

## “迟到”的新春祝福

本报记者 郑伟

正月十五元宵节的上午,正定县公安局城区中心派出所所长张东彬接到一个特殊的电话。打电话的是赵县的一位普通群众,在电话里,他向派出所的民警送上了“迟到”的新春祝福,并对民警们奋不顾身跳下冰河,救起其亲生女儿的英勇行为表达了感谢。

事情还要从半个月前说起。今年2月3日是农历大年初四,人们沉浸在欢乐祥和的节日氛围之中。下午2时许,正定县公安局城区中心派出所民警接到群众报警,称在该县城南子龙大桥东侧太平河,有一年轻女子跳河自杀。接到报警后,民警立即向正定县公安局进行了汇报。当天值班的县公安局副局长高国和城区中心派出所所长张东彬第一时间带领民警赶往事发现场。

到达事发现场后,眼前的情景让所有民警倒吸了一口气。只见在距离河岸50多米外的河道中心冰面位置,一个穿红色上衣的女子大半个身体已经掉进了冰窟中,只有胸部以上的位置还卡在冰面上。由于该女子跳河时间过久,连吓带冻,已无力自行活动,而此时的室外温度只有零度左右,如不及时救援,她随时有可能掉进河中,后果不堪设想。

时间就是生命。高国和张东彬带领民警在现场迅速展开救援行动。然而由于冰面承载力较差,民警几次试图接近该女子,都没有成功。随着气温的不断回升,岸边的冰面已经开始融化,多等一分钟就多

一分危险。在这危机时刻,正定县消防大队的官兵携带着一艘橡皮艇赶到。在进行了多次尝试后,民警和消防官兵终于合力将跳河女子成功拉上橡皮艇。

由于落水时间过长,这名女子被救上来时已处于昏迷状态,急需送往医院治疗。派出所立即派现场的一辆警车拉上女子赶往医院。在熙熙攘攘的人群中,警车开辟了一条生命通道,以最快的速度赶到正定县人民医院。由于抢救及时,该女子不久后苏醒过来,转危为安。

轻生女子清醒后,一直守在其身边的民警从她口中得知,她姓李,是赵县人,因为当天上午和男友发生争吵,一时想不开而选择轻

生,幸被及时发现。待其情况稳定后,民警又和其赵县的家人取得联系,直到她的家人赶到医院将其接走。

时隔十几天后,被救女子的父亲根据当日民警联系他时打过的手机号码找到了张东彬所长。在电话中,其再三向当天参与救援的民警表示感谢。他说:“是民警们救了俺闺女的命,俺们全家人永远都记在心里。出事那天走得急,也没好好谢谢恩人们。今天是正月十五,全家人都催俺赶紧打电话再拜个年,祝愿好人一生平安!”

### 善行河北 政法风采

## 夫妻矛盾激化 丈夫街头行凶

唐山古冶警方4小时后抓获凶手

本报讯(记者刘文利 通讯员王晓义)一对中年夫妻因生活矛盾激化,丈夫在街头持刀将妻子扎伤致死。2月12日,唐山古冶警方快速行动,仅用4小时就侦破此案,目前犯罪嫌疑人安某已被刑事拘留。

2月12日下午4时许,唐山市古冶公安分局西关派出所接到群众报警称,女子郑某被其丈夫安某用刀扎伤胸部,现正在医院抢救。后郑某经抢救无效死亡,凶手安某去向不明。该所在迅速出警的同时,立即将这一情况上报分局。分局局长孙晓忠下令立即启动命案侦破机制,并责成分局刑侦大队成立专案组,立刻投入侦破工作。

经查,案件第一现场在林西某大厦南侧路边,凶手安某作案后

可能驾驶一辆夏利车外逃。获此信息后,专案组当即调取案发地周围监控视频,并以现场为中心,向周边所展调查走访,同时对凶手可能出现的场所进行蹲守布控。为防止凶手外逃,局领导通过指挥中心向各派出所下达指令,要求各单位在全区范围内设卡巡查,力争发现凶手和其所驾驶的车辆。当晚7时许,专案组通过工作获悉,凶手安某在唐家庄某歌厅出现。民警迅速赶到该歌厅,经过一番严密搜索,于晚8时许将犯罪嫌疑人安某抓获。

经审讯,44岁的犯罪嫌疑人安某交代,他与妻子因生活琐事积下较大的矛盾,当日下午2时许,酒后的他在林西某大厦南侧马路边持刀将妻子扎伤致死。目前,此案正在进一步的审理中。

## 辛集司法局

### 对标找差创新工作

本报讯(记者 鲍娜 通讯员 陈保银)辛集市司法局在集体认真学习领会全省司法行政工作会议精神的基礎上,就2014年的工作进行了深入讨论,对照目标找差距,创新工作思路,明确从以下几个方面着手,做好今年的工作。

