

挑起大梁走在前

# 改革开放，勇闯新路！

□ 本报评论员

省两会刚结束，2025年的“任务书”和“施工图”已然清晰铺展。任务明确，政策利好，但前路绝非一片坦途。挑起大梁走在前，越往前走，未知的困难越多、挑战越大。怎么办？唯有改革开放，勇闯新路！

改革开放是山东最醒目的标识。40多年来的改革开放大潮中，山东多次为全国创造了发展经验。全国第一批14个开放城市，青岛、烟台位列其中；商品经济大合唱、贸工农一体化、农业产业化经营等经验享誉全国，“诸城模式”“潍坊模式”“寿光模式”成为全国样板；进入新时代，自贸试验区累计15项改革成果在全国推广。回顾山东改革发展史，山东每一次重大改革都引领风气之先，为发展注入强大动力。这些成绩，不是天上掉下来的，而是用汗水拼出来的，

用勇气闯出来的！40多年的改革开放，山东早已将改革基因融入血脉，把开放优势化作动力，把敢为人先、勇闯新路的气质刻进骨子里。

今天的山东，正处在爬坡过坎、转型升级的关键时期，必须用好改革开放“关键一招”。走在前、挑大梁，每一步都需要改革开放来开辟道路。深入落实习近平总书记“在进一步全面深化改革上当好排头兵”的重要指示要求，必须勇于打破思维定势和路径依赖，大胆闯、大胆试、大胆干，让越来越多的不能变成可能、越来越多的优势变成胜势。

当好排头兵，改革就要挺进“深水区”“无人区”。政府工作报告中，改革部署浓墨重彩，围绕民营经济发展、国资国企、教育科技人才等重点领域，展现出更深层次推动改革的坚定决心。新一年的改革工作，既要以经济体制改革为牵引，激发全社会内生动力和创新

活力，又要统筹抓好各领域改革任务落实，突出放大比较优势、彰显山东特色、群众关心关注的改革，在培育新质生产力、区域协调、陆海统筹、文化“两创”、共同富裕等方面积极探索，努力形成更多“走在前”的制度成果，为全国蹚出新路。

当好排头兵，开放就要迈向“高能级”“高水平”。政府工作报告聚焦打造高水平对外开放新高地，强调要建好制度型开放示范区、实施外贸突破行动、打造高质量外资集聚地，抓住了更高水平扩大开放的关键，传递出以高水平开放促高质量发展发展的鲜明信号。我们要立足自身优势，用好两个市场、两种资源，加快上合示范区、自贸试验区等高能级开放平台建设，构建国际物流大通道，促进外贸外贸资稳量提质。山东的开放大门，必将越开越大，为发展增添新活力，拓展新空间。

改革开放是闯出来、干出来的！当好排头兵，关键在人，关键在敢闯敢干！今天的改革开放，要求更高、难度更大。所谓“排头兵”，就是先行者，就是要在没有路的地方蹚出一条路。逢山开路、遇水架桥，关键在于能否树立担当导向，激活担当任事的“一池春水”。我们一定要积极营造良好的干事创业环境，为担当者担当、为负责者负责、为干事者撑腰，让更多敢闯敢试、敢为人先的优秀干部涌现出来，在啃硬骨头、挑重担中建功立业。

干在前、闯在前，山东正当其时！只要我们永葆改革创新的锐气勇气，以改革之“钥”破藩篱，以创新之“力”开新局，充分激发齐鲁大地的创新活力，就一定能干出更多发展奇迹，更好挑起大梁走在前，为全国发展作出更大贡献！

“两新”政策加力扩围显实效，节前迎来消费热潮

## “国补”加码，手机成年货“新宠”

大众观察

□ 大众新闻记者 都亚男 王新蕾

春节前夕，数码产品“国补”落地。每件最高500元的购新补贴，让不少消费者将手机、平板、智能手表（手环）搬上了年货清单，甚至有网友在短视频平台发布了“怎么买更划算”攻略。

