



文明创建系列丛书
WenmingChuangjianXilieCongshu

连心桥

——济宁市“行风热线”五周年回顾



山东人民出版社

连心桥

——济宁市“行风热线”五周年回顾

主 编 于庆军 秦效厂

副主编 李雁鸣 徐 东 费波平



山东人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

连心桥：济宁市“行风热线”五周年回顾 / 于庆军，
秦效厂主编．—济南：山东人民出版社，2005.9
ISBN 7-209-03835-3

I. 连... II. ①于... ②秦... III. 广播电台—
广播工作—经验—济宁市 IV. G 229.275.23

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 105599 号

山东人民出版社出版发行

(社址：济南经九路胜利大街 39 号 邮政编码：250001)

<http://www.sd-book.com.cn>

山东新华印刷厂印刷

*

880 × 1230 毫米 32 开本 8.5 印张 4 插页 200 千字

2005 年 9 月第 1 版 2005 年 9 月第 1 次印刷

印数 1—2000 定价：26.00 元



市委副书记赵树国，市委常委、宣传部长祝金焕到“行风热线”直播间看望节目组同志



市委副书记赵树国为栏目组颁奖



市委、市人大、市政府、市政协有关领导赵树国、祝金焕、李咸亭、陈民、石茂喜参加“行风热线”开播五周年座谈会



精心准备，认真回答群众每一个问题。市民政局的同志在直播间

前 言

济宁市文明办与市广播电视局(台)广播中心联合开办的“行风热线”节目,于2000年元月10日开播至今,已走过了五年历程。五年来,28个与人民群众生产生活密切相关的部门和单位轮流值班,有关负责同志带队,每天早晨7:20准时到电台直播间,现场接听群众投诉和询问,回答群众咨询,及时安排处理群众遇到的各种实际困难和问题。五年来共接听电话5170个,解答听众提问3800个,2400个实际问题得到及时处理。“行风热线”节目在党和政府与人民群众之间搭起了一个平等对话、公开交流的平台,充分体现了立党为公、执政为民的要求。

加强党的执政能力建设和党的先进性建设,根本目的是保持党同人民群众的血肉联系,是要实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益。“行风热线”节目,是我市新闻宣传战线坚持正确舆论导向、坚持“三贴近”和“三创新”要求的成功范例。节目在坚持正确舆论导向的前提下,力求形式内容手段的创新,在提出问题反映问题的同时,又着力于及时解决问题,给群众一个明白,让群众称心满意。这正是该节目五年不衰、常办常新的魅力所在。节目始终坚持围绕中心、服务大局,开辟了一条舆论监督与行政监督、群众监督有机结合的新路子,促进了党风政风转变。对于打造“阳光政府”,促进窗口行业服务质量的提高,对于宣传教育引导群众,消除误解和疑惑,有效化解人民内部矛盾,推动社会主义和谐社会建设发挥了积极作用,

被群众誉为“密切党群干群关系的连心桥，促进干部转变作风的监督岗，热心为民办事的服务台”。

为系统总结“行风热线”开办五年来的经验，交流心得体会，提高节目质量，更好地发挥“行风热线”在精神文明建设中的作用，市文明办、市广播电视局决定编辑出版这本书。该书的编写出版工作得到市委有关领导、各参与单位及山东人民出版社的大力支持。参与“行风热线”的各单位都抽出专门人员撰稿，李雁鸣、黄玉体、何娟、宋雨、段晓蒙对书稿进行了整理，褚毅、李学斌、汪巨龙、张兆民等同志参与了书稿的修改及校对，山东人民出版社编辑部的同志对本书作了进一步修订润色，市委有关领导认真审查了本书全部书稿。我们恳切希望通过本书的出版，能够对“行风热线”五年来的工作进行一次总结梳理，以期找出带有启发性、规律性的东西，促进“行风热线”节目办得更好，同时也期待社会各界给予更多关注和支持。

编 者

2005年7月

目 录

健全机制 注重实效

保持“行风热线”的长久生命力…………… 王润廷 (1)

再接再厉 把“行风热线”栏目办成真正的名牌

…………… 赵树国 (6)

坚持“三贴近”和“三创新”

办出更多深受群众欢迎的好节目好栏目好版面

…………… 赵树国 (12)

端正认识 积极参与

齐心协力办好“行风热线”…………… 祝金焕 (16)

