

服务大厅由“冷”变“热”

——第76集团军某旅机关改进作风探索完善“一站式”服务的一段经历

■王雲峽 孙 晨 本报记者 张磊峰

近日，第76集团军某旅三营文书杨硕硕来到机关“一站式”服务大厅申领车辆保障器材。他填写提交《基层器材申领表》后，便前往仓库领取所需物资。

“办理业务只需跑一次机关、填一张表单，方便又高效。”谈及机关服务基层工作的新变化，杨硕硕称赞道。

此前，该旅组织机关基层恳谈会，有官兵反映，平时去机关办理业务，常因手续繁琐、流程不熟，需要往返多次，耗时又费力。该旅党委深入调研后决定，依托新建的“一站式”服务大厅，优化业务办理流程，提升为兵服务质效，避免基层官兵到机关办事反复跑、多头疼。

“报考司法考试需要什么条件”“为孩子办理转学需要哪些手续”……“一站式”服务大厅投入使用后，一度受到官兵欢迎，可没过多久又“冷”了下来。原来，由于骨干力量弱、业务内容杂，服务大厅起初只开设了2个窗口，有时为方便机关归口管理，不少业务集中在周五办理。前来办事的官兵，常常在窗口前排起长队。时间一长，官兵为了减少等待时间，又纷纷奔走在各业务科室之间，办理业务就回到“老路子”。

不久后，该旅再次召开机关基层恳谈会，官兵七嘴八舌谈起自己的感受。“休息时间本就紧张，光是在服务大厅排队就要好一阵子”“与其‘排队2小时、办事5分钟’，还不如直接去机关科室办理”……

了解服务大厅“遇冷”的原因后，该旅机关随即进行整改。他们对窗口数量、服务内容、业务办理时间进行调整，

根据官兵意见建议，适当增加办事窗口；细化制订窗口值班计划，确保机关正常工作与为兵服务两不误；制作《“一站式”服务大厅服务指南》并下发基层，进一步优化办事流程，缩短办事时间；在强军网同步开通线上业务办理申报渠道，官兵可以根据实际情况灵活选择；按照业务分工，延长业务量大的窗口服务时间……一套“组合拳”下来，前来办事的官兵等待时间大大缩短，满意度、获得感不断攀升。

优化升级后的服务大厅一亮相，便再次成为全旅“焦点”。记者走进服务大厅看到，“基层至上、士兵第一”几个大字引人注目。服务大厅自西向东，划分为业务办理、政策咨询和热线投诉3个区域，下设训练管理、财务结算等业

务窗口。值班干部和公勤人员正在窗口开展“一对一”服务，耐心细致地解答办事官兵提出的问题。

业务窗口前，因训练伤急需办理转诊手续的某营下士吴群，填写提交《伤病员信息登记表》后，值班干部迅速对接旅卫生科，卫生科工作人员随即将吴群的伤情上报至上级医院，并为他开具了转诊单。很快，吴群就办完了伤病员异地就诊手续。不仅如此，服务大厅工作人员根据吴群后续离营就诊需求，为他填写了就诊审批单。

“我们受理官兵诉求后，当即能办的现场办；需要其他科室协助的，原则上1至2个工作日内办结。官兵只需填写一张业务申报单即可，剩余程序均交给机关内部流转办理。”该旅人力资源

科干事李鹏告诉记者，近段时间以来，他们针对办理难度大、周期长、流程复杂的事项，建立了“首问负责制”“全程负责制”“限期办结制”等机制，机关全程跟踪问效，确保官兵办理的事项落地落实。与此同时，他们还定期收集官兵意见建议并列出台账，在机关周交班会上集中研究改进措施，指定专人负责、明确解决时限。

翻开《“一站式”服务大厅服务登记簿》，记者看到，自服务大厅投入使用以来，该旅已累计为官兵办理家属随军、转诊就医、证件补办等事项数百件。

机关倾心服务，官兵聚力打赢。前不久，该旅组织建制连考核，官兵斗志昂扬、热情高涨，多个课目成绩取得突破，部队战斗力水平进一步提升。

★ 采访手记

第76集团军某旅“一站式”服务大厅由“冷”到“热”的转变，折射出做好为兵服务工作的“解题思路”：机关服务基层从来不是一次性、一阵子，而是需要在持续解决官兵“急难愁盼”中，让服务始终处于“在线”状态。