第二批党的群众路线教育实践活动已全面展开,为扎实开展好这项活动,辛集市司法局要求从抓好司法行政队伍作风建设入手,找准群众反映强烈的突出问题,树立“服务群众、创先争优”的意识,切实发挥好、利用好司法行政各项职能,为该市的经济发展和社会稳定做出应有的贡献。

将人民调解作为今年工作的重点,扎实推进百姓法庭建设,发挥农村老干部、老党员、复退军人、社会治安志愿者以及德高望重的老辈份人员的作用,让矛盾纠纷不出村、

不出乡,化解在基层第一线。尤其是要从法律的角度利用人民调解手段着力化解老上访户问题,力争实现司法行政工作的新突破。

按照省级规范化司法所建设标准查漏补缺,加大司法所硬件投入,扎实推进规范化司法所建设,不断强化人民调解员队伍、社区矫正志愿者、安置帮教志愿者、普法宣传员、农村法律顾问五支队伍建设,确保随时“拉得出、打得响”。

进一步规范法律服务市场和从业人员队伍,紧紧围绕“经济建设”这个中心,积极组织律师、公证员、基层法律工作者为企业发展保驾护航,全面推行市政府及相关职能部门建立法律顾问制度;突出围绕民生保障、生态环境、城市发展等方面搞好法律服务,着力抓好困难家庭、农民工、企业职工、农村养老等社会弱势群体法律救助工作。



为确保群众出行安全,预防和减少重大道路交通事故,承德县公安交警大队于2月13日在全县范围开展整治酒后驾驶行动,有效地遏制了酒驾交通违法行为。图为民警在对驾驶人进行酒精测试。 刘中华 摄

## 怀疑他人害自己 持刀伤人被强医

本报讯(韩丽辉)因怀疑小姑子要加害自己,便用剪刀将对方的头部、颈部等多处扎伤,导致对方因失血性休克当场死亡。经精神疾病司法鉴定中心鉴定:嫌疑人陈某案发时为精神分裂症(发病期),无刑事责任能力。经武安市人民检察院提出强制医疗申请,法院近日以被申请人陈某有继续危害社会的可能,对其作出强制医疗的决定。

2013年8月6日中午,陈某的小姑子王某到陈某家摘菜并叫陈某去吃饭,陈某怀疑

王某对自己有阴谋,要害自己,在答应去吃饭时,从卧室拿出一把剪刀,朝王某头部、颈部、身上乱刺。邻居听到陈某孩子惊恐的哭声后,到陈某家里察看情况,见到这一幕后,赶紧跑到街上叫人,后陈某被邻居拦下。王某因失血性休克当场死亡。

公安机关调查取证过程中,陈某的父亲证实陈某曾于2011年底住过精神病院,出院后一直用精神药物维持,案发前药用完了,还没来得及买,不想竟发生了惨剧。

## 深州法院

### 办案会战 攻坚复杂案件

本报讯(赵爱学)深州市人民法院在群众路线教育实践活动大背景感召下,法院干警一改以往春节过后未出正月前不愿过多传唤当事人、以免对当事人及亲友造成影响的思想观念,利用农民未返城前主动办案,积极化解矛盾。截至目前

已调解纠纷21件、执行和解5件。此外,该院领导就17件复杂案件,提出“20天办案会战”,并逐案与办案法官、庭长分析案情,采取业务主管庭室专人指导,相关庭室无条件配合,每周五分别向主管、分管院领导汇报等具体措施,力争全部处理。

## 医生在办公室遭患者割颈

事发易县 受伤医生已脱险 凶手被抓获

本报讯(记者 刘彬)2月18日下午3时30分左右,易县人民医院发生了一起患者恶性伤医事件,普外科医生李某在办公室被人用刀割破颈部。因抢救及时,伤者已脱离了生命危险。当日下午5时许,易县警方经过对现场监控录像的辨析,将迅速逃离现场的凶手杜某抓获。

据伤者所在医院一名知情人士告诉记者:“李某当时正在医生值班室写病历。凶手用刀割了他的脖子,很快逃离,他的颈部被割破,鲜血直流,刀口位置距离颈动脉非常近。参与抢救的医生发现,刀已经割进了李某的扁桃体”。

据这名知情人士透露,凶手行凶的起因是一次疝气手术。行刺者

此前因为疝气在该县中医院治疗,医患双方产生纠纷,经县卫生局调解由中医院出钱送到县人民医院治疗。该院普外科主任和李某给其做了手术。

院方认为这次手术是成功的。但患者认为医院给其输液把其输得血压高、脑萎缩。因为平时问诊查房都是李某,他便记住了李某。

李某今年30岁左右,此前在乡镇医院工作,调到县医院时间不算久。“他很低调,老实本分,说话声音都不大。”医院一名医生表示不相信李某这种性格会得罪人。

目前,警方已经将犯罪嫌疑人杜某刑事拘留。据杜某交代,他是用一把菜刀将李某的颈部割破的,案件仍在进一步审理中。

## 改革创新 转型升级

——中国人寿保险股份有限公司河北省分公司2014年工作会议侧记

贾彬 桂英

中国人寿保险股份有限公司河北省分公司(以下简称河北国寿)于日前召开2014年工作会议。会议回顾了河北省国寿系统2013年工作,明确了今后三年的发展目标,安排部署了2014年的工作。中国人寿保险股份有限公司业务总监、河北分公司党委书记、总经理徐海峰指出,要认真贯彻落实监管机关、上级公司的战略部署,坚持改革创新,转型升级,实现做强河北国寿的历史任务。

