

卷 首 篇

一、“八五”创辉煌

省城济南开始腾飞

济南市位于山东中部，北跨黄河，南依泰山。现辖历下、市中、天桥、槐荫、历城五区、县级市章丘和长清、平阴、济阳、商河四县，总面积 8227 平方公里，总人口 537 万，其中，市区面积 2119 平方公里，人口 242 万。1990 年 2 月济南被国家划入山东半岛沿海经济开放区。先后被命名为“全国十佳卫生城”、“全国城市综合实力 50 强”和首批投资环境 40 优、环境综合整治优秀城市，连续两届被评为“全国双拥模范城”。

概括起来，济南主要有这样几个特点：

1. 省城。济南是山东省的省会，是全省政治、经济、科技、文化、交通、通讯的中心。地处京沪、胶济和建设中的济邯铁路的交汇点，由济青、济微、济德等高等级国道、省道构成的公路网四通八达。从济南乘车到青岛只需 3 个半小时；济南两座机场（济南国际机场和张庄机场）25 条航线的班机通向全国各大城市及香港。市内道路宽阔通畅。60 余条交通干线及沿途 30 多座立交桥、高架桥，把泉城的东西南北连在一起。1995 年，全市程控电话总容量 50 万门，实装 29.7 万门，市区电话普及率 26%，居全国省会城市前 8 名。国家和省驻济高等院校 18 所，各级医疗卫生机构 1500 多个。

2. 泉城。自古以来就有“家家泉水，户户垂杨”的美誉。市区有趵突泉、黑虎泉、珍珠泉、五龙潭四大泉群，72名泉，无名涌泉不计其数。众泉汇流而成的大明湖，与湖内垂柳、荷花和市区南部的千佛山构成“四面荷花三面柳，一城山色半城湖”的独特风光。1986年，经全市人民讨论，市人大确定“柳树”、“荷花”为“市树”、“市花”。

3. 历史文化名城。济南因地处古济水（黄河故道）南岸而得名。书载建城史已有2600多年。是闻名世界的史前文化——龙山文化的发祥地。有新石器时代的遗址城子崖等十几处国家级和省级重点文物保护单位；祖居或客居济南的历史文化名人达200多人，唐代著名诗人杜甫曾在这里写下了“济南名士多”的诗句。相传远古时代部落联盟的领袖舜当年曾在千佛山下耕作，所以千佛山又被称为舜耕山。灿烂悠久的历史不仅使济南成为全国历史文化名城，而且也成为著名的观光旅游胜地。有风格各异的涌泉公园，有千佛山、孝堂山、龙洞、四门塔、灵岩寺等名胜古迹风景区，有开发建成的和正在建设中的白云湖旅游区、城子崖遗址博物馆。尤其是从济南开始沿104国道至曲阜市形成的“一水、一山、一圣人”旅游热线，吸引了大批的中外游客。“一水”是济南的泉水；“一山”是泰山；“一圣人”是指孔子故居。

4. 经济中心和对外开放城市。济南是山东省重要工业生产基地。建国四十多年特别是党的十一届三中全会以来，济南的国民经济和社会各项事业都有了很大发展。目前已基本形成了以机械、化工、造纸、电子、电力、纺织、服装、建材、医药、冶金等行业为骨干的、综合性的现代工业体系。重型汽车、精密车床、大型压力机、轻骑摩托车、小鸭滚筒洗衣机、高档纸等，已发展成为全国的重要生产基地。农业、第三产业和城市基础设施建设等，也都有了历史性的巨大变化。1995年，全市国内生产总值达到481.52亿元，按可比价格计算，比1990年年均增长17.9%，提前七年实现第二个翻番；人均国内生产总值8972元，年均增长

17%。全市农民人均纯收入 1813 元，城镇居民人均生活费收入 4490 元。全市出口商品供货总值 85.2 亿美元。已开工三资企业累计 1150 家，实际利用外资 7.1 亿美元。

近几年来，济南市认真贯彻“抓住机遇，深化改革，扩大开放，促进发展，保持稳定”的方针，正确处理改革、发展、稳定的关系。特别是被明确为副省级城市后，为了适应新形势、新任务的需要，济南市委对全市工作的基本思路又做了新的调整：

