

承 · 诺 · 制 · 在 · 烟 · 台

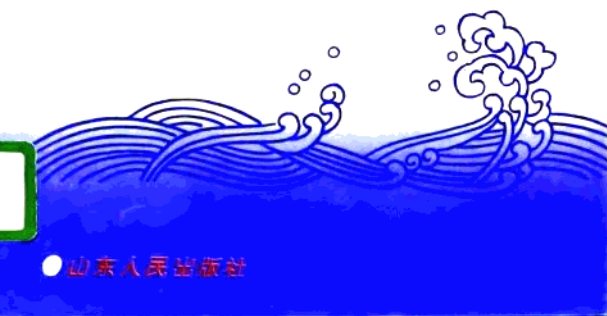
承诺制

CHENGNUOZHI

在烟台

ZAIYANTAI

主 编 荣风刚
副主编 刘树琪



● 山东人民出版社

前 言

在社会主义市场经济条件下,党委抓精神文明建设如何由“虚”变“实”、由“软”变“硬”,具有可操作性,更加富有成效?怎样强化干部的公仆意识和群众的主人意识,促进职业道德建设和行业作风的根本好转?政府部门如何克服官僚主义,最大限度地调动内部的积极性,提高机关工作效率?怎样理顺群众情绪,化解社会矛盾,提高政府的威望?企业在激烈的商战中,如何赢得顾客的信任,更好地打开市场销路,稳操胜券?烟台市在 14 个部门、70 多个单位中推行社会服务承诺制度的实践,为解决这些问题提供了有益的经验,得到了国家高层领导、理论界的充分肯定和社会的承认。1996 年 4 月 2 日,中央党校与中央电视台联合召开“新形势下精神文明建设与宣传座谈会”,与会的 22 名专家学者对烟台市的经验给予了高度评价。5 月 16 日,国家建设部、国务院纠风办联合在烟台召开现场会,向全国推广烟台的经验。

《承诺制在烟台》全面介绍了烟台的做法和经验,展示了推行“社会服务承诺制”带来的重大影响和良好效果。全书共分四篇,第一篇收集了国家建设部、国务院纠风办、山东省政府和烟台市委、市政府的领导同志在有关会议上的讲话和文件,充分体现了各级领导对烟台“承诺制”的关心和支持,准确反映了烟台市委、市政府对“承诺制”的认识和实施方法;第二篇详尽介绍了烟台市 15 个政府部门及其所属单位向社会公开的服务承诺内容,具有很强的操作性和借鉴价值;第三篇整理收集了中央党校、山东省社会科学院部分专家学者以及烟台市部分理论工作者的研究文章,从不同角度对烟台推行“社会服务承诺制”在理论上的价值和意义进行了深刻剖析;第四篇汇集了中央、省、市主要新闻媒体的重点报道,真实

地记录了烟台市推行“社会服务承诺制”的足迹，清晰地叠印出推行“社会服务承诺制”给各级干部和广大市民思想观念带来的巨大冲击和深刻变化，展示了精神文明建设的良好前景。

近几个月来，全国各地党委、政府和企业先后有上万人来烟、来电或来函索要“承诺制”有关资料，应各界人士的强烈要求，我们编辑出版了这本书。此书的出版发行，旨在使广大读者深入了解和认识烟台市推行的社会服务承诺制度，使这项制度在更多的地区 and 行业推广实施，并在实践中不断加以充实完善，为加强新时期两个文明建设提供有益的启示。

编者

1996年6月

目 录

前 言.....	(1)
----------	-----

第一篇

在推广烟台市建委社会服务承诺制度经验现场会上的讲话 建设部部长 侯捷(3)	
在推广烟台市建委社会服务承诺制度经验现场会上的讲话 中纪委副书记、国务院纠风办主任 徐青(14)	
在推广烟台市建委社会服务承诺制度经验现场会上的讲话 山东省副省长 陈抗甫(21)	
实行社会服务承诺制度 推动社会主义精神文明建设上新水平 中共烟台市委(25)	
在烟台市推行社会服务承诺制度经验交流会议上的讲话 中共烟台市委书记 王树建(34)	
在中央党校和中央电视台召开的“新形势下精神文明建设 与宣传”座谈会上的发言 中共烟台市委副书记、市长 任海深(43)	
关于在部分部门中推行社会服务承诺制度的通知 烟台市人民政府(47)	
关于进一步抓好推行社会服务承诺制度工作的通知 中共烟台市委办公室 烟台市人民政府办公室(49)	
实行社会服务承诺制度 全面推动行业作风建设 烟台市建设委员会主任 李东序(51)	