新政策落地后，这些数码产品的销售情况到底如何？记者走访了多家线下门店。

### 和朋友一口气买了3台手机

“我想买一台华为畅享70X，能优惠多少？”1月23日14时许，京东电器济南泉城路旗舰店内人头攒动，一位老人正向店员戴英齐咨询手机优惠情况。

这一天是手机等数码产品“国补”政策落地济南首日，而这位老人是当天3400多位到店的消费者之一。

“很多人都是奔着新政策来的，我一上午接待了20多位顾客，还有100多通未接来电来不及及回复。”戴英齐滑动微信界面，上面也有一连串未读信息“小红点”，都是咨询“国补”政策的。

去年底召开的中央经济工作会议提出，加力扩围实施“两新”政策。今年1月13日，商务部等5部门办公厅印发《手机、平板、智能手表（手环）购新补贴实施方案》，要求各地抓好工作落实。紧接着，《山东省手机、平板、智能手表（手环）购新补贴实施细则》印发。

1月23日，济南市商务局发布《济南市2025年手机、平板、智能手表（手环）购新补贴活动公告》。当天起，个人消费者购买手机、平板、智能手表（手环）3类数码产品（单件销售价格不超过6000元），可享受购新补贴15%，每件最高不超过500元。

政策落地以来，市民消费热情持续走高。记者探访发现，不少门店手机、平板、智能手表（手环）展区，消费者络绎不绝。

京东电器济南泉城路旗舰店店长徐超说，他们提前做好了客流增加的预案，从



1月23日，京东电器济南泉城路旗舰店里，不少市民前来试用、购买手机。

□记者 王新蕾 报道

家电区抽调了20位员工到一楼手机展区支援，既保证每位顾客到店有专人接待，节省顾客时间，又希望所有的优惠都落到消费者身上，不被“黄牛”钻空子。

“‘国补’落地后，我们店的客流量较平时增加了两到三倍。”济南市泉城路永安大厦苏宁易购Pro超级旗舰店店长张祥说，政府补贴点燃了市民消费热情。

“我和朋友一口气买了3台手机，‘国补’叠加厂家补贴等，一共优惠了2300多元，挺划算。”曦曦本来计划到店了解一下“国补”优惠情况，看到优惠力度后果断出手，“仅是我买的这台华为Mate60比官网价就便宜1000多块钱。”

苏宁易购集团济南区域管理中心总经理朱朝阳介绍：“苏宁易购迎来数码换新潮，门店客流量提升3倍，手机销售同比

增长336%，平板电脑销售同比提升437%，智能手表（手环）销售增长超220%。”

### 消费者和企业两头受益

数码产品“国补”政策为何能成为春节促销亮点？朱朝阳说，以旧换新政策加力扩围，享受以旧换新补贴的家电产品由去年的8类增至12类，单件最高可享受销售价格20%的补贴，每位消费者购买空调产品最多补贴由1件增至3件，实施手机等数码产品购新补贴。“而且不用交旧机，买新机直接享受‘国补’。”

事实上，去年3月以旧换新政策实施以来，汽车、家电等领域消费品销售向好。从全国来看，2024年，超过660万辆老旧汽车更新为新能源车或者节能型汽车，限额以上单位家用电器和音像器材类商品零售额破万亿元。

以旧换新政策不仅让消费者得到了实惠，也让企业受益。朱朝阳说，“自去年济南市推动消费品以旧换新行动实施以来，济南区域苏宁门店营业额连续三个月同比增长超过150%，客单价整体提升了1000—2000元，万元电视、电脑、洗干衣机套装、空调柜挂套餐等品质需求、装修套购需求凸显。”

徐超则告诉记者，作为济南首家京东自营大店，去年11月8日至12月28日，京东电器济南泉城路旗舰店试营业期间，销售额已破亿元。“在国家政策的加持下，今年我们有希望也有信心能够突破3个亿的销售规模。”