完善提高 办出特色 办出水平…………… 祝金焕 (21)

改进创新 把“行风热线”栏目办得更好

…………… 于庆军 (27)

强化舆论监督 创新“三个机制”…………… 济宁供电公司 (31)

办好“行风热线” 深化行风建设…………… 济宁市地税局 (38)

以热线联系群众 用舆论促进环保…………… 济宁市环境保护局 (43)

以“行风热线”为明镜

力促服务质量上水平…………… 济宁市邮政局 (50)

“行风热线”架起连心桥 真诚服务赢得客户赞

…………… 中国网通有限公司济宁市分公司 (56)

用心服务客户 真诚铸就品牌

..... 山东移动通信有限责任公司济宁分公司	(63)
再读新句续华章	中国联通有限公司济宁分公司 (70)
倾听群众心声 促进卫生工作	济宁市卫生局 (74)
“行风热线”架起连心桥	济宁市食品药品监督管理局 (83)
以“行风热线”为契机 推进工商行政管理工作上水平	
..... 济宁市工商行政管理局	(88)
质量监督的窗口 联系群众的桥梁	
..... 济宁市质量技术监督局	(95)
“行风热线”推进公安系统文明建设.....	济宁市公安局 (100)
热线搭起连心线 行风扬起正气风.....	济宁市教育局 (107)
积极参与行风热线 努力建设阳光部门	
..... 济宁市人事局	(114)
充分利用“行风热线” 切实解决职工群众难题	
..... 济宁市劳动和社会保障局	(118)
五载“行风热线”察冷暖 一心为民真情洒人间	
..... 济宁市民政局	(123)
“行风热线”:扶残助残的求助线 维权线 爱心线	
..... 济宁市残疾人联合会	(131)
架起沟通桥梁 促进行风建设.....	济宁市交通局 (136)
发挥“行风热线”作用 提升行风建设水平	
..... 济宁市国土资源局	(143)
积极参与“热线” 真情服务“三农”.....	济宁市农业局 (151)
标本兼治抓行风 以人为本搞建设	
..... 济宁市建设委员会	(158)
“行风热线”推动房地产业健康发展	
..... 济宁市房产管理局	(164)
坚持以人为本 努力服务社会	

..... 济宁市住房公积金管理中心	(170)
以“行风热线”促进文明企业创建..... 济宁供水集团	(175)
“热线”春风扑面来..... 济宁市煤气公司	(182)
加强行业作风建设 促进公交事业发展	
..... 济宁市公共汽车公司	(188)
五年伴“热线” 一曲胜利歌..... 中国银行济宁市分行	(195)
“行风热线”传真情 建行盛开文明花	
..... 中国建设银行济宁市分行	(204)
借助“行风热线” 打造服务品牌	
..... 中国工商银行济宁市分行	(211)
搭“热线”快车 树文明新风 创优质服务	
..... 中国农业银行济宁市分行	(219)
济宁“行风热线”解民忧..... 闫向军 费波平	(224)
亲切 透明 管用	
——济宁“行风热线”赢得群众褒奖	
..... 闫向军 费波平	(226)
为了群众的利益	
——来自济宁市“行风热线”的报道	
..... 鲍继民 马玉峰 张子扬	(231)
蛇年开播第一天	
——“行风热线”二月十二日纪实	
..... 高 永	(234)
济宁市“行风热线”在防治“非典”工作中发挥特别作用	
.....	(236)
“行风热线”社会的需要..... 张 勇	(239)
求真务实的“行风热线”..... 兰 青	(242)
把“行风热线”办成服务百姓的平台..... 张清来	(244)

“行风热线”为我排忧解难·····	郭建秀	(246)
附：中共济宁市委、济宁市人民政府关于表彰“行风热线”		
栏目组的通报 ·····		(248)
“行风热线”反映问题处理情况反馈(选登)·····		(249)

健全机制 注重实效 保持“行风热线”的长久生命力

王润廷

“行风热线”栏目已播出 100 多期,获得了广大群众的信赖和赞扬。一些听众把它形象地称为“信得过的空中‘信访办’”,密切党和政府同人民群众联系的“空中桥梁”,政务公开的“透明墙”。“行风热线”在开展舆论监督、加强行业文明建设、解决群众反映的热点、难点问题、密切党群干群关系等方面发挥了重要作用,在社会上产生了广泛影响。