一、以“增强省会意识，争创一流成绩”为旗帜，凝聚人心

1995 年下半年，济南市委在深入调查研究、总结各方面经验基础上，提出了“增强省会意识，争创一流成绩”的总的工作思路和目标要求，并把这个总要求具体为“树立四个意识，发扬六种精神”。即树立“窗口”意识、领先意识、服务意识、管理意识；发扬热爱济南、建设济南的主人翁精神，齐心协力、互助友爱的团结精神，勇于开拓、锐意进取的创新精神，勤奋敬业、扎实工作的务实精神，克己奉公、艰苦创业的奉献精神，立足济南，走向国内外的开放精神。首先对比全国 15 个副省级城市、省内先进城市，找出差距和问题，明确赶超方向，统一领导层的思想认识。接着又进一步引导全市各行业跳出济南看济南，对照先进找差距，提出争创一流成绩的具体目标，全市掀起了“学先进，创一流，做贡献”的热潮。涌现出一大批创一流成绩的先进典型。其中，济南交警、济南工商银行在全国引起较大反响。实践证明，“增强省会意识，争创一流成绩”已经成为凝聚和鼓舞广大干部群众团结奋进的一面旗帜，有力地推动了全市两个文明建设上新台阶、创新水平。

二、以搞好国有大中型工业企业为重点，带动三次产业协调发展

一是把二产作为主导产业，把经济效益放在首位。制订了“两翼展开，高新先导，名优膨胀，三改联动”的发展战略。即在工业布局上向东西两翼展开，形成以高新技术为先导的产业群。走

“名牌集团化”的路子，培植车（摩托车、重型汽车、改装车及汽车零部件）、电（微机、通讯、电视机、洗衣机）、化（石油化工、化纤、精细和医药化工）、机（机电仪一体化产品）四大支柱行业和以钢铁、卷烟、啤酒等几十种名牌产品为代表的优势企业和“拳头产品”。抓好“双十五工程”对轻骑摩托车、小鸭滚筒洗衣机等 15 个名优产品、15 个重点企业实行集约化投入，集团化经营，多角化发展。改制、改组、改造相结合，转换企业经营机制，优化企业组织结构，提高企业技术水平。1995 年，济南轻骑摩托车产量达 104.1 万辆，居全国同行业第二位，综合实力跨入世界六强；小鸭滚筒洗衣机 33.2 万台，市场占有率达 22%。

二是较早地提出了搞活国有企业必须“抓大放小”的思路。1995 年 8 月，市几大班子领导在深入全市十几个有代表性的国有大中型企业调查研究的基础上，提出了搞好国有企业必须“抓大放小”的思路，制订了扶持重点企业集团的 14 条具体政策。为推动规模经济的发展，还实行了“银企联手”的办法，由人民银行牵头组织其他银行，对济钢、轻骑、将军、小鸭等 16 个具有较大规模的企业集团实行联合投入，在信贷资金的投放使用上给予突出支持。每个集团与一家贷款主办行结成对子，使其加速膨胀，发挥“龙头”带动作用；对国有小型企业实行兼、租、包、卖等多种形式的改革，使其在资产优化组合过程中焕发新的生机。这些措施对于工业企业提高效益，增强活力，优化结构都起到了积极的促进作用，并收到了明显成果。1995 年完成工业增加值 228.37 亿元，增长 18.5%；乡及乡以上独立核算工业实现利税 51.5 亿元，增长 23.9%。

三是集中力量抓好“五个经济增长点”。结合制定“九五”计划和今后 15 年远景目标，市委组织县（市）区委书记和有关部门负责人赴苏、浙、沪学习考察，进一步开拓了思路，找到了差距，增强了解放思想、抢抓机遇的紧迫感和责任感，确定了当前和今后一个时期，全市经济工作要紧紧围绕推进“两个根本性转变”，

进一步加大改革力度，大力实施城乡一体、名优集团、外向带动、科教兴市四大战略，积极培植规模经济、县域经济、外向型经济、高新技术开发、个体私营经济等五个经济增长点，不断提高经济的市场化、国际化程度，努力把济南的经济总量和增长质量提高到一个新水平。