我们推行社会服务承诺制度的几点做法

- 烟台市管道煤气公司(64)
- 立足行业实际 履行服务承诺
- 烟台市自来水公司(76)
- 实行社会服务承诺 重塑城市公交形象
- 烟台市公共交通总公司(87)
- 实施社会服务承诺制度 搞好机关作风建设
- 烟台市规划局局长 王清元(98)
- 敢于承诺 兑现承诺 树立良好的邮电形象
- 烟台市邮电局局长 程玉阁(104)
- 推行政务服务承诺制度 塑造工商良好形象
- 烟台市工商行政管理局局长 王天仁(111)

第二篇

- 烟台市建设委员会基本建设管理社会服务承诺制度..... (121)
- 烟台市规划局社会服务承诺制度..... (126)
- 烟台市城市地理信息中心社会服务承诺制度..... (130)
- 烟台市规划设计研究院社会服务承诺制度..... (133)
- 烟台市勘察测绘院社会服务承诺制度..... (136)
- 烟台市建筑工程管理局社会服务承诺制度..... (138)
- 烟台市市政管理局社会服务承诺制度..... (143)
- 烟台市市政工程总公司社会服务承诺制度..... (146)
- 烟台市城市建设综合开发公司社会服务承诺制度..... (151)
- 烟台市管道煤气公司社会服务承诺制度..... (155)
- 烟台市自来水公司社会服务承诺制度..... (159)
- 烟台市公共交通总公司社会服务承诺制度..... (163)
- 烟台市城市管理处社会服务承诺制度..... (167)
- 烟台市建设工程质量监督站社会服务承诺制度..... (171)

烟台市园林管理处社会服务承诺制度·····	(175)
烟台市环境卫生管理处社会服务承诺制度·····	(178)
烟台市城市排水管理处社会服务承诺制度·····	(181)
烟台市煤气公司社会服务承诺制度·····	(184)
烟台市出租汽车公司社会服务承诺制度·····	(188)
烟台市热力开发办公室社会服务承诺制度·····	(191)
烟台市城市建设综合开发办公室社会服务承诺制度·····	(195)
烟台市城市建设拆迁安置办公室社会服务承诺制度·····	(200)
烟台市建设工程招标投标办公室社会服务承诺制度·····	(204)
烟台市热力公司社会服务承诺制度·····	(211)
烟台市城市基本建设档案馆社会服务承诺制度·····	(216)
烟台市建筑工程公司社会服务承诺制度·····	(219)
烟台市第四建筑工程公司社会服务承诺制度·····	(222)
烟台市建筑设计研究院(股份有限公司)社会服务承诺制度 ·····	(225)
烟台大荣集团公司社会服务承诺制度·····	(228)
烟台市建设委员会幼儿园社会服务承诺制度·····	(232)
烟台市工程建设第一监理公司社会服务承诺制度·····	(235)
烟台市房地产信息中心社会服务承诺制度·····	(238)
山东烟台广告有限责任公司社会服务承诺制度·····	(241)
全国城建培训中心社会服务承诺制度·····	(244)
烟台市邮电局社会服务承诺制度·····	(249)
烟台市工商行政管理局政务服务承诺制度·····	(254)
烟台市工商行政管理局工作人员违反政务服务承诺制度的 处罚办法·····	(258)
烟台电力营业公司社会服务承诺制度·····	(260)
烟台送变电工程公司社会服务承诺制度·····	(264)
烟台电业局经济技术开发区供电局社会服务承诺制度·····	(267)

