整体进步。本次大会同时举办口腔器材展览,积极推动医疗、产业、教育三方融合,为自主创新科研成果转化搭建载体,未来将持续输出学术成果,推动区域口腔医学迈向新高度。

维也纳医科大学牙学院临床研究中心主任范晓慧在回顾会议发展历程时提到,早在泰山学者口腔医学学术会议举办之前,她就与烟台市口腔医院携手常态化举办学习班,将牙周与全身健康综合治疗理念引入本地。如今,烟台市口腔医院已经成长为集医教研防于一体的专科医院,并将先进诊疗理念下沉基层,推进口腔三级预防落地,实现和国际诊疗理念接轨。同时,与山东医药大学完成高校资源整合,为区域口腔事业发展创造巨大价值,“希望泰山学者口腔医学学术会议品牌继续做大做强,搭建更高层次平台惠及民生,进一步拓展常态化国际合作。”范晓慧表示。

在本次大会上,业内专家围绕行业发展趋势展开深度研讨。中国医学科学院北京协和医院口腔种植中心主任宿玉成表示,我国口腔种植行业发展势头迅猛,随着国民生活水平与健康意识提升,在健康中国战略指引下,国内口腔种植临床技术持续精进,大量复杂病例诊疗效果比肩甚至优于国外水平。“我国口腔种植已经完成从跟跑到并跑的跨越,未来有望进一步实现领跑,在国际舞台上占据更加重要的位置。”

2026年是“十五五”规划开局之年,《国民健康“十五五”规划》已明确提出,医疗卫生服务由“以疾病为中心”向“以健康为中心”转变,将智慧医院建设作为公立医院的高质量发展重点任务。作为本次大会的主办方之一,烟台市口腔医院将紧扣国家健康战略部署,聚焦数字化、智能化技术临床落地,探索完善多学科联合诊疗体系,以学术为纽带联动产业,促进创新成果转化,持续以科研创新赋能医疗提质,以数字智慧守护市民健康,为建设健康烟台注入强劲动能。

办理入院时,护士“多看一眼”

为家属“查”出脑部肿瘤

本报讯(YMG全媒体记者 刘晋 通讯员 李成修 崔方荣)近日,一面鲜红的锦旗被郑重地送到了烟台毓璜顶医院肿瘤内一科护士站。这面锦旗的背后,没有惊心动魄的抢救,却藏着一段关于专业、责任与温暖的动人故事。

故事的主人公是肿瘤内一科护士吴家琪。在调至肿瘤内科之前,她曾在神经外科从事护理工作多年,积累了扎实的专科经验。今年七月初,一位患者家属陪同亲人来到肿瘤内一科办理入院手续。在接待过程中,吴家琪凭借敏锐的职业嗅觉,注意到这位患者家属的面容有些特殊——眉弓突出、鼻唇肥厚,呈现出典型的“肢端肥大症”面容。

出于职业本能和对他人健康的关切,吴家琪主动上前与患者家属沟通。在耐心询问对方是否有头痛、手脚变大等不适症状后,她凭借丰富的跨学科经验,建议其前往神经外科进行详细检查。

这位患者家属听从了吴家琪的建议,随即前往神经外科就诊。检查结果证实了吴家琪的判断:这名患者家属患有垂体瘤。幸运的是,由于发现及时,肿瘤尚未造成严重后果。神经外科张洪涛、贺峭伟团队迅速介入,为其制定了精准的手术方案,并成功实施了肿瘤切除术。术后,其恢复良好,顺利出院。

重获健康的这位患者家属满怀感激,特意定制了一面锦旗,送到肿瘤内一科,只为当面感谢吴家琪护士的细心与专业。面对赞誉,吴家琪表示:“这只是我的职业本能,能帮到别人,我也很高兴。”

一面锦旗,是认可,更是鞭策。从肿瘤内科到神经外科,吴家琪护士的“多看一眼”和“多问一句”,展现了烟台毓璜顶医院医护人员扎实的专业素养,让医疗不仅有技术的精度,更有服务的温度。

助推口腔医学成果转化

第十二届泰山学者口腔医学学术会议在烟台开幕