当官兵抱怨办事耗时费力，该旅党委把“排队比办事时间长”“流程太复杂”这些难题和需求记在本上、放在心

把问题当考题

■张磊峰

上。服务大厅的“遇冷”与“回暖”让我们看到，机关服务基层必须俯下身子、倾听兵声，只有带着“把问题当考题”的诚恳、把官兵“呼声”当“哨声”的热忱，才能真正把为兵服务工作做到官兵心坎上。

该旅服务大厅“冷”与“热”的背后，蕴含着一个朴素道理：为兵服务从不是冰冷的流程，而是带着温度的接力跑。

机关干部从“坐办公室”到“跑服务链”，那些“多走的一步路”“多想的一个细节”，才是为兵服务的“真义”。

有人说，服务基层，一头连着官兵“大事小情”，一头连着部队战斗力。当为兵服务的触角越来越细，我们就会发现，服务的暖心、用心不仅体现在官兵的笑脸上，更蕴藏在战斗力拔节的声音里。

强军论坛

中国新闻名专栏

新修订的《中国人民解放军内务条令》着眼构建随时能打胜仗的战备秩序，对战备物资保管、紧急集合组织、重要时节战备等作了完善。各单位学习贯彻新修订的共同条令，应进一步落实战备规定，规范战备工作，建立正规战备秩序，保持规定战备状态，做好随时遂行作战和非战争军事行动任务准备。

“你准备不好，敌人就来了；你准备好了，敌人反而不敢来。”战备工作是军队全局性、综合性、经常性工作，是塑造安全态势、遏控危机冲突、打赢局部战争的重要支撑，是完成多样化军事任务、维护拓展国家战略利益的重要保证。忘战必危，怠备必亡。1941年12月7日凌晨，日军偷袭美国在太平洋的主要海军基地珍珠港。当天正值周末，珍珠港的美军疏于防范，不少人都上岸度假去了，岛上的飞行员多数不在机场，高射炮旁只有少数几个炮手值勤。结果短短1个多小时，日军击沉击伤美军各型战舰10余艘、击毁飞机200余架。这警示我们，战争就像悬在头上的“达摩克利斯之剑”，往往在你最意想不到的时候从天而降。

加强战备教育。“凡三军以戒为国，以怠为败。”战备教育是帮助官兵增强战备观念，进一步做好战争思想准备的重要方法和落实战备工作的重要环节。各单位应当结合国家安全形势、军队使命任务，对官兵进行经常性战备教育，强化当兵打仗、带兵打仗、练兵打仗和随时准备打仗的思想；加强马克思主义战争观、军队根本职能、新时代军队使命任务教育，激发官兵备战打仗使命感、责任感；加强战斗精神培育，强化官兵一不怕苦、二不怕死的战斗精神，培养英勇顽强的战斗意志和战斗作风。

提高战备水平。宁可备而不战，不可战而无备。邓小平同志曾说：“我们要把工作的基点放在出现较大的风险上，准备好对策。这样，即使出现了大的风险，天也不会塌下来。”各单位应当根据担负任务和所处战备状态，加强敌情、我情和战场环境等研究。根据作战任务、作战对手、作战环境创新作战筹划，争取作战主动权。有的放矢地制定战备方案，并搞好常态化推演、实战化检验、动态化更新。精心组织针对性战备演练，让官兵熟悉内容程序，掌握方法要领，做到一场战斗多种预案、一种行动多手准备。

构建随时能打胜仗的战备秩序

■戴宏基

加强战备值班。席位就是战位，值班就是备战。现代战争往往“首战即决战，发现即摧毁”，预警时间极短甚至没有预警，日常战备水平是影响战争结局的重要因素。随时准备打仗不是一句简单的口号，落实到行动上，就必须把战备工作抓紧抓实，这对战备值班提出了更加现实、更加明确的要求。各单位应严格落实日常战备值班制度，严格执行战备规定，组织官兵熟悉战备工作的内容和程序，掌握战备行动的方法和案例，不断提高应对突发情况的研判能力、融入联合作战的指挥能力，确保部队时刻保持正规值班秩序和良好战备状态。

（作者单位：武警广西总队）

第83集团军某旅推动模拟训练系统由单平台向成体系转变

协同战斗在虚拟战场打响

本报讯 董康、记者刘敏报道：前不久，伴随一阵急促的警报声，第83集团军某旅一场模拟化全要素协同训练拉开战幕。某模拟训练专修室内，信号灯不断闪烁，一连串作战指令在模拟指挥平台快速流转。

虚拟空间中，战位互联，数据互通：车队前进道路被毁，指挥员祁宾浩敲击键盘调出电子地图，重新规划行军路线；驾驶员在训练模拟器上握紧方向盘，调整车辆间距，驾驶战车奔赴发射阵地；无人机飞控手易宏紧盯屏幕，操作无人机捕捉火炮打击画面……各要素实时联动、一体协同，成功打击“敌