烟台开发区电力安装工程公司社会服务承诺制度·····	(271)
烟台市土地管理局社会服务承诺制度·····	(274)
烟台市粮食局社会服务承诺制度·····	(279)
烟台市房管局社会服务承诺制度·····	(282)
烟台市计量所社会服务承诺制度·····	(286)
烟台市产品质量监督检验所社会服务承诺制度·····	(289)
烟台市技术监督信息研究所社会服务承诺制度·····	(292)
烟台市计量科学研究所社会服务承诺制度·····	(294)
烟台市环境监测中心站社会服务承诺制度·····	(297)
烟台市环境监理站社会服务承诺制度·····	(299)
烟台毓璜顶医院社会服务承诺制度·····	(301)
烟台市烟台山医院社会服务承诺制度·····	(304)
烟台市卫生防疫站社会服务承诺制度·····	(307)
烟台市航务管理处社会服务承诺制度·····	(310)
烟台市交通运输管理处社会服务承诺制度·····	(312)
烟台市百货大楼社会服务承诺制度·····	(315)
烟台市公利总公司社会服务承诺制度·····	(318)
烟台市对外供应总公司社会服务承诺制度·····	(320)
烟台市华侨商品供应总公司社会服务承诺制度·····	(322)
烟台市汇丰商厦社会服务承诺制度·····	(324)
烟台供销大厦社会服务承诺制度·····	(326)
烟台市农业生产资料总公司社会服务承诺制度·····	(328)
烟台市公安机关社会服务承诺制度·····	(330)

第三篇

首都理论界高度评价烟台市实行社会服务承诺制和天津市和平区的经验·····	(337)
对《社会服务承诺制度》的经济学思考	

..... 山东社科院副院长、研究员 赵海成(345)	
从政治学角度看“社会服务承诺制度”	
..... 山东社科院政治学研究所所长、研究员 鲁仁(351)	
论实施政府承诺制与加强城市生态经济综合管理	
..... 山东社科院经济研究所所长、研究员 马传栋(354)	
推行社会服务承诺制与加强和改善党的领导的关系	
... 山东社科院社会学研究所所长、副研究员 邵景均(362)	
敢向市民许诺言	
——烟台市建委系统推行“社会服务承诺制度”的调查	
..... 中共烟台市委研究室(367)	
烟台推行社会服务承诺制度的调查与思考	
..... 刘兴章(373)	
社会服务承诺制度初探..... 赵铎 王英斌(379)	

第四篇

一“诺”千金

——烟台市推行社会服务承诺制度纪实..... (385)	
建设部国务院纠风办联合召开现场会推广烟台“社会服务	
承诺制”经验 (390)	
承诺与信任..... (391)	
烟台推行“承诺制” 公仆倡新风..... (393)	
把无形的变成有形的..... (395)	
“承诺制”的价值..... (397)	
以经济赔偿相制约 为市民生活解难题 烟台推行社会	
服务承诺制度..... (399)	
“承诺制”带来的冲击波..... (401)	
公开服务质量承诺 强化社会监督机制 烟台大力推行	
“社会服务承诺制”..... (406)	

公仆的承诺.....	(409)
烟台市推行“社会服务承诺制度”.....	(414)
承诺制值得提倡和推广.....	(417)
承诺 诚信 诚心	
——烟台市实施社会服务承诺制度纪实.....	(418)
建设部、国务院纠风办联合召开现场会 推广烟台社会服务	
承诺制度经验.....	(423)
对“上帝”作出的承诺	
——烟台市社会服务承诺制度实施始末.....	(425)
烟台再访“承诺制”.....	(429)
不信春风唤不回	
——烟台市实施社会承诺服务纪实.....	(434)
承诺制走进千家万户	
——烟台改进服务态度见闻.....	(439)
把权力转化为责任	
——烟台市建委系统实施“社会服务承诺制度”的调查	
.....	(442)
一诺重千金	
——烟台市实行“社会服务承诺制”纪实(上).....	(448)
承诺制冲击波	
——烟台市实行“社会服务承诺制”纪实(下).....	(453)
建设部、国务院纠风办联合召开现场会 推广烟台建委社会	
、服务承诺制经验.....	尚丹宁(456)
敢以“承诺”唤春风	
——烟台市政府部门实行社会承诺服务的报告.....	(458)
承诺制,热在哪里	
——推广烟台市建委社会服务承诺制度引发的新话题(1)	
.....	(464)