“行风热线”的成功主要得益四个方面。一是定位准,坚持了正确的舆论导向。“行风热线”不是曝光台,更不是纪检委,栏目主题就是“贴近百姓生活,反映群众心声,接受群众监督,促进行风建设。”一方面,参与部门利用这个机会宣传了党和政府的方针、政策,介绍了本部门、本行业的了解和理解,避免了误解,减少了矛盾;一方面,通过“行风热线”对政府部门和“窗口”行业进行有效的监督,群众把意见和建议直接反映给政府部门和行业负责人,促进了问题的解决和行风建设。在栏目开办过程中,对一些敏感问题坚持冷静、客观、公正的态度,注重正确引导,不炒作,不搞轰动效应,坚持正确的舆论导向,受到了人民群众和社会各界的普遍欢迎。二是作风实,注重解决热点、难点问题。“行风热线”的开办,在客观形成了一人投诉,万人

监督的社会监督机制。一些部门感到既有压力也有动力,许多部门都把它作为加强行风建设的重要措施,认真对待每一个热线电话,热情回答每一位听众提出的问题,抓住群众反映强烈的热点难点问题,特别是一些久拖不决的问题,采取切实有力措施,逐一进行解决,得到群众的一致好评。通过开办“行风热线”,许多部门的作风更实了,工作更主动了,与群众的联系也更加密切了。三是形式新,拓宽了创建文明行业的途径。近几年来,我市先后开展了一系列文明行业创建活动,这些活动的开展对我市窗口行业和有关职能部门的行风建设起到了积极地推动作用。特别是“行风建设”栏目开办以来,进一步促进了行风热线向深层次发展,把创建文明行业活动提高到了一个新的水平。“行风热线”所具有的广泛性、公开性、时效性和持续性的特点,使创建文明行业的活动更加规范、科学,富有成效。四是有突破,为有效实施舆论监督找到了新路子。电台“行风热线”的开办,较好地解决了新闻媒体如何实施舆论监督和怎样监督的问题,为新闻媒体的改革和发展,创造了一条新路子。实践证明,“行风热线”是一个颇具导向性的创造,不仅扩大了电台的影响力和覆盖面,也昭示了新闻改革的发展方向,它的作用已远远超过了电台本身,对舆论监督工作具有普遍的指导意义。对这些经验,要进行很好地总结,特别是宣传舆论部门,对这一做法要进行再探索、再深化,使之不断提高质量、提高水平,走出实施新闻监督的新路子。

“行风热线”的开通,是实施舆论监督的有益探索,也是转变行业作风的有效形式,这对于进一步落实江泽民同志“三个代表”的重要思想具有很强的现实意义。“三个代表”是密切相联、辩证统一的整体。“代表中国先进生产力的发展要求”,是党的建设的基础;“代表中国先进文化的前进方向”,是党的建设的灵魂;“代表最广大人民的根本利益”,是党的建设的根本。无论是发展社会生产力,还是发展先进文化,归根到底是为了维护广大人民的利益,这也是我们一切工

作的出发点和归宿。实现这一目的,要求我们必须牢固树立群众观点,想群众之所想,急群众之所急,办群众之所需,通过各方面的实际工作,多做得人心、暖人心、稳人心的事情,把党委、政府的每一项工作做到群众的心坎上。“行风热线”让政府部门和行业负责人代表政府与群众直接对话,拉近了党和人民群众之间的距离,增强了群众对党和政府的信任感。同时,这些单位也能及时听到群众的呼声,准确了解群众的愿望,便于改进工作,解决存在的问题,赢得群众的信任。“行风热线”将舆论监督和社会监督融为一体,把部门和行业置于群众和社会的监督之下,有利于转变工作作风,提高办事效率。“行风热线”还有利于传播党的路线方针政策,提高广大干部群众的综合素质,促进精神文明建设的深入开展。从“行风热线”开播半年来的情况看,不少参与节目的部门都能虚心听取群众意见,采取积极措施,改进工作作风,解决了不少现实的、紧迫性的问题,从一定意义讲,也为我市经济发展创造了良好的环境。实践证明,办好“行风热线”,是倾听群众呼声、解决群众反映问题的重要渠道,是加强两个文明建设的有力措施,也上实践“三个代表”、维护人民群众根本利益的有效途径。

