

小白热线 2014410



谭少军主编

DAJIN

DAJIN

DAJIN

DAJIN

DAJIN





山东省建设委员会
济南市委宣传
济南市总工会
济南市精神文明建设办公室
济南市纠正行业不正之风办公室
济南市建设委员会

联合推出





↑ 建设部李振东副部长，山东省常委、济南市委书记孙淑义，山东省建委主任王军民，济南市副市长陶安岭等视察“小白热线”。

↓ 山东省常委、宣传部长王修智，山东省委宣传部副部长、省精神文明办主任高挺先，济南市委副书记沈建国等视察“小白热线”。





↑ 山东省副省长陈抗甫，山东省建委主任王军民，山东省监察厅副厅长部长鸣，《中国建设报》副社长兼副总编张怀京，济南市委常委、宣传部长牛洪恩等视察“小白热线”。

↓ 济南市委副书记、副市长徐华东与人大代表视察“小白热线”。





↑ 济南市副市长，市建委党组书记、主任陶安岭就宣传、学习“小白热线”，推动承诺服务向纵深发展作出部署。

↓ “小白热线”事迹报告会。





↑ “小白热线”暨承诺服务理论研讨会。

↓ “小白热线”与110 联动签字仪式。





↑ 济南市建委党组副书记、副主任杨玉廷与调研组有关同志研究“小白热线”宣传。

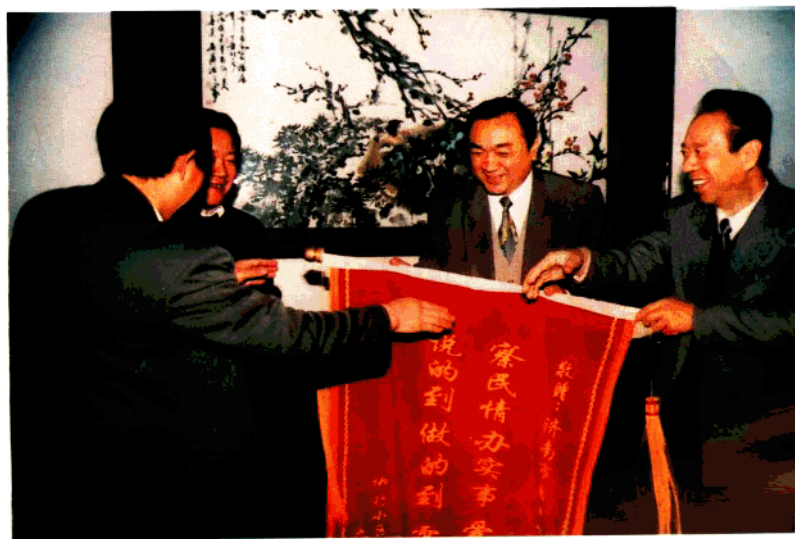
↓ 济南市自来水公司向社会监督员发放聘书。





↑ “小白热线”事迹宣传后，中央电视台、山东电视台和济南电视台联合摄制电视剧《小白热线》。济南市委建委党组副书记、副主任张栋臣代表市建委向剧组表示慰问。

↓ 用户赠送锦旗。





↑ 济南市自来水公司党委书记、经理赵玉德在指挥抢修。

↓ 为群众送水。





↑ 白维营接听用户电话。

↓ “小白热线”与上海“小郭热线”共建签字仪式。



摄影：吴月红 张广智 梅世广 王连贵 吕传泉 储祥明

承諾服務
真誠兌現

李振東

丁亥年三月五日

建設部副部長李振東題詞

常念民心甘吃苦
一線連結萬戶親

為小白熱線題

謝玉堂

济南市委副书记、市长谢玉堂题词

热线顺民意
暖

李启万题

济南市人大常委会主任李启万题词

服方群公奉獻社會

孫常印

九八五

濟南市政協主席孫常印題詞

序

中共山东省常委、济南市委书记 孙淑义

近几年来,济南市各行各业按照市委提出的“增强省会意识,争创一流成绩”的总的工作要求,在加快改革开放和经济建设的同时,大力加强精神文明建设,广泛开展“学题词、学交警、创一流”活动,以济南交警为榜样,内强素质,外树形象,爱岗敬业,无私奉献,各行各业涌现出一批新的典型。济南市自来水公司的“小白热线”,就是在“交警精神”的感召下涌现出的一个热心为群众服务,受到广大市民交口称赞的先进群体,是济南市精神文明建设培育出的又一朵奇葩。