近日，中央财政已预下达2025年消费品以旧换新首批资金810亿元。“国补”加码将有力促进消费全链条良性循环，释放更大“乘数效应”。

# 去年末山东社会融资规模达23.8万亿元

全省金融运行保持良好态势，信贷结构持续优化

□记者 胡羽 报道

**本报济南讯** 1月24日，记者从中国人民银行山东省分行召开的新闻发布会上获悉，2024年末，全省社会融资规模、本外币贷款、本外币存款余额分别为23.8万亿元、15.1万亿元和17.4万亿元，同比分别增长10.2%、9.0%和8.7%。全年社会融资规模、本外币贷款、本外币存款分别增加22920.8亿元、12467.5亿元、13899.6亿元。去年中国人民银行山东省分行持续强化对高质量发展重点领域的金融支持，促进金融总量合理增长、结构明显优化、成本持续下降，为我省实体经济稳健向好、进中提质提供了有力保障。

“去年人行银行山东省分行积极引导金融机构将政策利率调降传导至贷款端，开展明示企业贷款综合融资成本试点，进一步降低贷款利率。”中国人民银行山东省分行调查统计处副处长魏金明说，2024年12月，全省新发放企业贷款加权平均利率为3.76%，同比下降0.35个百分点。其中，普惠小微企业贷款利率为3.98%，同比下降0.41个百分点；新发放个人住房贷

款利率为3.06%，同比下降0.95个百分点。

贷款覆盖面稳步扩大。山东深入开展民营和小微企业首贷培植行动，持续开展金融顾问活动，全年走访企业2万余家，挖掘潜在信贷需求，促进银企精准对接。2024年末，全省共有296.5万户市场主体得到贷款支持，比年初增加52.1万户。其中，普惠口径小微贷款主体289.5万户，比年初增加51.4万户。

“充分发挥货币政策工具总量和结构双重功能，全省落地各类结构性政策工具4652亿元，规模居全国前列。”魏金明说。2024年末，全省绿色、科创、普惠、涉农领域的贷款余额分别为2.2万亿元、1.2万亿元、2.2万亿元和3.9万亿元，同比分别增长30.1%、13.4%、19.2%和12.5%，均明显高于各项贷款增速。

数字人民币在零售消费、政务民生、教育医疗、交通出行等主要支付领域实现全覆盖。据了解，青岛市和济南市分别被批准成为全国第二批和第四批数字人民币试点地区。截至2024年底，青岛市共开立

数字人民币钱包920万个，累计交易151亿元，支持数字人民币结算商户门店63万个；济南市共开立数字人民币钱包413万个，累计交易334亿元，支持数字人民币结算商户门店62万个，在同比试点城市中居前列。

2024年，山东支持省内企业在银行间市场发行债务融资工具6228亿元，存续余额突破万亿元。围绕金融“五篇大文章”发行各类债务融资工具规模同比增长62%。

据介绍，全省科创类债务融资工具发行规模翻倍，企业在银行间市场发行科创类债务融资工具785亿元，其中，落地全国首批“两新”债务融资工具20亿元。绿色金融方面，持续丰富绿色债务融资工具产品体系，2024年全省企业发行绿色债务融资工具103亿元，同比增长22%。

加大保障性住房再贷款推广力度，支持收购存量商品房用作保障性住房。据介绍，2024年底济南市已成功落地全省首单保障性住房收购贷款1.1亿元。同时，降低个人住房贷款首付比例，完成存量房贷

利率批量调整，重定价后房贷利率平均下降约0.8个百分点，每年可为借款人节省约176亿元利息支出。

依托设备更新、消费品以旧换新等政策，引导金融机构加大对扩内需支持力度。2024年末，全省除房贷以外的个人消费贷款余额8333.9亿元，同比增长14.1%，其中汽车贷款余额同比增长49.5%；消费品制造业和生活性服务业贷款余额同比增长11.7%，均明显高于全部贷款增速。

