

★ 一线直播间

第73集团军某旅机关持续改进工作作风增强主动服务意识——

从“有求必应”到“未呼先行”

■皇甫少阳 张仁浩

“女儿在新学校适应得很好，放心吧。”结束驻训即将返营，第73集团军某旅某连二级军士长、机械技师江龙刚完成物资装载后，抽空给妻子打了一个电话，妻子高兴地给他讲起这段时间家里的情况。

今年，在旅机关积极协调帮助下，江龙刚的妻子办理了随军手续，他的女儿也在9月顺利转入部队驻地小学就读。说起这件事，他难掩内心激动：“以往是等我们有事找机关，现在经常是我们还未开口提出请求，机关就主动靠前服务解难了。”

此前，江龙刚与妻子长期两地分居，妻子带着女儿在江西老家生活。今年初，他萌生了让妻女随军的念头，不仅想早日实现一家团圆，还想在兼顾工作训练的同时，更多参与孩子的成长过程。

虽然心里有了想法，但家属随军应满足什么条件，需要准备哪些材料，办理流程如何，家属工作调动、孩子上学怎么解决等问题，江龙刚还未来得及了解相关政策规定，只和连队潘指导员提了一下。

正在这时，该旅组织的第二季度机关业务科室下基层现场办公来到该

连，收集官兵实际困难，提供上门服务。在办公现场，该旅人力资源科孙干事从潘指导员口中了解到江龙刚有关情况，第一时间主动联系江龙刚，告知其家属随军政策、办理流程及所需材料。

机关的“未呼先行”，让江龙刚感到欣喜。他按照孙干事的提示，上交了相关材料。不到一个月时间，人力资源科就为其办完了随军手续。

今年5月，机关深入连队，摸底统计子女想转学到部队驻地就读的人员，江龙刚第一时间上报了信息。最终，经过旅机关相关科室的积极协调，他的女儿顺利转到驻地一所重点小学就读。

彼时，江龙刚正在野外驻训，接到人力资源科打来的电话，他非常感动：“一家人终于团聚了，感谢组织的关心！”没有了后顾之忧，江龙刚全身心投入训练，先后完成多项保障任务，受到各级好评。

“以前，机关更多等着基层官兵上门提出要求，现在机关转变为兵服务工作作风和方式，主动靠前、解难帮困。”孙干事介绍。

改变，源自基层的呼声。今年初，

该旅组织了一次机关基层双向恳谈会，有官兵反映：虽然到机关办事，门好进了、脸好看了，机关工作人员能做到“有求必应”了，但在主动服务上还有所欠缺。

此前，一个连队编制调整后，人员有所增加，但机关相关部门没有及时增发防毒面具、单兵帐篷等物资，导致个别训练课目受到影响。

“‘有求必应’只是第一步，机关还要努力做到‘未呼先行’。”旅党委一班人得知情况后，要求机关提高服务基层工作的主动性和针对性，预判基层需求、解决潜在问题，变“基层找上门”为“服务送上门”，用主动作为打通服务基层的“最后一公里”，让基层官兵感受到机关的担当与工作的温度。

该旅机关秉持“登门问、主动办”的理念，结合机关日常工作成立“服务基层小分队”，深入营连“流动办公”，同时建立“上门服务、受理建档、限时办结、跟踪问效”服务机制，要求机关干部走出办公室，深入一线解难帮困，持续提升机关服务基层质效。

前不久，机关督查组在基层检查时发现，卫生连外场营区车库数量不足，部分车辆只能停在道路上。他们

主动协调附近连队匀出几个车库，解决了卫生连的停车难题。

“以前是‘人找服务’，现在是‘服务找人’，让我们感到关心备至。”对此，某连中士邵飞颇有感触。

今年6月，邵飞家乡发生洪水并引发泥石流。机关第一时间响应，根据登记的籍贯信息，主动找到他了解家庭受灾情况。得知他家受灾严重，相关科室立即指导他申请家庭困难救济金，帮助他家渡过难关。