承诺制,怎样才能推得开

- 推广烟台市建委社会服务承诺制度引发的新话题(2)
..... (467)

时代呼唤“承诺精神”

- 推广烟台市建委社会服务承诺制度引发的新话题(3)
..... (470)

对“上帝”公开承诺的启示..... (472)

面向公众的承诺..... (476)

塑造公仆形象 密切干群关系

- 一谈推行社会服务承诺制度..... (481)

建设精神文明的有效途径

- 二谈推行社会服务承诺制度..... (483)

有效的制约监督机制

- 三谈推行社会服务承诺制度..... (485)

加强组织领导 加大工作力度

- 四谈推行社会服务承诺制度..... (487)

让群众了解 让群众参与

- 五谈推行社会服务承诺制度..... (489)

克服薄弱环节 加快工作进程

- 六谈推行社会服务承诺制度..... (491)

公仆的承诺

- 烟台市实施社会服务承诺制度系列报道之一..... (493)

错位的矫正

- 烟台市实行社会服务承诺制度系列报道之二..... (497)

“主人”的回归

- 烟台市实行社会服务承诺制度系列报道之三..... (501)

文明建设的突破

- 烟台市实行社会服务承诺制度系列报道之四..... (504)

公德的呼唤

- 烟台市实行社会服务承诺制度系列报道之五…… (508)
- “承诺”,带来了什么
 - 烟台市推行社会服务承诺制度综述…………… (512)
- 探索新路子
 - 推广承诺制经验现场会访谈录…………… (517)
- “承诺”的魅力…………… (520)
- 烟台市委常委扩大会议要求 积极稳妥扎实地推行社会服务承诺制度…………… (523)
- 一“诺”千金
 - 社会服务承诺制系列报道之一…………… (526)
- 一份郑重的社会契约
 - 社会服务承诺制系列报道之二…………… (529)
- 由“虚”变“实” 由“软”变“硬”
 - 社会服务承诺制系列报道之三…………… (532)
- 闪烁着理论光华的切入
 - 社会服务承诺制系列报道之四…………… (534)
- 承诺者的共识
 - 社会服务承诺制系列报道之五…………… (536)
- 一个井盖引出两次现场会
 - 社会服务承诺制系列报道之六…………… (539)
- 承诺一日采风
 - 社会服务承诺制系列报道之七…………… (541)
- 唤回市民主人意识
 - 社会服务承诺制系列报道之八…………… (543)
- 让公仆意识扎根心中
 - 社会服务承诺制系列报道之九…………… (545)
- 找准了“公仆”位子

——社会服务承诺制系列报道之十.....	(547)
变制约为自觉	
——社会服务承诺制系列报道之十一.....	(549)
“自我加压” 压出动力	
——社会服务承诺制系列报道之十二.....	(551)
向“自我”挑战	
——社会服务承诺制系列报道之十三.....	(553)
全国学烟台 我们怎么办	
——关于社会服务承诺制的系列报道之十四.....	(557)
强化管理的推进剂	
——社会服务承诺制系列报道之十五.....	(560)

第一篇

在推广烟台市建委 社会服务承诺制度经验现场会上的讲话

建设部部长 侯捷

(1996年5月16日)

同志们：

刚才，中纪委副书记、国务院纠风办主任徐青同志作了重要讲话，他充分肯定了烟台市建委实施社会服务承诺制度的经验，并从理论和实践的结合上阐明了这一新生事物的重要意义和作用。同时，对学习和推广这一经验提出了明确要求。徐青同志的讲话，不仅对于在建设系统推广烟台市建委的经验，而且对于全国建设系统纠风工作以及整个精神文明建设都具有重要指导意义。希望各省市建委、建设厅，认真学习，贯彻落实。

这次在烟台市召开的推广社会服务承诺制度经验现场会，历时二天，今天就要结束了。在会议结束前，我讲三点意见。

一、关于会议的基本估价

这次会议是由国务院纠风办和建设部联合召开的一次现场会，也是继今年全国建设工作会议和建设部与中宣部、上海市联合召开徐虎先进事迹报告会，建设部与监察部、国家计委、国家工商局联合召开建设工程项目执法监察工作会议之后，建设部召开的又一次重要会议。在山东省委、省政府、烟台市委、市政府的大力支持下，在与会代表的共同努力下，会议完成了预定任务，取得了圆满成功。我看这次会议主要有以下三个特点：

