



“认识齐鲁晚报是从2003年起我的儿子毕业后到烟台工作。”家住莱山区70岁的高洪达把家里的每一张报纸都当成宝贝。他最大的爱好就是剪报,坚持剪报多年,积累了大量的资料,不仅陶冶情操,还为亲朋好友提供了便利。

“《齐鲁晚报》很多板块我都很喜欢,我把不同期的报纸剪下来,同一板块的钉在一起。”高洪达说,他很喜欢齐鲁晚报的专题性报道,“你看这个是你报纸神舟十号升天的报道,从开始到最后,31篇相关报道,一篇都不少。”高洪达说,他的大儿子工作与航天有关,所以他对航天新闻格外关注。

除了剪报,高洪达平时看到重要的报道,都会写些感受,或者发表评论。为了把剪报这个爱好坚持下去,同时也为了把学到的知识传播出去,高洪达还专门上了老年培训班,学会了用电脑写东西,发表日志。高洪达祝福说,“在齐鲁晚报今日烟台创刊八周年到来之际,我衷心地祝愿你们越办越好。”

——读者高洪达

读者故事



生计

暨《齐鲁晚报今日烟台》创刊八周年  
《齐鲁晚报》出版10000期



# 住房就业有保障 多项改革惠民生

## 全市建起6万套保障房,中低收入家庭住房不再难

本报记者 柳斌 苑菲菲

提高住房保障水平、创造就业机会、健全基本医疗卫生制度、加强居民养老服务……近年来,烟台不断推出改革措施,将越来越多的财力物力投入民生领域,真正让老百姓享受实惠。

### 住房保障： 三房合一 租补分离

住房是民生领域的大问题,据了解,2003年以来,烟台市围绕改善城市中低收入家庭居住条件,连续12年将住房保障工作作为为民服务实项目来抓,累计建设供应保障性住房6万套,为一大批城市中低收入家庭解决了住房困难,并创造出许多独具特色的做法,比如三房合一,租补分离。

### 医疗保障： 药品降价 公立医院改革

健康是民生之所系,关乎万家幸福,关乎社会和谐,是百姓生活质量改善的重要标志。医药分开,取消药品加成……自2013年以来,烟台先后两批对龙口、莱州等6个县市的公立医院进行改革试点,并取得了良好效果。今年烟台将继续扩大改革范围,对福山、莱阳、栖霞、牟平等4个县市区年内启动改革工作。

### 就业保障： 从盯工资到 盯职业发展潜力

据人力资源市场的工作人员介绍,招聘会上的场景虽然年年相似,但招聘者们的需求却在不断发生着变化。目前,人力资源市场中,很多求职者是“90后”新生代农民工,相比父辈更关心工资水平,他们更看重的是岗位的发展前景。

在支持创业方面,除了强化特色园区和孵化基地之外,烟台还针对创业先后出台了一系列的优惠措施。为解决创业青年的资金需求,“无利息,无抵押,免担保”放贷帮助创业者的YBC烟台创业办公室,也在2010年成立。

### 居民养老： 津贴越来越高 待遇越来越好

为解决养老问题,烟台市老龄部门出台多项措施,老龄津贴越来越高,老人出行、旅游、体检、高龄津贴等方面优待力度不断加大。

在烟台市区和各市区范围内,对65周岁以上老年人乘坐城市公交车实行免费。这一规定比原来的年龄要求“年轻”了5岁。

从2013年开始,各县市区都已实行向80周岁以上(含80周岁)老年人发放高龄津贴制度。据不完全统计,当年全市老年节日期间仅为高龄老人发放津贴一项就达2493.5万元。

# 前9个月烟台12365受理投诉1485起

## 质监畅通六大咨询投诉渠道,给市民解疑答惑

通讯员 刘曙光 姜立强  
本报记者 秦雪丽

12365,对于这个电话,想必很多市民都不陌生,通过这个电话,市民可以咨询质监相关的法律法规,可以投诉举报生产领域的不法经营行为,但你知道这部热线背后的忙碌和紧张状态吗?记者带你走进12365,揭开这部咨询投诉电话的面纱。



