

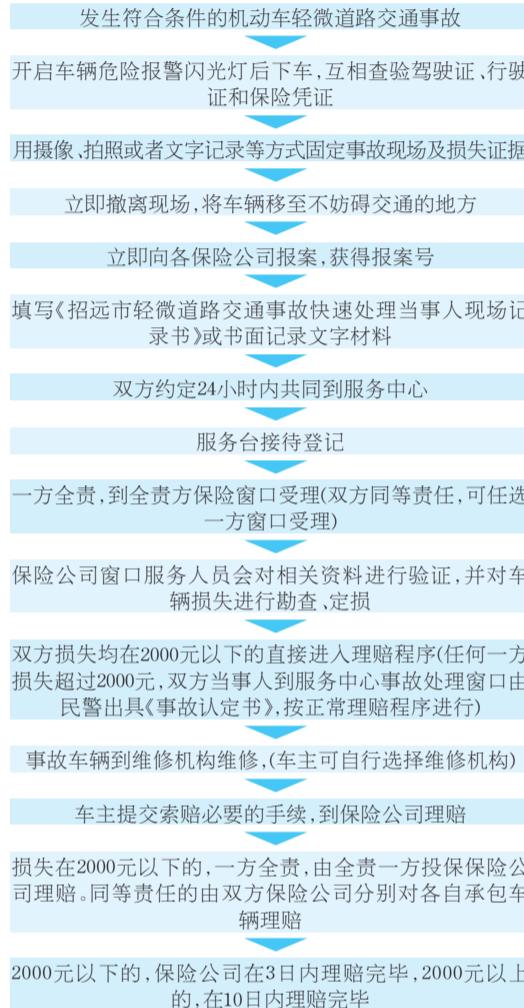
轻微事故快处理，招远全省尝鲜

全省县级市中最先成立快速理赔中心，已受理事故1526起

本报记者 侯艳艳 通讯员 马红军 王永文 孙飞

为实现轻微道路交通事故快速一站式处理，今年6月18日，全省县级市首家轻微道路交通事故快速处理理赔中心在招远成立，推出了责任认定、车损评估、保险理赔、人民调解、司法援助、法律诉讼的“一条龙”服务。全市16家包含车险的保险机构全部进驻中心集中理赔，使轻微交通事故1小时即可处结完毕。

招远市轻微道路交通事故快速理赔流程



轻微道路交通事故“一站式”办结

今年初，在招远市罗峰路上发生一起交通事故，民警当时正在毕郭镇出警，接警后立刻赶往事发现场，可到达现场还是用了半小时的时间。此时，两车身后的车辆堵了一片，道路交通状况混乱。

民警勘察现场发现，两车均为轻微刮擦，车损都在2000元以下，随后为两人判定了责任，但双方当事人仍然感觉时间被耽误，还嚷着要投诉民警。民警很无奈，每天大多时间浪费在轻微事故上。车主也反映，轻微事故发生后，给车辆定损、理赔、办理提车手续需要来回跑，处理完一个小事故至少需要2天时间。

据了解，招远市目前机动车保有量达到16万余辆，每年发生交通事故约12000起左右，其中适合简易程序处理的交通事故约占事故总量的70%—80%。为此，招远市公安局交警大队出台了《招远市机动车轻微交通事故快速处理办法》。

6月18日，招远市在全省县级市启动首家轻微道路交通事故快速理赔处理中心，实现责任认定、车损评估、保险理赔、人民调解、司法援助、法律诉讼“一站式”办结，全市16家包含车险的保险机构全部进驻中心集中理赔，使轻微交通事故1小时即可处结完毕。

每月快速处理事故300余起

走进理赔中心大厅，在一保险公司业务办理窗口前，李先生和王先生正在办理业务。

“当时要送几个客人到青岛赶飞机，虽然车只蹭掉一块漆，可民警和保险公司不来人我们也不敢走。”李先生说。“亏得打122报了警，民警指导我们通过拍照、记录的方式快速处理完了现场，也就用了十多分钟，第二天再到理赔中心来办理理赔。”