三、以争创全国文明城市为目标，群众性的文明创建活动不断深入

在建设现代化省会城市的进程中，济南市委始终把精神文明建设放到突出的位置，以培养“四有”新人、争创全国文明城市为目标的社会主义精神文明建设不断加强。济南的精神文明建设，本着重在建设，以立为本的原则，坚持抓基层，打基础，用典型引路，广泛深入地开展群众性的精神文明创建活动。确定了以道德建设为主要内容，以世界观、人生观为中心环节，由职业道德建设打头阵，从“窗口”行业突破，从一点一滴、一言一行的日常行为规范做起，在“主调不变、镜头不换”的前提下，根据形势变化，一年确定一个文明主题，如“友爱在泉城”；“学先进、讲奉献、树新风”；“三学（学习孔繁森、王廷江、韩素云）”；“行风万人评”，“市民行为规范大讨论”等，极大地促进了市民思想道德素质的提高和社会风气的好转，起到了“窗口”带行业、机关带基层、城市带乡村的“三带”作用，使群众性的精神文明创建活动常抓常新，扎实有效。自 1995 年下半年，先后总结推广了济南交警支队、市工商银行等典型经验，充分发挥典型的示范作用，以点带面。特别是江泽民总书记为济南交警作了“严格执法，热情服务”的题词之后，市委因势利导，把江总书记的题词精神贯彻到各项工作中去，并明确提出了在全市开展“学交警，创一流，建设全国文明城市”活动。现在，“交警效应”、“工行效应”已成为“济南效应”，全市各行各业学先进、创文明已蔚成风气。与此同时，济南市委、市政府大力加强民主法制建设，积极探索社会主义市场经济条件下搞好社会治安综合治理的新路子。目前，全

市已基本形成了防范功能健全，措施到位，重点突出，齐抓共管的好局面。

四、以推行全方位目标管理为突破口，完善干部管理机制

为充分调动各级领导干部的积极性、主动性、创造性，使争创一流成绩具有源源不断的内在动力，市委采取有效措施，努力形成一种“不用扬鞭自奋蹄”的干部管理机制。

一是对全市各级干部实行全方位目标管理。从 1995 年开始，在全市各级党政机关和干部中普遍推行了全方位目标责任制，制订下发了《党政领导班子和领导干部全方位目标管理考核试行办法》和《在全市领导干部中实行诫勉制度的暂行规定》，把全市两个文明建设的各项任务层层分解落实到各级领导成员和每个干部身上，形成了“千斤重担众人挑，人人肩上有指标”的局面，有效地消除了无所作为、畏难发愁、怨天尤人等消极思想情绪，激发了开拓创新、奋勇争先的积极性。

二是抓机关作风的整顿。为了保证全方位目标管理的贯彻落实，结合加强机关党组织建设，市委在全市各级党政机关开展了思想、作风、纪律“三整顿”活动，有效地推动了机关作风的转变、服务意识的增强和工作效率的提高。1996 年 3 月，市委、市政府召开表彰大会，对实施全方位目标责任制的先进单位进行了表彰。济南交警支队、市工商银行获“创一流成绩标兵单位”称号，35 个市直部门、3 个县区、14 个乡镇和街道办事处荣获“济南市 1995 年度创一流成绩先进单位”称号。同时，对问题多的 5 个市直单位领导班子及 7 名领导干部提出“诫勉”亮了“黄牌”。从而形成鼓励先进、鞭策后进、奖优罚劣这样一种机制，使广大干部始终保持奋勇争先，积极向上的精神状态。

（中共济南市委政策研究室供稿）

改革发展喜创佳绩

“八五”时期，是我市国民经济和各项社会事业发展最快、最好的时期。在市委、市政府的正确领导下，全市上下以邓小平同志建设有中国特色社会主义理论为指针，认真贯彻执行党的基本路线和各项方针政策，解放思想，奋发努力，完成和超额完成了国民经济和社会发展的各项任务。综合经济实力上了一个大的台阶，改革开放和现代化建设进入了新的发展阶段。

