

今年你对公共服务业还算满意？看看这份测评报告

江苏人对养老、医药服务满意度较低

家装偷工减料、药品虚假广告多、网购商品信息与实际不符……这一年，你对服务业满意吗？有没有要吐槽的？12月21日，江苏省质监局发布2017江苏服务行业公众满意度调查分析报告，首次将调查范围拓展到基础教育、医药服务、社会公共服务、养老服务等17大领域的49个行业，通过全省13个市共31600个样本，为这49个行业的服务满意度打分测评。现代快报记者了解到，最终结果显示，水电气服务公众满意度最高，养老服务和医药服务垫底。

现代快报/ZAKER南京记者 徐岑

人力资源服务行业满意度普遍较低

此次调查在江苏13个省辖市采取等额随机抽样的办法，每市调查2400位市民，最终统计有效样本量为31600个。与往年只评测10多个行业不同，这次基本对服务行业进行全覆盖，包括居民和家庭、基础教育、医药服务、社会公共服务、文化体育服务、养老服务、售后服务、交通服务、水电气服务、供油服务、邮递服务、有线电视服务、通讯与网络、旅游服务、餐饮住宿服务、商贸服务、金融服务等17大领域的49个行业。

调查结果显示，服务业总体公众满意度指数为72.23分，与前几年相比，有小步提升。其中，水电气服务满意度最高，达到77.91分，交通服务满意度达到75.59分。最低的是医药服务，公众满意度在69.12分。

南京财经大学服务质量研究院院长霍映宝分析，总体来看，资源投入行业的满意度比人力资源投入行业高。“水电气行业经过这几年的发展，资源投入和重视程度都很高，满意度就上去了。而垫底



制图 李荣荣

的养老、家装、药品行业多少都和人力资源有关。”他举例，就家装行业存在的问题，调查显示公众对正规家装队伍的满意度比“游击队”高多了。“相对依赖人的服务行业，就需要提高人员的素质和供给，提升人才队伍建设水平。”

养老、家装、药品这三个行业，服务满意度靠后

49个行业中重点测评了10个行业，得分最高的通讯与网络服务为73.67分，其后为旅游景点服务和快递服务。养老服务、家居装修服务和药品零售行业服务则排在最后三名。这三个行业，公众满意度为什么不高？报告也给出了答案。

根据调查，养老服务总体水平还不够高，大多服务停留在基本的生活照料上，服务方式单一，难以满足不同老人的服务需求。同时，养老服务地区差异也很明显，城乡发展不协调。而对家居装修服务行业的评价远低于公众期望。大家普遍反映的主要问题仍然是承诺难兑现、防水处理不好和偷工减料的现象也比较严重。为此，报告也建议，加强对家装企业资质的管理，优化行业发展环境，强化装

修企业的质量主体责任。

排在最后一名的药品零售行业服务，因为药价高和药品虚假广告多遭到大家抱怨。报告建议，相关部门需要强化医药费用和价格行为综合监管。同时，进一步加大对违法药品广告的治理力度。

公共服务满意度，无锡最高南京第二

现代快报记者了解到，从江苏13个市来说，无锡以75.19的得分成为江苏省服务业总体满意度最高的城市，南京名列第二，苏州第三。扬州、连云港、宿迁的服务行业，公众满意度相对靠后。

对此，报告分析，服务业的发展和人均收入的增加会显著提升公众满意度。但是经济增长过快，服务质量没跟上，反而会降低满意度。因此，增加服务业的有效供给，进行结构性改革与提档升级非常必要。

这份报告出来后，江苏省质监局质量处处长祁宁清介绍，质监局会将结果通报给相关部门，和他们一起探讨研究如何提升服务质量。“我们希望通过现场问卷、一线调查的方式，了解老百姓的需求和期望，然后改进。”

无锡胡埭镇给园区企业当好“环保管家”

快报讯（记者 王庭萍 通讯员 张琳）

“在发现污染事故的第一时间，我们会立即启动环境应急机制，无论多晚，应急小组都会在当天将污染控制在最小范围。”近日，在谈及地区环境监管特色时，无锡胡埭镇环保负责人自豪地说。自“263”专项行动开展以来，胡埭镇党委、政府高度重视，在不断壮大基层环保队伍的同时，不断提高环境监管水平，积极当好园区1600多家企业的“环保管家”。

今年3月，鸿联无纺布发生一起粘合剂搅拌池泄漏事故，恰逢周末，粘合剂由池内慢慢渗入雨水管，流入下沿浜，蔓延范围大，现场情况紧急。环保科应急队伍发现后第一时间报告信息，立即兵分三路，一是留在企业现场封堵雨水总排口，并抽干池内粘合剂寻找泄漏口，防止进一步渗漏；二是抵达河道采用沙袋筑坝，阻断下沿浜下游河道，防止泄漏进一步扩大范围，渗入直湖港；三是协同区环保局对企业污染物泄漏事件作进一步处理，研究水体处理方案。此次泄漏事件属于企业的一次意外事故，也给企业造成不小的经济损失。为尽量帮助企业减少水体处理投入资金，环保科多方联系有资质的水处理公司，验证提供的处理方案。通过努力，终于在一星期后联系到江南大学的一名教授提供技术支持，将企业的损失降到最小。