去年山东大力推进贸易和投融资便利化，扩大优质企业贸易外汇收支便利化范围，用好跨国企业跨境资金池，拓展资本项目收入支付便利化试点，开展外商投资企业境内再投资免登记和由银行办理外债登记两项新试点。2024年，全省涉外收入2818亿美元、支出2512亿美元，同比分别增长1.1%和2.8%；实现顺差305.9亿美元，同比下降11.2%。企业外汇套保比例达27.1%，同比提高1.6个百分点。跨境人民币在本外币收支中占37.8%，同比提高1.2个百分点。



大众新闻客户端



大众日报微信



## 新春走基层

——探微山东发展脉动——

□ 本报记者 范薇 陈景都

“您别着急，春运期间购票人数多，前几天我买票的时候，也发现刚开售不久就没票了，您可以候补购票，或选择中转换乘。”回答完一位旅客的咨询，济南12306客服中心客服员杨子贤放下电话，没来得及喝上一口水，铃声又响了。

1月22日上午，在济南12306客服中心大厅，客服员们不间断地接听旅客来电。这是一个安静又热闹的地方——除了不断响起的座机铃声和接听电话的应答声，其他的交流都压低了声音。正在接听电话的客服员，专注地聆听旅客的诉求，快速给出回复。春运期间，电话铃声更加频繁地响起，一名客服员平均每天日勤接听电话300个左右，夜班450个左右。

“我把身份证丢车上了，怎么办？”“能帮我看看，去这个地方还有余票吗？”

“现在退票，会不会收手续费？”……

几分钟里，客服员就接到了各种各样的求助。“我们接到的电话有余票查询、退改签、互联网订票订单状态等咨询，以及遗失物品查找、特殊重点旅客预约、寻人求助等。”杨子贤和同事们接到电话的内容，涉及铁路旅客出行的方方面面，他们的业务学习范围全方位覆盖铁路规章制度。同时，还要将规章制度、官方术语，用简练、通俗易懂的话语精准传达给旅客。

“电话打进来之后，我们不可能现去翻书、查资料，对常见的问题有储备，才能迅速作出回答。”杨子贤拿出几份厚厚的笔记，这是客服员的“宝典”。“铁路规章制度时有变化，我们的笔记也越写越多，每个人都变成了行走的‘知识库’。”杨子贤风趣地说。

伴随着问题和求助，从电话另一端传来的难免有烦躁和焦急。“旅客联系我们，往往都是有急切的需求，也是出于对12306热线的信任。”杨子贤和同事们很理解旅客的心情。有经验的客服员能敏锐地察觉旅客的需求，感知对方的情绪，并形成一套自己的解答方式。有人以共情打动来电人，安抚旅客遇到问题一时的急躁；有人吃透规章制度，以知其然更知其所以然的底气化解对方的不安。

“我有一个行李箱忘在车上了，里面装着40万元现金。”这通紧急电话打来，济南12306客服员第一时间记录需求，客运部门2分钟内签收，不到40分钟便物归原主——面对寻人寻物，化身“侦探”，高效传递信息、协同配合是铁路工作人员的日常。1月14日至1月22日，春运启动一周多的时间里，济南12306客服中心共接听旅客咨询29145件，受理遗失物品找寻8107件，受理寻人求助810件。

大厅的墙上，贴着客服中心的服务理念——“不是面对面，却是心贴心”，这句话也印在了每个客服员心里。“咱俩是老乡呀”“我理解您的不容易”，一声家常、一句暖心的话，有可能就拉近了双方的距离，再解释问题对方就好接受了。”客服员邢峰连在热线工作10余年，最擅长和旅客“心贴心”地交流，她总是像对待亲人一样，热心地与电话那端素不相识的旅客沟通。

从一名新手，成长为成熟的客服员，需要持续的实践锻炼和学习积累。现在杨子贤已经能得心应手应对复杂问题，不过，自己独立接起第一个电话的场景她仍记忆犹新：“听到是自己了解的问题，心情就瞬间从紧张转为激动。”

“只要在线接电话，我们都是精力高度集中，大脑飞快地运转。要是持续说很长一段话，甚至会觉得上气不接下气，说完之后长舒一口气，感觉真舒畅！”在客服中心工作，杨子贤感到自己的情绪调节能力和应变能力都得到了锻炼。