国民经济快速发展，综合实力显著增强。1995年全市国内生产总值达到481.52亿元，按可比价格计算比1990年年均增长17.9%，提前七年实现了第二个翻番。其中第一产业增加值67.64亿元，增长10.8%；第二产业增加值228.37亿元，增长18.5%；第三产业增加值185.51亿元，增长20.2%。人均国内生产总值达到8922元，年均增长17%。工农业生产能力大幅度提高，有效供给显著增加，经济运行的总体态势良好。

结构调整取得明显进展，主要比例关系趋向协调。第一产业稳定发展，第二产业快速增长，第三产业比重明显提高。1995年三次产业的比例，由1990年的17:49:34转变为14:47:39。农村经济进入了多元化发展的新阶段，林、牧、渔业产值占农业总产值的比重提高到30.3%。乡镇企业快速发展，工、商、建、运、服等非农产业占农村社会总产值的比重提高到85%。工业结构调整步伐加快，轻重工业比例转变为49.7:50.3，交通、通讯、商业全面振兴，金融、信息等服务业有较大发展。

固定资产投资大幅度增加，重点项目建设得到加强。“八五”

期间完成全社会固定资产投资 374.7 亿元，比“七五”增长 1.9 倍，其中基本建设投资 9.9 亿元，技术改造投资 86.8 亿元。列入国家“八五”计划的 18 个重点建设项目，大部分按期完成。新增主要生产能力和生产能力有：原煤开采 30 万吨、发电装机容量 38 万千瓦、钢 90 万吨、生铁 70 万吨、聚酯 6.6 万吨、汽车 5000 辆、轻骑摩托车 70 万辆、滚筒洗衣机 50 万台。交通、通信等基础设施和商贸服务设施得到加强。

城市建设成绩显著，综合服务功能有较大提高。“八五”期间，泺源大街、北园路等主要干道得到改造，城郊主要出入口全部拓宽，外环路全线通车，济南国际机场、济青高速公路、济南火车站、长途汽车站建成使用。电话交换机总容量达到 50 万门，新建扩建 110、220 千伏变电站 13 座，改造低压配电线路 200 公里，一批规模大、档次高的商业、金融服务设施先后建成，佛山苑、王官庄等居民小区交付使用。供电、供水、供气、供热能力进一步提高，园林绿化、环境卫生和环境保护都取得了好的成绩。

外向型经济发展步伐加快，全方位对外开放格局基本形成。1990 年济南进入沿海经济开放区以来，对外开放的范围不断扩大，已同七个国家的八个城市建立了友好城市关系，对外贸易迅速增长。1995 年完成出口商品供货总值 85.2 亿元，年均增长 43.6%。实现了出口方式由出口供货向直接出口创汇转变，出口产品结构由初级产品为主向制成品为主转变。利用外资步伐加快，已开工三资企业累计 1150 家，实际利用外资 7.1 亿美元，市属工业企业利用外资嫁接改造的达到 50% 以上。

科教兴市成效显著，各项社会事业全面发展。“八五”期间，国家和省先后批准我市建设高新技术开发区、经济技术开发区、农业高新技术开发区；全市已认定高新技术企业 197 家，开发高新技术产品 352 项；累计取得重要科技成果 1610 项，其中 3 项获国家发明奖或科技进步奖，121 项获省级科技进步奖；实施省以上火炬计划、星火计划 472 项，科技进步对经济增长的贡献率达到

45%。教育事业受到普遍重视，多渠道、多形式办学取得较大进展，普及九年制义务教育正在按计划实施，职业技术教育、成人教育和市属高等教育迅速发展。文化、卫生、体育、新闻出版、广播电视等各项社会事业都有较大发展。计划生育工作成绩显著，“八五”末人口自然增长率降低到 3.7‰。精神文明建设取得较大成绩，获“全国双拥模范城”、“全国卫生城市”光荣称号，并涌现出济南交警、工行等一批先进典型。

城乡居民收入不断增加，人民生活水平进一步提高。1995 年农民人均纯收入达到 1813 元，城镇居民人均生活费收入达到 4490 元，比 1990 年分别增加 1081 元和 2959 元。食物结构进一步改善，肉、蛋、禽、水产品消费不断增长，耐用消费品拥有量迅速增加，城乡居住条件得到改善，城市人均居住面积增加到 8 平方米，农村人均住房面积增加到 24.7 平方米，人民生活状况发生较大变化。