胡埭镇作为滨湖工业主阵地、先进制造业集聚区，拥有体量庞大的制造业集群，1600余家实体企业。“一次污染事故也许发生于意外，但也说明企业环境管理存在疏漏，这也给我们环保科敲响警钟。”胡埭环保科负责人称，传统的“灭火式”环境监管，发现一起处理一起的模式显然无法实现该地区环境的有效管理，只有提高企业自身的环境管理能力和环境风险把控能力，才能从根本上提升地区环境质量。

火柴全景VR徐晨翔：正值VR本命年，我们该做一些不一样的事情

因为看到了全景VR的发展前景，2015年徐晨翔离开了原有的工作岗位，创立了火柴全景VR，从此一头扎进了VR内容的制作与VR行业解决方案的专门研究与深耕中，并凭借着对VR行业的深入理解和产品优势，公司在成立不久便获得了五星控股的天使轮融资。

在VR内容制作方面，火柴全景VR目前主要专注于教育类的应用开发、VR原创影视内容及商业影视的制作、VR深度交互应用

开发、基于3D及部分实景内容扫描还原等，涉及工业、旅游、教育等行业领域。

徐晨翔表示：火柴全景VR是一个全案型公司，改变现在是火柴研发VR技术的基础，而后是谱写未来。去年，火柴涉及各行各业，而今年的火柴则是选择了几个领域进行深耕，如教育、旅游等；在教育领域中，火柴全景利用VR帮助教育行业减少成本，丰富内容，增加安全性，提高教学质量，增加教育实验的普及程度，大

幅提高学习乐趣，让学生乐于学习，有积极性去学习，同时给学生更公平的机会接受知识。另一方面，在旅游行业中，火柴全景利用VR帮助景区分流游客，保证游客安全。同时对景点分季节拍摄，加入航拍等手法，让游客再也不限制于时间地点可以领略自然的风光。

VR是一件很好玩的东西，深耕细作是行业最该做的事情，企业发展之根本，还是在于优势的积累和勃发。

通讯员 赵婷婷

中科健康产业集团明星产品又获国家专利

日前，从中科健康产业集团了解到，该公司热销产品，中科牌蝙蝠蛾被毛孢菌丝体提取物胶囊（中科虫草）获得了一种富含活性的虫草菌丝体加工方法的国家专利证书（专利号：ZL201410693153.9），该发明选用特有的发酵、提取、浓缩方法，充分将其中成分富集浓缩且不发生破坏，在保留了虫草的基本有效成分的同时，最大限度地减少了

服用量，方便消费者的服用。截至目前，中科健康产业集团共计获得国内、国际专利共计140项（其中发明专利41项），并有两项为PCT国际发明专利。

据悉，中科健康产业集团的科研实力一直在行业中占据着领先地位，是目前国内保健食品行业研发能力最强的企业之一，并与全球15个国家和地区的科研机构以及大学进行科研学术合作，

该公司自主研发生产中科牌番茄红素、中科牌蝙蝠蛾被毛孢菌丝体提取物胶囊、中科牌灵芝孢子油等核心产品凭借高端的研发实力，给消费者带来了高品质、高标准的产品，目前，中科的产品已涵盖了基因、心脑血管、人体免疫、抗氧化、肺肾、骨骼、皮肤、睡眠等多重领域，无数消费者在中科高科技产品的帮助下改善了健康。

通讯员 邓娟

友邦保险推出《全佑至珍旗舰版全能保计划》

日前，友邦中国推出《全佑至珍旗舰版全能保计划》。这也是友邦中国最新推出的集“健康管理、健康保障、疾病康复”于一体的“全程健康友保障”全新品牌定位的重要组成部分。

《全佑至珍旗舰版全能保计划》延续了经典全佑至珍产品的十项全能保障，拥有特别关爱、现代病、特定恶性肿瘤、身故、全残、意外、疾病终末期、一类重疾、二类重疾和老年护理等十项保障功能，并针对特定疾病额外给付50%保额的保障，为被保人提供由轻症到重疾的全程守护。被保人亦可通过附加权益获得重疾多次赔付，保障累积最高可达300%基本保额。

新产品首次在附加权益方面，增加癌症多次赔付，累计最高可赔3次，赔付最高可达300%基本保额，这一创新保障特色有效减轻了癌症持续、复发及转移等带来的巨额医疗费用负担，让长期治疗和康复真正做到后顾无忧。

除了保障深度的大幅提升，为打造万全疾病防护网，新产品覆盖病种从原来的66种大幅扩充至110种，且增加轻症跨组多次赔付，实现“病从浅中

医”。与此同时，产品创新性引入轻症保费豁免功能，首次轻症赔付即可豁免后续保费，免除被保险人的缴费压力，为后续的诊疗复健提供及时的经济后盾和保障。

针对0-17岁儿童，《全佑一生倍呵护旗舰版重大疾病保险》提供比原有产品更完备的全方位保障。白血病保障由150%提升至200%基本保额，产品同时还扩充了疾病种类，同样增加了轻症跨组多次赔付，同样可附加癌症多次赔付等保险利益，为儿童提供了更加人性化的周全保障。

今年，友邦保险推出了面向公众的移动健康管理平台“健康友行”，平台通过记录步数、休息监测等方式鼓励客户在体验和分享过程中日渐养成健康生活的好习惯，并以任务卡与积分累积等奖励机制，激励客户对健康生活方式的点滴坚持。

友邦中国首席执行官张晓宇表示：“我们希望提供给友邦客户的不仅是一份保险，而是参与客户健康管理的每一个阶段，携手客户共同实现‘健康长久好生活’的品牌承诺。”

通讯员 吴珂