邵飞介绍，不仅如此，诸如官兵晋职晋衔时间、子女出生年月等基本信息，在机关都有备案，每当临近相关工作时间节点，机关各业务科室会打好提前量，及时提醒当事人做好准备。

机关工作作风更加务实，官兵们看在眼里、暖在心里。前段时间，某连文书看到司务长吴梦阳在微信朋友圈分享女儿出生的喜悦，便将信息上报机关人力资源科。随后，该科梳理了申领子女保教补助费相关要求，主动联系吴梦阳，提醒他准备好资料，返营后及时上交申请，享受应有的福利待遇。放下电话，深受感动的吴梦阳在心里给机关同志点了一个大大的赞！

短 评

服务基层贵在主动靠前

■谢孝明

习主席强调，各级要把官兵冷暖放在心上，主动靠上去解决实际困难，把各方面保障做到位。第73集团军某旅机关从“有求必应”到“未呼先行”，进一步改进工作作风，提升为兵服务工作的主动性，正是落实这一要求的务实行动。

必须承认，在实际工作中，仍有个别机关工作人员，在服务基层时存在

“温差”与“落差”：有的“脚不沾土”，对基层建设中存在的一些问题，既不主动问也不实地看，问题“冒泡”了才匆忙处置；有的“眼不向下”，对家属随军安置、子女入学等官兵关心关注但有时难开口的事，总想着“官兵不说就不用管”；还有的“劲不用足”，为基层解难帮困成了“半截子工程”，既不主动协调，也不及时跟进……凡此种种表

现，都是没有真正把基层官兵的冷暖放在心上，没有用心用情用力解决官兵的急难愁盼问题。

服务基层贵在主动靠前。缺乏主动靠前的意识和行动，往往会让服务基层工作浮在表面、难见实效。机关干部具体应该如何做？一是要多到训练场、班排宿舍等练兵备战一线，与官兵打成一片，面对面摸清基层“真情

况”、心贴心掌握官兵“活思想”。二是对于基层常见的困难、官兵普遍的诉求，要提前梳理、科学谋划、积极解难，建立问题清单、责任清单、时限清单，并及时推进解决，用“提前一步”避免“滞后应付”。三是解决官兵的困难问题不推不拖，解决后还要跟踪问效，让主动靠前真正转化为问题彻底解决的实效。

★ 带兵人手记

那天，一个兄弟连队的指导员来到我宿舍，问了一个问题：“你带兵有啥秘诀？为啥大家都爱找你谈心？”

如果问我担任指导员以来，最有心得、最有成就感的事，我觉得是通过3把椅子，悟到了带兵道理。

我刚到连队任职时，宿舍内只有一把椅子。现在屋内增加到3把椅子，两把放在办公桌旁，一把放在了门边。

一天，一级上士老李走进我宿舍，一屁股就坐在靠门的椅子上，双手抱胸，脸涨得通红。

老李是连队的修理能手，为人处事向来稳重。平日里，他常常板着脸，话也不多。看到他这么生气，我知道肯定是出了什么事。我拉过一把椅子，坐到他身边。过了好一会儿，情绪平复下来的老李终于开口：“现在的新兵真是不好带！今天有个新兵在维修时，操作不当把设备弄坏了。这设备可是咱们连的‘金疙瘩’啊！”说着，他又激动起来，重重拍了一下椅子扶手。

我看着老李，并没有直接回应他的抱怨：“李班长，我知道你心疼设备，也理解你对新兵寄予厚望。”我边说边拍了拍他的肩膀。

“我刚到连队时，心里很着急，想尽快拉近和大家的距离，可事与愿违。”我指了指我们坐着的椅子，分享自己的经历，“一开始，战士们来找我谈心都是站在门口，没几句话就走了。”

这样的“站聊”持续了半个月，谈心的效果始终没有达到我的预期，我心里更着急了。直到一天回宿舍，我站在门口看着自己常坐的那把椅子，终于发现了问题所在：“我坐你站”产生那么大的压迫感和距离感，战士们怎么愿意亲近我？

于是，我从储藏室搬来了一把椅子，最初位置放得比较远。一天，某班王班长找我说事。他一来就把椅子拽到我身边，膝盖几乎碰到我的椅子腿：“指导员，怎么坐这么远？咱们得挨着聊才热乎！”

