

## 入选“国家知识产权示范城市” 港城又添一张“城市名片”

本报6月27日讯(记者 侯文强) 27日上午,“国家知识产权示范城市授牌仪式”在烟台举行,国家知识产权局田力普局长为烟台“国家知识产权示范城市”授牌,中共烟台市委副书记、烟台市人民政府市长王良代表烟台市接受牌匾。

国家知识产权局日前公布了首批“国家知识产权示范城市”名单,全国共有23个城市获此殊荣,烟台市名列其中。这也标志着烟台市知识产权工作被纳入全国大盘统筹考虑,在政策、信息等方面将得到国家知识产权局的重点支持。在此次评选活动

中,全国共有57个城市提出申请。首批“国家知识产权示范城市”大部分集中在省会城市、副省级城市,地级市仅有8个。

2011年烟台市在知识产权工作上的优秀表现,使这座城市获得了此项殊荣。据介绍,烟台市2011年专利申

请达到10137件,同比增长32%,其中发明专利申请2629件,同比增长12%,累计申请专利5.6万件;全市新增授权专利4604件,同比增长11%,累计授权专利2.7万件。近年来先后有3项专利获“中国专利金奖”,3项专利获得“中国专利优秀奖”,获奖的数量和

质量位居全国同类城市首位。

王良说,知识产权对经济增长的贡献率大幅提升,荣获“国家知识产权示范城市”是烟台经济社会发展史上具有重要战略意义的事件,是全市人民的骄傲和光荣。

## 烟台保监分局模拟报案“暗访”25家产险公司

# 服务到底咋样,一比就知道

本报记者 李娜

人保财险98.24分,中华联合97.13分……6月26日,烟台保险信息网公布了烟台和威海两地车险公司理赔服务测试的成绩。这次测试,被保险公司称为“微服私访”,在毫不知情的情况下,他们完成了一次考试。如今烟台考试成绩公布,保险公司几家欢喜几家忧。

烟台市车险理赔服务现场测试评分表

序号	公司名称	到达现场用时(40分)		查勘员与客户联系用时(10分)		报案电话人工服务忙音次数(10分)		查勘员主动与客户约定到达现场时间(5分)		查勘车辆干净整洁且有明确公司标识(5分)		查勘员着装整齐(5分)		佩戴烟台分局上岗证(15分)		一次提供索赔材料清单(10分)		备注	总分
		用时	得分	用时	得分	次数	得分	指标	得分	指标	得分	指标	得分	指标	得分	指标	得分		
1	人保财险	8	40	6	8.24	0	10	是	5	是	5	是	5	15	是	10		98.24	
2	中华联合	11	38.31	4	8.82	0	10	是	5	是	5	是	5	15	是	10		97.13	
3	永诚保险	19	33.8	2	9.41	0	10	是	5	是	5	是	5	15	是	10		93.21	
4	大地财险	14	36.62	0	10.00	0	10	否	0	是	5	是	5	15	是	10		91.62	
5	平安财险	20	33.24	6	8.24	0	10	是	5	是	5	是	5	15	是	10	民太安公估代查勘	91.47	
6	长安责任	16	35.49	5	8.53	0	10	是	5	是	5	是	5	10	是	10		89.02	
7	英大财险	14	36.62	9	7.35	0	10	否	0	是	5	是	5	15	是	10		88.97	
8	民安保险	9	39.44	5	8.53	0	10	是	5	是	5	是	5	15	否	0		87.97	
9	阳光财险	20	33.24	5	8.53	0	10	否	0	是	5	是	5	15	是	10		86.77	
10	浙商财险	23	31.55	5	8.53	0	10	否	0	是	5	是	5	15	是	10		85.08	
11	华泰财险	16	35.49	7	7.94	0	10	是	5	是	5	是	5	15	否	0		83.43	
12	华安财险	9	39.44	4	8.82	0	10	否	0	是	5	是	5	15	否	0	亨通公估代查勘	83.26	
13	永安财险	13	37.18	3	9.12	0	10	否	0	是	5	是	5	5	是	10		81.30	
14	天平保险	35	24.79	2	9.41	0	10	否	0	是	5	是	5	15	是	10		79.20	
15	安华保险	34	25.35	4	8.82	0	10	是	5	是	5	是	5	10	是	10		79.18	
16	太平财险	22	32.11	12	6.47	1	10	是	5	是	5	是	5	15	否	0	佳联公估代查勘	78.58	
17	紫金财险	27	29.3	6	8.24	0	10	是	5	是	5	是	5	15	否	0		77.53	
18	国寿财险	19	33.8	5	8.53	0	10	是	5	是	5	是	5	10	否	0		77.33	
19	大众财险	30	27.61	5	8.53	0	10	是	5	是	5	是	5	15	否	0	佳联公估代查勘	76.14	
20	天安财险	46	18.59	16	5.29	0	10	是	5	是	5	是	5	15	是	10		73.89	
21	中银保险	17	34.93	8	7.65	1	10	否	0	是	5	是	5	5	否	0		67.58	
22	太保财险	46	18.59	34	0.00	0	10	否	0	是	5	是	5	15	是	10		63.59	
23	渤海保险	46	18.59	23	3.24	0	10	是	5	是	5	是	5	15	否	0		61.83	
24	都邦财险	32	26.48	17	5.00	0	10	是	5	是	5	是	5	0	否	0		56.48	
25	安邦财险	79	0	10	7.06	0	10	是	5	是	5	是	5	15	否	0		47.06	