各项改革取得重大进展，经济发展活力逐步增强。围绕建立社会主义市场经济体制，各项改革全面展开，逐步深化。市场对资源配置的基础性作用不断增强，市场调节的领域和范围逐步扩大；企业通过转换经营机制，市场应变能力明显提高；农村统分结合的双层经营体制得到巩固，农村经济产业化步伐加快；各种经济成份全面发展，个体、私营等非公有经济成为社会主义经济的重要补充；计划、财税、金融、投资、外汇外贸、社会保障等改革都有明显进展。

“八五”期间，我市经济和社会发展取得了巨大成就，确实是建国以来经济发展最快、人民得到实惠最多的时期。这些成就的取得，最根本的是坚持一个中心两个基本点的基本路线，正确处理改革、发展和稳定的关系，制定并实施了一系列行之有效的经济发展战略和政策措施，积累了许多成功的经验。一是坚持以经济建设为中心，齐心协力抓机遇、促发展。各级党委、政府集中精力抓经济，广大干部群众积极投身于经济建设，形成了加快发

展的强大合力。二是坚持以解放思想为先导，增强省会意识，争创一流成绩，促进改革开放和经济发展。坚持跳出济南看济南，对照先进找差距，不断提高思想认识，深化改革，扩大开放，为经济建设增强发展活力。三是坚持从实际出发，创造性地开展工作。按照中央的路线、方针和政策要求，在结合实际上下功夫，确定了“以城带乡、城乡一体，以外促内、内外结合，重点突破、梯次推进”的总体发展思路，先后提出了外向带动、腾笼换业、名优膨胀、加快县域经济发展”等战略措施，促进了经济总量迅速增长。四是坚持调整产业结构，提高产业整体素质。重视强化农业基础，全面发展农村经济；积极调整工业结构，大力增植主导产业和名牌产品；加快发展第三产业，不断提高社会化服务水平。五是坚持科教兴市战略，依靠科技教育振兴经济。通过深化科技教育体制改革，调动科教工作者和全社会的积极性，加快科技成果的转化和专业人才的培养，为经济发展提供了技术基础和智力保障。六是坚持“两手抓，两手都要硬”的方针，为改革开放和经济建设创造良好的环境。在抓好物质文明建设的同时，加强社会主义精神文明和民主法制建设，坚持依法治市，巩固发展政治稳定、社会安定的局面，以稳定促进经济发展。

（济南市计划委员会供稿）

文明新风遍吹泉城

1995年，是济南市精神文明建设硕果累累的一年。

全市涌现出一批像好工人王远成、优秀企业干部李延升、无私奉献的村支书卢振荣、舍己救人的宋铭禄、艰苦创业的金刚纂

人等具有鲜明时代特色的先进集体和先进个人；

窗口行业的行风和职业道德建设取得突破性进展，全市 30 多个行业 and 单位受到国家部级的命名表彰；

高扬“双向奉献，共谋发展，提高‘两力’”的主旋律，再次荣膺“全国双拥模范城”；

科教文卫体等各项社会事业取得长足发展，再次荣获“全国卫生城市”称号；

依法治市，在全市开展了“基层基础建设年”和“创建社会治安综合治理模范县（市）区”活动，保证了全市政治稳定、社会安定，人民安居乐业；

全市共涌现出省级精神文明建设工作先进县（市）区 4 个，双拥模范县市区 6 个，省级文明单位 75 个，文明居民小区 10 个，三优街（路）6 条，文明家庭、五好家庭、遵纪守法户 58 万户，文明市民标兵 25 名，结成军民共建对子 860 对，共建示范点 31 个。群众性精神文明创建活动呈现群芳争艳、星火燎原之势；

特别是市交警、工行两颗耀眼的文明之星升起，在全国引起强大轰动，为全市、全省乃至全国的精神文明建设提供了宝贵的经验，做出了巨大贡献。江泽民总书记亲笔为济南交警题词：“严格执法、热情服务”。