2013年,河北国寿总保费收入219.14亿元(未经审计,下同);总体市场份额为42.16%,居河北省寿险行业首位;主要业务指标保持全国系统的领先地位,业务结构持续优化。面对复杂严峻的外部形势,河北国寿坚定信念,拼搏进取,克服困难,实现了年初预定的业务发展硬指标,有效提升了社会服务软实力。

**惠民险种快速发展**  
学生险、计划生育家庭意外险、助老健康御险、新农合附加意外险等险种属于交费少保障较高的惠民险种,对于困难群众抵御意外风险尤其重要。2013年,河北国寿将惠民险种发展作为重点工作项目,上述惠民险种实现两位数增长,为更多特定人群提供保险保障。

2013年7月以来,河北国寿承保石家庄市新农合大病保险项目,覆盖人群565.7万人,覆盖了全市所有新农合参保人员。截至目前,河北国寿该险种累计赔付4.96万人次,赔款支出6346万元,一定程度上缓解了现实中因病致贫、因病返贫情况。

保单服务质量有效提升



2013年,河北国寿办理保单借款34万件,借款金额69亿元,为全省超过14万客户解了燃眉之急;累计为全省4.4万名客户办理了失效保单免息复效手续,最大限度帮助客户减少了保险损失。全年赔给付金额超过110亿,处理理赔案件22万件,平均结案时效1.44天,同比提升0.31天,5日内结案率达到98.13%;推出了全省通赔通付服务,方便了客户的异地理赔。

**电话服务、增值服务便利客户**

2013年,河北国寿95519客户服务电话客户满意度自助测评好评率达到99.77%,全年发送客户服务短信2285万余条、电子邮件262万余封,使客户能够更加便捷地获得保单信息,随时随地享受人工电

话服务。

2013年,河北国寿为近万名客户举办了国寿大讲堂,签约特约商家886家,为全省客户提供66场超值特惠活动,累计为22.17万客户提供特色客户服务,举办了累计超过50万人次客户参与的主题活动,为VIP客户提供了较为全面的贵宾体验。

**大力推广公益性险种**  
作为2014年重点工作项目,河北国寿将建立健全农村小额人身保险的销

售和服务网络,通过建设“保险村”等发展方式,积极有为地发展小额保险业务,让更多农民享有小额保险带来的福祉。

同时,学生险、参与农民意外险、职工、居民医疗保险、老龄保险、计生保险等有利于民生建设、促进经济增长的公益性险种仍是重点业务,河北国寿将通过此类险种的快速发展,促进社会稳定,为建设和和谐社会贡献力量。

**深入关注客户体验**  
在未来一到三年的工作中,河北国寿将紧盯客户需求和体验,努力提升客户的便捷感受、时效感受和尊贵体验。

以网络服务、手机APP客户端服务、电话服务等手段创新为依托,构建由网络、电话、自助设备、柜面、销售人员等构成的“多渠道、多窗口、多节点”保险销售、保单服务受理模式,最大限度地方便客户。依托快捷高效、准确及时的信息技术保障,推进自动化、智能化服务,健全“小前台+大后台”集中处理模式,探索安全和理赔服务立等可取零距离服务,以改善客户感知的时效为目标,切实提高业务处理速度。

**强力打造服务品牌**

从客户最为关注的柜面服务、理赔服务和投诉处理入手,强力打造河北国寿服务品牌。

积极探索柜面销售新思路,促进柜面转型升级;以提升理赔管理服务能力为基础,建成系统领先的理赔管理体系、服务标准和专业队伍,推广网络自助理赔和在线理赔信息查询,提高理赔服务透明度和便捷度。2014年,河北国寿将推广新农合经办系统和“医保通”系统,通过信息系统控制,简化理赔手续,提高服务质量,切实提高客户理赔服务满意度。

**持续建强服务队伍**  
持续开展服务质量评价及满意度调查工作,逐步建立各个服务环节客户问题的收集、反馈、整改、提高良性循环机制。通过贯穿全年的服务技能创新大赛、星级荣誉体系建设和各类评比,健全服务岗位量化考核与绩效激励,提高服务人员工作自觉性与主动性,用机制引导全员争做贡献。

本次会议还对河北国寿2013年度创新项目奖获得者、河北国寿系统2013年度先进单位、集体和个人进行了表彰。

图为中国人寿保险股份有限公司业务总监、河北分公司党委书记、总经理徐海峰在为2013年度先进单位颁奖。