### 保监分局工作人员模拟报案

“测试是在上个月的17日进行的,烟台25家产险公司参加。”烟台保监分局的一位工作人员介绍,因为担心会有人“通风报信”,测试之前地点和时间都是保密的。

据了解,烟台地区选定的测试地点是在烟台市规划展览馆门口,工作人员分为5个小组,分别对25家产险公司进行测试。测试组向各个公司模拟报案,然后对各公司客服服务态度、查勘员与客户联系时间、查勘员到场时效、查勘员持证等多项内容进行记录测评。

烟台保监分局参与测试的工作人员说,他们5个小组分别给不同的保险公司打了客服电话。他们记下拨打电话的时间,并对到场时间进行记录。“保险说到底比的是服务,说得好不如做得好,这样一比较,服务质量就分晓了。”

从去年开始,烟台保监分局就开始进行模拟报案测试了,但是当时的测试成绩,并没有向社会

公布。这一次,测试成绩出来后,在烟台保险信息网上进行了公布。不少保险公司称烟台保监分局动了“真格”。

### 到场时间最快8分钟,最慢79分钟

从测试评分表来看,查勘员到场时效差的不少,最快只有8分钟,最慢达到79分钟。

25家产险公司中,查勘员到场时间小于30分钟的公司有17家,占有公司比例的68%,平均到场时间为25分钟,用时最短的是人保财险,只用了8分钟的时间,查勘员就赶到了规划展览馆门口。其中人保财险、华安财险、民安财险到场用时最短,分别为8分钟、9分钟、9分钟,列前三位。安邦财险、太保财险、天安财险、渤海财险到场用时较长,列后四位,其中安邦财险到场用时达到79分钟。

另外,查勘员着装、持证情况也成为这次测试的重要一点。2011年11月起,烟台保监分局就对查勘员持证上岗做出了严格要求。查勘员上岗必须拥有烟台保监分局与

保险行业协会下发的查勘员上岗证。据了解,在本次测试中,除烟台都邦财险查勘员外,都持有查勘员上岗证,但有小部分公司没按要求将证件佩戴于胸前。

有的公司在到达测试现场的时候还配有医疗包、千斤顶、饮用水等救援设备。“阳光保险的索赔资料袋中有饮用水、宣传资料、索赔资料清单等,下车直接递给了客户,这也是保险行业服务理念”烟台保监分局工作人员对这次测试做总结的时候说。