成绩的取得，决非出自偶然。10 年来，我市按照“精神文明重在建设”的原则，始终坚持“一把手两手抓，两手抓两手硬”，“咬定青山不放松”任何时候不动摇。

早在 1985 年，当时市委主要领导同志就明确提出，全市的“窗口”行业必须切实加强职业道德建设，提高服务水平，在两个文明建设中发挥示范作用。

当年，市委、市政府就在全市确定了 100 个“窗口”示范单位，以“创三优”（优质服务、优良秩序、优美环境）为目标的群众性精神文明建设活动由此拉开了帷幕。

从 1985 年至今，济南市委主要领导已换了六任，历任领导都

始终坚持“一把手抓两手，两手抓两手硬”不动摇，都把“窗口”行业作为精神文明建设全局性的一项工作紧紧抓在手上，每年都召开专题会议和经验交流会，主要领导亲自部署，检查督促、指导工作，从而保证了我市精神文明建设的连贯性。

在总结回顾 10 年精神文明建设经验的基础上，去年市委明确提出“增强省会意识、争创一流成绩”的目标要求。并倡导全市人民树立四个意识发扬六种精神。这一目标任务一经提出，就成为凝聚全市人民的强大精神动力。随即，以“行风万人评”为载体的“窗口”服务行业职业道德建设活动便开始了。济南交警、工行正是全市“行风万人评”活动中涌现出来的两个先进典型。

精神文明建设到底怎么抓，才能取得实实在在的效果？这是全社会都关心关注的一个问题，也是精神文明建设工作一直都在研究和探索的重大课题。

然而，长期以来人们的探索和努力，所取得的效果并不十分明显，给人的感觉总是大而无当，摸不着边际，甚至流于形式主义，使群众产生逆反心理。同时，在由传统的计划经济向社会主义市场经济转变的过程中，客观产生的新情况、新矛盾、新问题，迫切需要我们作出明确的回答。

在这个时候，交警和工行出现了。

去年，一位老人拿着两角残币，跑了 6 家储蓄所均遭冷遇，最后终于在工行大观园储蓄所受到热情接待并如愿以偿。老人感慨之余将一大笔现金存入该所。市工商银行的领导从这件事情上受到启发和教育，他们制订了文明服务用语和 90 句禁语在全行推行。

济南交警支队去去年年初从文明规范化执勤入手，内强素质、外塑形象，并尽最大可能向群众提供服务、为群众排忧解难，使交警的形象大放光彩，被群众喻为泉城“一道美丽的风景线”。

济南交警和工行的经验，让人们的眼眸为之一亮，为我们寻求精神文明建设有效途径提供了现实的答案。那就是，加强精神

文明建设必须选准一个切实可行、行之有效的突破口和切入点，文明必须从一言一行、一举一动的点滴做起，才能取得事半功倍的良好效果。

去年 10 月，全国精神文明建设经验交流会在张家港市召开，济南市在会上作了典型发言，受到中央领导同志及与会代表的肯定和好评。

精神文明建设的基础在基层，活力的源泉在群众，只有把群众满意不满意、感不感兴趣、能不能从中受益作为出发点和落脚点，才能保证精神文明建设活动常抓常新、扎实有效。

穿过时间隧道，济南市近 10 年来的精神文明发展轨迹依稀可辨：它走过了一条由无序到有序、由单项到全面、由局部到全局、由自由发展到精心组织、由表面向纵深发展的成功之路。

如果说，济南市精神文明建设活动有什么独到之处的话，那就是始终把“镜头”对准人民群众，即充分体现活动的群众性。

尤其是近年来，凡是组织具有规模效应的主题活动，济南市都把“群众满意不满意、高兴不高兴、关心不关心、受益不受益”作为活动的出发点和落脚点，力求使每项活动都能深入人心，从而激发群众的参与热情。

逆向思维：将评判权不打折扣地还给“上帝”。

说到济南市的群众性精神文明创建活动，就不能不提及声势浩大具有影响的“行风万人评”。

它作为泉城人的独创和骄傲，将被载入精神文明建设的伟大史册……

1995 年 6 月 28 日，济南市隆重召开以“倡导行业新风，塑造良好形象”为主题的千人动员大会，从而拉开了历时一年的“行风万人评”活动的序幕……

秉改革开放之惠，眼下泉城许许多多的普通市民都过上了“住楼房、睡软床、看彩电、吃细粮，齐心协力奔小康”的新生活。然而，物质的充足、生活的富裕，并不能解除人们对某些“窗