烟台市质监局工作人员在检查电梯安全。 本报记者 秦雪丽 摄

### 电梯类投诉占80%以上

22日,记者来到位于烟台市质监局稽查局的12365投诉举报中心,热线工作人员正在紧张地忙碌着,解答市民疑惑,详细地记录各种投诉和举报,还不断地查阅网站,给有问题的网民进行回复。

据统计,2015年1到9月,12365投诉举报中心共接到咨询、投诉、举报1485起,其中投

诉举报297起、咨询1188起,未发生一起消费者复议、诉讼案件,消费者满意率100%。其中7月份受理咨询服务、举报、投诉共66件,8月份受理266件,9月份受理126件。

从9月投诉咨询案件来看,其中电话及网上咨询服务100件;投诉举报案件26起(其中特种设备类投诉21起,产品质量

类投诉4起,计量投诉1起),办结17起。

在全部投诉举报案件中,电梯类占到80%以上,且有的是反复投诉。另外,在电梯投诉中,因电梯故障未构成违法行为的,又占到整个电梯投诉的80%左右,多为物业公司因费用问题维修换件不及时或维修解决的不彻底造成。

### 从11个方面 规定热线员职责

为保证12365投诉举报中心履职尽责到位,经调研,烟台市质监局稽查局制定了《烟台市质监系统“12365”质监热线管理制度》,明确了质监热线的工作职责、机构设置和人员配备、内部分工职责、工作权限、工作程序和规则、工作制度和责任等六个方面的规定。

同时,制定了《12365质监热线工作人员职责》,从11个方面详细规定了热线工作人员的职责。加上以前已有的《烟台市质量技术监督系统“12365”质监热线管理办法》《烟台市质量技术监督局打假举报奖励办法》《12365质监热线工作人员服务规范用语》《产品质量争议调解流程图》等相关制度规定,烟台12365投诉举报中心已形成一套完整的投诉、举报处理制度体系,能保证投诉举报迅速、畅通、无遗漏地依法处置。

加强检查督导,确保12365投诉举报中心有序运行。据了解,国家质监总局、省局会不定期对12365质监热线进行测评,烟台市质监局热线一直保持畅通;市局领导对投诉举报工作非常重视,市局领导对稽查局每两周上报的投诉举报工作情况汇报多次作出批示,对12365投诉举报中心更好地开展工作提出了要求;稽查局领导也高度重视投诉举报工作,对每一起投诉、举报都及时作出签批,每周例会都对12365举报中心的工作进行考评、作出布置。

### 六大投诉举报渠道帮您维权

为了更好地服务市民,烟台市质监局畅通了产品、工程、服务质量投诉、举报渠道,除了拨打12365热线电话,市民还可通过登录网站反映咨询问题,上班时拨打12365热线的工作人员都会在网上给市民进行回复。

首先是12365质监热线电话。上班时间工作人员用专用电话接听,下班时间则把热线电话转接到稽查局购买的专用手机上,24小时不间断接听投

诉、举报、咨询电话。

另外,在中国烟台政府网、胶东在线等三个网站有专门的质监局留言窗口。投诉举报中心工作人员每天会定时登录网站查看一下有无投诉、举报、咨询信息,及时处理;山东省质监局、烟台市政府市长热线有涉及到质监职责内的投诉举报,一般都转交12365投诉举报中心,中心在上级部门规定的时限内及时处理并上报。兄弟部

门有涉及到质监局职责的投诉举报,移送给中心后,中心也会在规定的时间内及时处理并反馈情况。

此外,在3·15消费者权益保护日等相关节日,质监部门根据市政府的布置,设置展台,现场接受消费者的咨询、投诉、举报。质监部门的领导也多次应媒体的邀请,现场通过热线电话的方式接听消费者的投诉、举报。