李先生与王先生在将现场照片等证据交给保险公司后，不到十分钟就顺利办完了理赔手续。

“手续办理很快，赔偿金也能很快到位吗？”记者问。“承保保险

公司在收到当事人提交理赔手续后，2000元以下的事故3日内理赔完毕；5000元以下的，由民警根据当事人提供的现场照片等证据，直接出具事故认定书，10日内理赔完毕。”工作人员说。

据了解，交警大队还配套建设了违法处理和车驾管业务受理窗口，同时，在业务大厅东侧还建有车辆拆检评估大厅。

自6月18日快速理赔中心正式运行以来，截至11月25日，共受理轻微道路交通事故1526起，月均受理事故300余起，占同期交通事故总数的32%，节约警力资源3000余人次。

交通拥堵下降了70%以上

招远市公安局交警大队大队长王克宁介绍，推行快速处理后，事故处理民警或保险公司人员不必亲自到现场进行处理，可以在最短的时间内撤离现场，减少因道路交通事故造成的拥堵。

据统计，未实行快速处理办法前，城区事故从报警到等候民警和保险公司到现场勘察，平均

需要30—40分钟时间，实行快速处理办法后，当事人查验证件、拍照到撤离现场，一般不超过10分钟，因道路交通事故造成的交通拥堵下降了70%以上。

下一步，招远市交警大队将对适合事故理赔的案件扩大范围，单车事故不超过10000元的财产损失案件，全部到理赔中心处理。

危桥

近日，在莱山区盛泉东路附近，一座木质小桥严重老化，桥面铺设的木板残缺不全，走上去吱呀作响，已经完全不能使用，成为了摆设。

实习生 吕奇 摄



芝罘农行：热心服务解难题

本报11月27日讯(记者 李媛媛 通讯员 杨新刚 战庆宁) 11月2日上午，农业银行烟台芝罘支行北马路分理处来了一位焦急的小伙子，他拿着一张金穗借记卡要办理密码解锁并取现金。接待他的柜员在核查身份时发现小伙子并不是真正的持卡人，于是就告诉他这样的业务必须经持卡人本人签字确认。焦急的小伙子叙述了事情的原委：这张卡的真正持卡人是小伙子的父亲，老人忽然得了疾病住进了医院，现在急需取款交相关费用，而情急之下的他又接连输错了密码，以致借记卡被锁无法取款，只得匆忙跑到银行来。

“你们银行这都是些什么规定呀，人都住院了，怎么能够来呢？我不管这些，我的钱你们必须给我！”小伙子愈发焦躁起来。

“小伙子，你放心，我们一

边是‘必须持卡人亲自签字确认’的铁规章，一边是焦急万分的小伙子，而此时正值周六，值班的人员都无法离岗，该怎么办呢？柜员立即打电话向在家休班的分理处谭主任汇报。过了一会儿，火速赶来的谭主任详细了解了情况并查询了发卡资料。原来，这张卡的开卡行还不是北马路分理处，而是本行的银河分理处，而此时的银河分理处又恰好轮休不营业。