口”行业、执法部门和垄断性行业那种“门难进、脸难看、话难听、事难办”的衙门作风的反感和不满：

“我们凭什么花钱买气受？”

也难怪，以往这些部门和行业都是“金口玉言”，不容别人说一个“不”字。

如今则是市民利用“行风万人评”这个阵地，对他们的言行评头论足的时候了。

市民的参与热情之高，期望值之大前所未有的。

为把这项得民心、顺民意的活动开展得扎实有效，市里专门成立了“行评”领导小组，制订了具体实施方案，聘请了上万名行风监督员，设立了上千部监督举报电话……

对于来自群众的意见和反映，由市“行评”办公室直接向被评议单位或部门下达《督办通知单》，限期整改。

中央、省、市三级新闻单位的上百名记者，也怀着极大兴趣，与全体市民一道，把“镜头”瞄准了这些参评行业，监督着他们的言一行和一举一动。

此时此刻，28个参评行业的干部和职工再也坐不住了，他们紧急行动起来，使出浑身解数，以交警、工行为榜样，一级做给一级看，一级带着一级干，层层签定“军令状”，遵令者当场兑现，奖；违令者决不轻饶，罚！加之以强有力的思想政治工作做保证，使这些行业的服务质量和水平翻着跟头往上提。

许多行业推出的优质服务举措令人耳目一新，甚至让当事人惊叹不已，纷纷翘起大拇指，连称“想不到、想不到……”

“你听说过有‘原告被告评法官’的事吗？没有是吧，不过别处没有，我们济南有！……”一位地道的“老济南”津津有味地向外地客人介绍着，言语中不无自豪。

是的，济南市中级人民法院为把行风建设置于群众的监督之下，率先在全国推出“原告被告评法官”活动。

去年，他们先后从73名案件承办人审结的案件中挑选出400

起、50 余种类型的典型案例，请 800 多名原告被告对审判人员的审判作风、办案水平、是否清廉等诸方面“横挑鼻子竖挑眼”。

如此一来，使原告或被告的某些疑虑或怨气在评议中得以消除；使法官的执法水平在评议中得到验证，收到了原告、被告及法官三方共同受益的良好效果。消息不胫而走，很快传到首都北京，立即引起最高人民法院常务副院长高昌礼的关注和兴趣。他当即作出批示：将济南中院“原告被告评法官”的经验在全国法院系统推广，并亲自接见济南市中级人民法院院长周玉华，感谢济南为全国法院提供了宝贵的新鲜经验。

病人病魔缠身，看病求人，还有什么“权利”可言？有！

市卫生局在“行风万人评”活动中推出的“病人五项权利”，立即引起社会各界的关注和反响。“让病人的权利在方便温馨中得到落实”，已成了我市各级医院的共识。他们力求帮助病人在心灵的天宇中架起一道战胜病魔的七彩长虹，说什么也不能再在病人本来就过重的身心负担上雪上加霜。

各医院密切联系实际，广泛征求病人意见，修订完善便民服务措施，有的设立“一日病房”，有的设立“院中院”，有的取消挂号手续，有的配备“导医小姐”或建立“咨询服务台”等。

有位慕名前来济南看病的外地“老病号”，蓦然发现印在病历背面的“病人五项权利”时，情绪激动地找到院方道出了自己的真心话：“这些年我为看病不知走了多少地方，但每到一地求医，总是任人摆布，甚至遭人白眼和冷遇。如今一到济南，一看到这‘病人五项权利’，我的病还没治就好了一半。真想不到，我们这些病人的权利，竟在美丽的泉城找到啦！”

其言之真，其情之切，不容置疑。

济南交警、工行两个典型刚刚推向全国，不甘落后的济南建行奋起直追，巧借“行风万人评”之东风，以更加具体鲜明的“三项承诺服务”又一炮打响，从而再次在金融系统掀起一股强大的冲击波……