王班长的话点醒了我。然而等我把椅子挪到办公桌旁，情况并没有好转。一些战士不愿坐得这么近，有的会把椅子拉远一点，有的还是站在门口。这一度让我十分困扰。

“后来，我想明白了，椅子放几把、放在哪里都不重要。我初来乍到，还是个陌生人，走进官兵内心需要时间。”我接着说，“我又在门口放了一把椅子，只要大家愿意来找我谈心，想坐哪儿就坐哪儿。”

在这之后，我将关注的重点放在提高每一次谈心的质量上，用真诚打动大家。经过一段时间的努力，我能明显感到，自己和大家的心理距离拉近了，愿意和我说心里话的官兵增多了。

老李听着我的分享，陷入了沉思。我继续说：“李班长，新兵刚接触新专业、新工作，难免会犯错。咱们得给他们时间和空间去成长。你想想，你刚入伍时，难道就没犯过错误吗？”

■新疆军区某连指导员 吴新

从『三把椅子』感悟带兵之道

老李抬起头，看着我，脸上的怒氣消了不少：“指导员，你说得对。我入伍不久，也因为不懂操作把工具弄坏了，当时心里别提多害怕了，就怕被班长批评。”

我笑了笑：“所以啊，咱们作为过来人，既然自己淋过雨，就给年轻人撑把伞。换位思考一下，你总是这么严肃，新兵可能会因为害怕而不敢向你请教问题，这样反而不利于他们成长进步。”

老李若有所思地点了点头：“指导员，我明白了。我回去之后，会好好和那名新兵谈谈，教他正确的操作方法。”

这次谈心过后，老李对待新兵的态度有了很大的转变。他脸上有了笑容，经常主动和新兵们交流，手把手教他们维修技术。战士们都说，李班长像变了一个人，大家都愿意跟他亲近了。

带兵是一个需要细心和耐心的工作，最重要的是用真心换真心。这也是我透过3把椅子悟到的带兵之道。

（魏旭凯整理）

Mark军营

振翅欲飞

10月中旬，西部战区空军某部开展飞行训练。
左图：机务人员检查战机。
下图：战机滑向起飞线。

喻泽琪摄

较真练就“针功夫”

■陈娜娜 雷兆强

★ 小 咖 秀

1分39秒，可以干多少事？对很多人来说，这么短的时间可能只够冲杯咖啡、刷段短视频。但在第77集团军医院二级上士张亚鑫的手上，可以在无光环境中完成触摸定位、精准进针，快速固定、开始输液一整套作业。

这天，在课目示范现场，正在参加集团军战救骨干集训的卫勤人员亲眼见证了张亚鑫的深厚功底。

张亚鑫眼睛被染黑的纱布蒙着，什么都看不到。在场人员屏息凝神，只见他凭借手指感觉，在伤员胳膊上扎止血带、找准静脉、棉签消毒、固定针头，最后调整角度果断刺入。

“回血了！”观摩人群中，有人喊了出来，随即引发全场热烈掌声，大家都为张亚鑫的精湛技艺点赞。

掌声过后，一个年轻的卫生员跑过来，问张亚鑫“有什么诀窍”。张亚鑫笑了笑，举起针头说：“等你练习扎够了一万次针，自然就知道诀窍了。”

第一次练习扎针时，张亚鑫刚入伍。一个大大咧咧的内蒙古汉子，看到小巧的输液针头，眼睛直接瞪圆了。他笨手笨脚的样子引来战友们的笑声，授课的教员也觉得他干不了这一行。

“我真的干不了这一行吗？”张亚鑫没有直接给自己的未来下定论，而是举起自己的大手，开始练起“绣花活”。为了尽快掌握输液技术，他直接挑战高难度，从最小的头皮针练起，只要一到练习室，手里就捏着针头在输液器上练习。

虽然一直没有实践的机会，张亚鑫也没气馁，和很多护理专业的学生一样，先在自己身上试针，后来又拉着战友一起互相练。那段时间，他的手上、胳膊