1. 会议主题突出。这次会议的主题是，以邓小平同志建设有

中国特色社会主义理论和党的基本路线为指导，认真学习和推广烟台市建委社会服务承诺制度的经验，积极探索在发展社会主义市场经济条件下，加强建设系统行风建设和精神文明建设的新路子，努力把建设系统纠风工作引向深入，把精神文明建设提高到新的水平。这次会议的召开，是我们认真贯彻党的五中全会精神，迎接六中全会召开，大力推进建设系统精神文明建设的一项重要举措，也是我们认真贯彻中纪委六次全会、国务院第四次反腐败工作会议和全国纠风工作会议精神，积极推进建设系统行风建设的一个具体步骤。

2. 会议内容丰富充实。这次会议时间不长，但内容丰富。会议开幕时，山东省和烟台市的领导同志出席大会并作了重要讲话。会议期间，烟台市建委和所属管道煤气公司、公交总公司、自来水公司介绍了实施社会服务承诺制度的经验。今天上午，与会代表参观了烟台市建委所属的单位和部门实施社会服务承诺制度的集中展示，并到管道煤气公司、公交总公司和自来水公司进行了实地考察。同时与会代表还参观了开发区和城市建设。今天下午，徐青同志又作了重要讲话。大家一致认为，这次会议开得紧凑，富有成效。

3. 与会代表形成了共识。与会同志一致认为，国务院纠风办和建设部召开这次现场会，非常必要，也非常及时。通过会议经验介绍，实地参观考察，大家学到了经验，形成了共识。普遍认为，烟台市建委实施社会服务承诺制度的做法和经验，有很强的典型意义和指导作用。大家表示，一定把烟台市建委的经验带回去，结合本系统、本行业、本单位实际，认真应用和推广。

二、关于推广烟台市建委社会服务承诺制经验的意见

多年来，烟台市建委在市委、市政府的领导下，在省建委的指导下，十分重视全系统精神文明建设，始终把职业道德建设和

行风建设作为精神文明建设的重点，先后推出了“两公开一监督”、“民主评议行风”、“服务一条龙”等制度，并取得了一定成效。为使行风建设再上新水平，服务质量再上新台阶，他们借鉴发达国家和地区的先进管理经验，实行社会服务承诺制度，开拓出了一条在市场经济条件下，搞好城市建设、管理和服务的 new 路子。1994 年 6 月，市建委首先在自来水公司、管道煤气公司、公交公司等 10 个窗口单位试行社会服务承诺制度，取得了成功经验。1995 年 1 月烟台市建委进一步在全系统 28 个单位中全面推开。目前，全系统实施社会服务承诺的内容达到 81 项，服务标准 117 条，基本覆盖了城市建设、管理维护和居民生活的方方面面。

国务院纠风办十分重视烟台市建委实施社会服务承诺制度的经验，认为有普遍意义，值得推广，并且及时与建设部协商，共同酝酿召开这次现场会。今年 1 月，建设部和国务院纠风办又组成联合调查评估组，专程来到烟台，对建委实施社会服务承诺制度进行了全面认真的调查评估。

社会服务承诺制度，不仅是一种好的管理方法，而且也是一种好的机制。但是，我们还应该从更高的角度，即从坚持两手抓，两手都要硬的高度，从讲政治的高度，从建设有中国特色社会主义的高度看待社会服务承诺制度。烟台市建委的实践证明，实施社会服务承诺制度，对于维护政府形象，对于贯彻党的全心全意为人民服务的宗旨，对于纠正不正之风、反对腐败、密切党和政府与人民群众的联系，都有着特殊的重要意义。

实施社会服务承诺制，是行业纠风工作和精神文明建设的深化和发展。社会服务承诺制度的基本内容是，由承担社会服务职能的行业、部门和单位，把自己的服务内容、服务标准、服务程序、服务时限、服务责任公开向社会和服务对象作出承诺，并设立监督机构和投诉电话，促进和保障承诺的兑现。对未实现承诺的责任单位和责任人要按规定向服务对象作出物质赔偿，它具有