“谢谢你们，大礼拜的还让你们跑了一趟，你们农行的服务真是到了家了，谢谢！”临走时，小伙子的父亲一再向谭主任

定会帮助您，但也希望您能配合我们。”谭主任一边安慰他，一边给银河分理处的王主任打去了电话。

在得知具体情况后，王主任立即安排大堂经理小高赶到北马路分理处。谭主任和大堂经理小高带上相关的凭证随即开车拉着小伙子来到了烟台山医院。

在医院的病房里，他们见到了正在住院治疗的持卡人——小伙子的父亲，核对了身份后，持卡人也当面在凭证上做了签字确认。

“谢谢你们，大礼拜的还让你们跑了一趟，你们农行的服务真是到了家了，谢谢！”临走时，小伙子的父亲一再向谭主任

和小高道谢。

“没啥，您是我们的客户，我们就要为您服好务呀，安心养病吧，祝您早日康复！”随后，谭主任一行人又匆匆赶回了分理处，很快就为小伙子办妥了所有业务。

“谢谢您，刚才我的态度不好，请多原谅！”取了现金的小伙子真诚地向谭主任致歉。

“没啥，快回去照顾老人吧！”，谭主任送走了小伙子，一身轻松地回到了自己的办公室并写下了工作日志，“严守规章是必须的，决不可含糊！但急客户之所急，在不违反规章制度的情况下帮助客户处理好难题，也是我们的责任！”

曹文轩明天来烟开讲座

本报11月27日讯(记者 孔雨童 通讯员 宋萍萍)发起新概念作文大赛，并一手推出韩寒、郭敬明的“青春文学之父”、著名作家曹文轩将于29日(本周五)走进烟台三中、烟台十中开讲座。

11月29日上午和下午，曹文轩将分别在烟台三中南校礼堂和烟台市第十中学礼堂进行讲座，讲座内容围绕着语文、语文教育、阅读和写作等主题展开。讲座结束后，将进行小范围签售。

曹文轩是当代著名作家、评论家，北京大学中文系教授，北京大学现当代文学博士生导师，中国作家协会鲁迅文学奖客座教授，人民教育出版社新编国标版小学语文课本及新编国标初中语文课本主编。主要作品有：文学作品集《忧郁的田园》、《红葫芦》、《蔷薇谷》、《追随永恒》、《三角地》等。

今天有场高校毕业生招聘会

本报11月27日讯(记者 蒋慧晨 通讯员 曹玉洁)28日(星期四)上午，烟台市人力资源市场将举行“烟台市高校毕业生招聘会”，为用人单位和求职人员搭建相互选择就业的平台。

参加招聘会的企业有舒朗服装、富士康、海鸥表业、中心大酒店等100多家企业。招聘会提供各类就业岗位1140多个。

福山区清洋街道探索信访工作新模式

今年以来，清洋街道把健全和创新信访工作机制与践行“群众路线”结合起来，提出了“工作协调上提一级，工作责任下压一级”的工作格局，制定了“完善一个流程，建设两支队伍，构建三个体系”的工作措施，取得了明显的效果。本年度，清洋街道共排查矛盾纠纷157起，化解150起，化解率95.5%；新发信访案件33起，办结率100%，结服28起，结服率84.8%，化解陈年积案12起，占全部积案的47%。

今年年初，清洋街道就制定下发了《福山区清洋街道信访稳定工作实施意见》，在指导思想、工作目标、组织机构、工作机制、工作要求等5个方面提出了具体要求，在受访、接访、提报、分流、调度、查办、调查、答复、会议、档案、稳控、排查等12个环节做出了具体规定。要求信访办每天下午4点之前提报全天信访情况，集体访立即提报。投资30多万元，建立了专用的信访约谈室，安装了“画中画”同步视频录音系统；投资11万元为信访办更新了7台电脑、购置摄像机2台、录音笔7只，同步提取信访工作各个环节中的视频音频资料，办查办处完毕后，及时整理归档相关书证与影像资料，存档备查。在规范信访工作流程的同时，也对信访人形成了巨大制约。另外，实行信访保证金制度，进一步强化村居书记信访工作第一责任人意识，切实做到工作责任下压一级。充分利用国家接访政策重大调整的有利时机，将缠访闹访、进京非访作为整治重点，依法予以坚决打击。1—9月份，依法拘留进京非访人员11人次，强制带离扰乱办公秩序8人次，并依法予以训诫，弘扬了正气，传播了正能量。自9月份以来，街道再未发生进京非访事件，缠访、闹访的势头得到有效遏制。

通讯员 王建珍 唐志毅