目标。

“模拟训练不仅能模拟实装、实兵、实景，还能有效推动体系作战能力加速生成。”该旅领导介绍，由于传统训练场地难以满足训练需求，他们建起模拟训练专修室，以打破场地限制。一段时间后，他们发现，模拟仿真平台只能进行单装训练，各要素多为“单打独斗”。为此，他们充分挖掘协同、战术等模拟训练系统功能，将各作战要素融在一起开展体系练兵，有效提升协同训练质效。

记者在训练现场看到，主控屏上，各事项作战数据滚动更新；侦察要素采集战

场信息，快速判断目标性质；气象要素实时更新气象通报，以备炮手动态修正射击参数；指控要素灵活反应，统筹指挥火力打击……

为进一步提高模拟训练的练兵质效，该旅大力推进训练系统由单平台向成体系转变，主训内容由单兵操作技能向技术战术融合转变，运用方式由独立分散训向互联体系训转变。下一步，该旅将以作战任务为牵引，一体规划装备操作模拟、分队战术组网、仿真交战对抗等环节，将侦察、通信、火力等体系要素合理编组，稳步推进“模拟多训、实装精训”组训模式走深走实。



4月底，海军某潜艇支队开展训练。

张楠摄

火箭军某部建设信息化仓库提升保障效能——

“金牌保管员”体验一键作业

■高明俊 王思凡 本报记者 陈典宏



“紧急调拨一批被装……”前不久，接到突如其来的保障需求，火箭军某部一级上士、仓库保管员梁晓范来到操控台前，轻点鼠标、输入指令，堆垛机、四向车等设备随即高速运转；出库口，两名战士手持终端轻一扫，相关数据同步上传系统完成出库登记。

“以前调拨同等数量大宗物资，需要10多人连续工作两天。如今，我们依托信息化仓库调拨物资，3个人两小时就能干完。”随着最后一箱被装顺利出库，梁晓范高兴地说。

据介绍，这个仓库担负着数十个品类物资器材的收发、储存任务，仓储容量大、物资品类多、保障范围广。近年来，随着部队实战化训练步伐不断加快，他们的保障规模和频次逐年增加。

保障速度快一秒，打赢底气增一分。为提高后勤保障对练兵备战贡献率，该部紧盯部队需求展开信息化仓库建设，在完成库区扩容、信息网络全域覆

盖等工作基础上，同步开发仓库业务综合管理系统，对仓储作业、库房库区和货架物资进行自动化、精细化管理，有效提升仓库供应保障效能。

二级上士刘德旺是该部有名的“金牌保管员”。“这几年，物资品类越来越多、数量越来越大，少则几百件，多则上万件，光靠人工操作确实很吃力。”面对越来越繁重的收发保障任务，刘德旺坦言有些力不从心。

作为该部最先接触信息化仓储业务的官兵之一，刘德旺全程参与了信息化仓库建设工作，并提出不少意见建议。前不久，刚刚取得信息化仓库保管员上岗资格的他，组织完成了生活保障器材出库工作。

“与以往人工核对库存清单、在各个货架间穿梭查找物资相比，信息化仓库给我最大的感受就是快捷高效。”刘德旺告诉记者，如今，接到上级命令后，他们只需在仓库业务综合管理系统内输入调

拨指令，搬运、分拣、登记等全流程自动化作业便紧锣密鼓展开。

点开仓库业务综合管理系统，记者看到，系统具备仓储管理、作业控制、安全防范等功能，物资入库、领用出库等信息一目了然。利用这个系统，操作人员不仅可以总览仓储物资种类和情况，还能开展业务管理分析、日常调度和应急指挥等作业。

一级上士李达安是仓库巡检员，以往，他每周至少要巡检库区3次。“信息化仓库能对库区设施设备进行一键式‘体检’，检修时间缩短三分之二以上，巡检效率、仓库安全性有效提高。”李达安说，如今仓库内设置了数百个温度湿度监测点，配备相应除湿除尘设备，实现库区温度湿度实时监测、自动调节和远程控制。

记者了解到，信息化仓库投入使用以来，该部先后执行多批次被装、阵地物资收发保障任务，作业效率明显提升。前不久，兄弟单位展开一场全员额、全要素、满负荷密闭生存训练。接到阵地防菌内衣保障需求后，梁晓范在系统中输入指令，快速定位存放位置，高效完成出库工作，数百套物资当天便被送达演训场。