最近,万志同志、周齐同志对“行风热线”栏目都做了重要批示,提出了更高的要求,希望大家认真落实两位领导同志的批示精神,进一步加大力度,强化措施,推动“行风热线”栏目进一步提高质量。一要增强责任意识。从某种意义上说,“行风热线”栏目就是一个检阅台。做节目不单是个人的形象或部门单位的形象,而是代表了党委、政府的形象,因此,要站在维护党委政府形象、维护人民利益的高度认真对待这项工作。需要“一把手”上直播间的,不要找副职代替。群众的意见正确与否,都要认真听取,热情回答,耐心解释,听到批评意见不能产生抵触情绪,更不能居高临下,盛气凌人,这既是方法问题,也是认识问题、原则问题。有

部门负责人对这项工作一定要高度重视，认真对待，切实抓好。二要注重实效。“行风热线”栏目说到底只是一种与群众对话沟通的好形式，解决好群众反映的问题才是真正目的。对群众提出的问题，能当场明确答复的，应尽量当场答复；当场不能答复的，要尽快进行调查核实，将调查结果和处理意见及时反馈给群众；对一时不能解决的问题，要向群众做出耐心的解释，求得群众的谅解。从目前的情况看，多数部门都做到了领导到位、措施到位，真心实意地解决群众提出的问题，树立了部门的良好形象，群众比较满意。但也有个别单位对群众提出的问题解决得不够彻底，有应付的现象，必须采取有力措施予以克服。要把参与“热线”与本部门、本行业的文明创建活动结合起来，进一步加强作风建设。没有参与“热线”的部门，也要借鉴这一做法，加强内外监督，不断提高工作水平。三要健全工作机制。建立和完善各项制度是办好“行风热线”的重要保证。市文明办和市电台在“行风热线”播出过程中，先后建立了播前谋划制度、播中把关制度、播后落实制度、信息反馈制度和节目分析会制度，这些制度很好地保证了“行风热线”的播出效果。我们要在完善五项制度的基础上，建立“行风热线”听评制度和通报制度，聘请一批“行风热线”听评员，定期对栏目的开办情况和参与部门的工作提出意见和建议。定期通报“行风热线”节目动态，参与部门的工作情况及经验做法，提出存在的问题，抓好督促检查。要把办好“行风热线”栏目纳入评选文明行业和文明单位的考核范围，不断提高创建文明行业的水平。

“行风热线”是实施新闻舆论监督的好形式，希望广播电台的同志继续努力，巩固成绩，不断提高节目质量，以保持“行风热线”的长久生命力。各有关部门要积极配合，认真参与，正视群众提出的问题，采取有效措施，确保群众满意。报纸、电视也要借鉴“行风热线”

的做法,发挥各自的优势,积极探索新闻舆论监督的新途径、新方法,为我市改革开放和经济发展提供良好的舆论环境。

(本文为 2000 年 7 月 20 日,时任市委副书记王润廷在“行风热线”百期汇报会上的讲话)

再接再厉 把“行风热线”栏目办成真正的名牌

赵树国

开办“行风热线”节目，是我市加强行风建设、提高为民服务水平、树立政府良好形象的一项重大举措。五年来，“行风热线”以其鲜明的时代特征，开通了广大群众与政府部门、窗口服务单位公开交流、平等对话的渠道，开辟了一条舆论监督与行政监督、群众监督相结合，推动文明行业创建工作的新路子。广大听众赞誉“行风热线”是密切党群干群关系的“连心线”，是纠正行业不正之风的“监督岗”，热心为民办事的“服务台”。

总结五年的实践，“行风热线”的成功，主要得益于以下几个方面：首先，坚持为民服务宗旨，节目定位准确。“行风热线”一直以“贴近百姓生活，反映群众心声，接受群众监督，促进行风建设”为宗旨，以高度负责的精神对待群众反映的问题，当场解答，正确引导，解疑释惑；对一些实际问题，当场承诺，督办有力，及时反馈，使“行风热线”反映和解决的问题，始终与人民群众的生产生活紧密联系，充分体现了我们党“立党为公、执政为民”的要求。第二，发挥特色优势，形式新颖活泼。注重发挥广播现场直播的优势，形成了与广大听众的互动和连接，群众喜闻乐见，方便参与、乐于参与，这是“行风热线”开办五年活力不减、持续不衰的重要原因之一。第三，内容贴近群