济南12306客服中心成立于2011年，团队中绝大多数是女性。客服员既是春运的守护者，也是春运变化的见证者。每天二十四小时，当电话响起，这里始终有人耐心聆听，当起旅客不见面的朋友，用沟通架起通往美好出行的桥梁。

（上接第一版）会议强调，一季度对于全年工作具有风向标意义。要抓紧抓实抓细当前各项工作，抓住用好国家政策机遇，强化统筹协调、调度督导，扎实推进稳增长、提质效、抓改革、防风险、惠民生，推动经济持续稳健向好、进中提质，确保一季度实现开门红、开门红，为全年工作打好基础。

会议要求，各级各部门要扎实做好春节期间有关工作，落实落细安全生产责任，持续强化各行业领域安全防范，严防冬春寒潮雨雪冰冻天气等引发事故，深入排查化解矛盾纠纷，抓紧抓好春运、传染病防控、困难群体救助、市场保供稳价等工作。要加强值班值守和应急处突，做好各类突发事件应急处置准备，及时、精准、高效处置突发情况，确保人民群众度过欢乐平安祥和的春节。

（上接第一版）他说，老党员是党和国家的宝贵财富。希望老人保持良好心情，享享幸福生活，同时发挥好自身优势，积极参与社区建设和社会发展。在困难群众赵文连、困难党员朱景成家中，周乃翔详细了解他们的收入、就医、康复等情况，希望他们坚定信心、保重身体、乐观生活，在党和政府的关心帮助下把日子越过越好。

周乃翔强调，各级各部门要牢记习近平总书记殷殷嘱托，坚持人民至上，吃透百姓心中事，民生工作抓仔细，着力解决群众急难愁盼问题，落实落细各项惠民政策，在政治上、组织上、生活上关心关爱老党员，积极帮助困难群众、困难党员排忧解难，持续增进民生福祉。春节期间，要用心用情用力做好帮扶救助工作，落实各项社会救助政策，切实保障困难群众温暖过冬、安心过节。

济南市市长于海田，山东大学党委书记任友群参加有关活动。

（上接第一版）叮嘱企业和社区要多关心关爱困难职工，及时了解他们的需求，千方百计解决好他们的急难愁盼问题。葛慧君随后来到北上高新家园困难群众周广才家，得知他自幼残疾，没有生活自理能力，靠母亲和哥哥照顾生活起居时，详细了解家庭收入、低保待遇落实情况，询问日常护理怎么进行，家庭还有什么困难需要解决。嘱咐有关方面要落实好各项纾困帮扶政策，用心用力用情为群众办好事、办实事、解难题。

（上接第一版）用心用情帮助解决实际困难。要在保障和改善民生上持续用力，落实落细各项帮扶救助政策，用好社会工作者、网格员、志愿者等工作力量，切实兜牢民生保障底线。要抓党建促乡村全面振兴，加强农村基层党组织建设，发展壮大农村集体经济，努力拓宽农民就业增收渠道，加快建设宜居宜业和美乡村。

（上接第一版）切实帮助解决实际困难，让他们感受到党和政府的温暖。

在看望新中国成立前老党员孙桂兰时，杨东奇与老人促膝交谈，感谢她为党和人民的事业作出的贡献，要求有关部门时刻把老党员冷暖挂在心上，关心照顾好他们的日常生活，让他们安享晚年。

在山东宝鼎重工实业有限公司，杨东奇走进车间，了解企业生产经营情况，希望企业坚持干字当头，增强信心、迎难而上、奋发有为，努力开创新的业绩。

杨东奇在走访中强调，各级领导干部要深入贯彻以人民为中心的发展思想，厚植为民情怀，带头“四下基层”，倾听群众心声，为民排忧解难。各级各部门要着力丰富群众精神文化生活，统筹做好安全生产、值班值守等节日期间重点工作，确保人民群众度过一个欢乐祥和的新春佳节。

春运一周，济南12306客服中心接听咨询近三万件

# 一根电话线，连接着归途与坚守