“小白热线”是济南市自来水公司向社会公布的一条供水维修服务热线。1996年,在深入开展“学题词、学交警、创一流”活动中,作为全市服务“窗口”行业之一的市自来水公司,按照市委、市政府关于推行社会服务承诺制度的要求,从本行业实际出发,围绕发挥“劳模效应”,让人民群众享受到劳模式的服务,确定开通以省劳动模范、优秀共产党员白维营同志的名字命名的对外服务热线——“小白热线”。“小白热线”诞生后,坚持全心全意为人民服务的宗旨,以让人民群众满意、高兴为工作的出发点和落脚点,想人民群众之所想,急人民群众之所急,热心为群众排忧解难,办了大量实事、好事,受到广大群众和社会各界的广泛赞扬,并得到各级领导的充分肯定。先后被全国总工会授予“五·一”劳动奖牌,被建设部和山东省精神文明建设委员会授予“精神文明建设示范窗口”,被

省建委评为建设系统“先进集体”和承诺服务先进单位；在全市“行风万人评”活动中连续两年蝉联“十佳”桂冠。

“小白热线”的事迹是生动感人的。以白维营同志为代表的“小白热线”的同志们，在平凡的工作岗位上，勤勤恳恳、默默无闻，从一点一滴小事做起，无私地为人民群众奉献着光和热，展示了崇高的思想境界。他们将扎实细致的工作作风与解放思想、勇于探索的科学精神相结合，认真研究和总结新形势下为民服务的特点和规律，围绕搞好热线服务，积极利用现代化设备，组建专门队伍，并与公安“110”联动，实现了快速机动，提高了服务质量和水平。他们还把服务融于管理，以服务促管理、促效益，实现了服务、管理、效益的良性循环，为做好市场经济条件下的为民服务工作摸索出路子。“小白热线”为我们提供的经验和启示是多方面的。他们的实践再次告诉我们：只要坚持党的宗旨，牢固树立全心全意为人民服务的思想，心中装着群众，铺下身子，从本职工作做起，扎实肯干，持之以恒，就一定能把为民服务的工作做好，就一定能让人民群众满意和高兴。

当前，济南市正面临难得的发展机遇。1997年6月，省委常委扩大会议专题研究加快济南建设和发展问题，提出了“力争用5年左右的时间，使济南的城市面貌有一个较大改观，综合经济实力和 service 功能得到明显提高”的要求。一年来，在省委、省政府的领导和省直部门的大力支持下，全市人民认真贯彻落实省委常委扩大会议精神，奋发努力、拼搏进取，改革开放和经济建设有了很大发展，城市面貌发生了显著改观，为实现“五年大变样”奠定了良好基础。在新形势下，认真学习推广“小白热线”的经验，扎扎实实地做好为民服务工作，对于密切党群干群关系，凝聚人心，鼓舞干劲，促进经济社会发展，建设现代化省会城市，具有十分重要的意义。全市各行各业尤其是“窗口”行业，要认真向“小白热线”学习，像他们那样，心中时刻想着群众，一切为了群众，立足本职岗位，全心全意为

为人民服务,把党和政府的温暖送到千家万户,让社会主义精神文明的春风吹遍泉城。希望全市各条战线能涌现出更多的“小白热线”和“小白”那样的劳动模范,带动社会风气的根本好转,使济南以崭新的形象迎接新世纪的到来。

1998年7月