### 现场勘查出现了3G查勘设备

在此次测试中,各公司查勘车中都有基本的查勘设备,有的公司还使用了3G查勘设备。

“新型查勘定损设备应用逐步推广,部分公司的3G查勘设备,大部分公司运用掌上电脑实时传输设备等,都在很大程度上缩短了查勘理赔时间,极大的提高了理赔的时效。”

查勘员的技能在本次测试中也接受了考验,

25家公司的查勘员均能够模拟定损,填写简易定损单等材料。多数公司可以提供索赔资料清单,将之后客户索赔需要的材料进行勾选,一目了然。太保财险等公司对万元以下案件施行零单证索赔,理赔人员上门收集材料,不需要客户奔波。

烟台保监分局监管科工作人员介绍在此次测试中,还存在一些问题。手机异地拨打部分公司全国统一客服电话时,出现无法接通的情况,经测试需要在其客服电话前加拨区号后方可接通,给异地出险消费者造成不便。部分公司查勘员不主动告知客户到达时间等服务细节还需要改善。

### 崇文学校获赠1000册爱心图书

本报6月27日讯(通讯员 单伟伟 记者 李楠楠)“今天,叔叔阿姨为我们送来课外读物,对于我们来说真是太及时了。”6月27日,市慈善总会向崇文学校无偿捐赠1000册国学图书,同学们高兴地告诉志愿者,这对于他们来说就是“阳光雨露”。

上午9:30,崇文学校近千名小学生趁着课间操时间全部集中到了操场上,感谢好心人的赠予。“这次,慈善总会向我们学校捐赠了1000册图书。”校长宋韶光对记者说。在现场,孩子们兴高采烈地从志愿者手中接过崭新的图书,学生代表柏龙辉代表全校同学向志愿者们敬了一个标准的少先队礼。

“课外书对于我们而言,就是一种奢侈品。”柏龙辉的发言说出了大部分孩子的心声:“我们要的并不是名牌服装,高档的消费,而是精神食粮,可是我们无能为力……”看到学校又添了新书,同学们争着把书抬到临时阅览室,爱不释手地摸两下才回去上课。

“1000册图书解决不了什么问题,只是希望能够引起更多社会爱心人士的关注,多帮助这些困难的孩子。”烟台慈善总会副会长介绍,此次赠书的资金全部来自一位爱心人士私人捐助。目前,慈善总会成立了关爱农民工子女义工服务队,准备筹划更多的捐助活动。

### 每个社区卫生服务中心将配备专业妇幼医生

本报6月27日讯(通讯员 叶杏 记者 孔雨童) 27日,烟台市妇幼卫生工作会议召开。据介绍,2011年全市孕产妇和婴儿死亡率分别低于全省平均水平;今年烟台将着重二级妇幼卫生服务体系建设,同时提出确保每个乡镇卫生院、社区卫生服务中心都有专业科室、专业医生负责妇幼卫生工作。

记者从会上了解到,2011年全市孕产妇死亡率和婴儿死亡率分别控制在13.37/10万和3.66‰,出生缺陷发生率3.87‰,均低于全省平均水平。

今年,烟台将继续推进新生儿疾病筛查工作,加强对确诊病例的治疗和

干预。今年1-4月,烟台市妇幼保健院已对1592名新生儿进行了听力筛查,其中43个孩子被确诊为神经性耳聋、中耳炎等不同程度的听力障碍,并对他们进行了干预治疗。

此外,将着力加强基层妇幼卫生服务体系建设,2012年将确保每个乡镇卫生院、社区卫生服务中心都有专业科室、专业医生负责妇幼卫生工作。此外,进一步巩固和强化妇幼保健三级网络建设,健全完善以县级妇幼保健机构为龙头,乡镇卫生院和社区卫生服务中心为枢纽,村卫生室和社区卫生服务站为网底的妇幼保健网络。