



陆军某旅机关推行“首接负责”工作模式引出一段佳话——

一次温暖的电话误拨

■黄 涛 刘华山 本报特约记者 童祖静

“真没想到，虽然打错了电话，却没耽误办成事！”金秋时节，记者在陆军某旅采访，谈到“机关服务基层”话题时，勤务保障营中士陈嘉豪对前不久的一段经历记忆深刻。

当时，陈嘉豪结束集训刚归队，发现用于报销的高铁票不慎丢失。由于不熟悉补开票据的手续，他便打电话向该旅财务科咨询。不料，陈嘉豪拨错了号码，把电话打到了人力资源科徐干事的办公室座机上。

“你好，是财务科吗？我想咨询一下，高铁票丢了还能报销吗？”电话接通后，陈嘉豪说出自己遇到的难题。徐干事先是一愣，随即反应过来：“同志你好，这里是人力资源科，你打错电话了。”

“真不好意思，我打错电话了！”听到这儿，陈嘉豪连忙表达歉意并准备挂断电话。没想到，徐干事却接着说：“现在财务科的同志都随队驻训了，你留个联系方式，我帮你联系财务科相关人员，稍后给你回复。”

徐干事的话，让陈嘉豪倍感温暖。

放下电话，徐干事马上联系财务科负责报销工作的李助理员，说明相关情况，并告知陈嘉豪的联系方式。李助理员给陈嘉豪打去电话，详细告知票据丢失情况下的报销处理流程。一周后，陈嘉豪收到了报销的差旅费。

“找错人”不耽误“办成事”，这次温暖的电话误拨是该旅机关强化为基层服务意识的缩影。该旅领导告诉记者，过去，部分机关工作人员在服务基层方面存在一些问题：有的态度生硬“脸难看”，习惯于应付搪塞，几句话就把基层官兵的诉求挡了回去；有的推诿扯皮“踢皮球”，遇到职责界限模糊的问题，不愿主动担当，导致一些难题迟迟得不到解决。久而久之，不仅机关在基层官兵心中的形象受到损害，官兵内部关系、部队凝聚力也受到影响。

为了提升机关服务基层质效，该旅秉持“基层至上、士兵第一”理念，探索推行“首接负责”工作模式，基层官兵给机关来电咨询时，无论哪个科室的人员接到电话，必须详细记录官兵

兵部职别、咨询事项和联系方式，并明确要求：归本科室职责范围的，负责落实下一步工作；非本科室职责范围的，必须及时准确对接具体科室工作人员。

不仅如此，该旅常态落实全流程服务评价机制，要求负责回应官兵诉求的科室，无论问题大小、解决难易程度，在事项办结后必须主动向官兵发放满意度评价表，评价结果作为机关科室和干部个人年度评优评先的重要依据。

“首接负责”工作模式推行之初，部分机关干部不太理解。“本职范围内的工作已经很多了，‘首接负责’增加了不少工作量。”该旅部队管理科王参谋回忆，以往接到官兵咨询不属于本科室职责范围的来电，常常回复“不清楚”“不了解”。“随着‘首接负责’工作模式推行，我发现，记录官兵咨询事项的过程，让我对基层战友遇到的难题有了更全面的了解。”他说，基层反映的情况不论归属哪个科室，其实都有着千丝万缕的关系。

一次，王参谋连续接到两名战士来电咨询军考的事情，他们不仅关注考试政策、报考流程，还反映了“没有学习场地”这个难题。记录相关情况后，他及时向作训科廖参谋转告来电情况的同时，还主动联系了人力资源科李干事。不久后，他们协调场地，供考战士复习备考。

“服务基层不能止于‘事办了’，更要追求‘事办好’。”该旅领导告诉记者，“首接负责”工作模式促进机关干部强化为基层服务意识，不仅“推诿扯皮”“敷衍塞责”的现象少了，而且不同科室的人员经常互相请教对方职责领域的相关政策制度，合力解决了不少难题。

陈嘉豪收到报销款没过几天，又收到一张由旅财务科和人力资源科联合发出的电子《机关服务满意度评价表》，邀请他对此次业务办理的响应速度、解答清晰度、服务态度及最终效果进行评价。陈嘉豪在评价表中勾选了“非常满意”并留言：为服务型机关点赞！

快递寄收等日常生活服务，让官兵来队家属“足不出营”就能享受便利生活保障。他们还升级改造户外活动场所，安装组合滑梯、秋千等儿童游乐设施，为来营军娃提供户外活动区域，让官兵享受难得的亲子时光。

笔者走进该部公寓服务中心看到，超市货架上“拥军价”标签格外醒目，二级上士梁戈和妻子陈倩倩正在挑选商品。“我们准备给父母邮寄一些本地特产，没想到服务中心的超市不仅提供拥军专属优惠，地方物流公司派驻的快递员还现场帮忙打包邮寄，省心又省事。”陈倩倩高兴地说，“都说部队是个大家庭，来这儿刚住了几天，我就体会到了家的温暖。”

采访期间，郭晓告诉笔者，为解决官兵家属来队期间的出行难题，他们专门开通了营区与城区地铁站之间的摆渡车，在节日期间科学规划发车班次，让每名来军营团聚的官兵和家属享受便利出行服务。

务实举措暖兵心，思战谋战热情高。据了解，随着“一站式”服务落地落实，该部官兵对机关服务基层的满意度不断提高，投身练兵备战的动力更足了。国庆假期刚结束，该部某大队官兵便接到上级下达的任务通知。连日来，官兵连续奋战，出色完成各项任务。

左上图：近日，该部一级上士王硕家属来队探亲。图为王硕一家人享受亲子时光。

刘再耀摄

决了不少难题。”徐军辉向笔者介绍，由于单位公寓房数量有限，每到暑假、春节等家属来队高峰期经常出现“排队等房”情况，官兵不得已只能引导家属错峰来队。不仅如此，由于驻地偏僻，交通不便，家属来队探亲时想要购买生活日用品，只能步行半个多小时前往地方超市购买。

“把官兵牵挂的事解决好，才能让大家心无旁骛投身练兵备战。”该部保障部干部郭晓介绍，为了有效解决官兵关注的家属来队保障难题，今年以来，他们在上级指导下，启动包括公寓房升级改造等在内的“一站式”服务。他们对现有住房资源进行整合，新协调出10余套公寓房作为家属来队临时住房。与此同时，他们对部分老旧公寓进行整修，通过改造格局、增添家具电器等方式，提升空间利用率和入住舒适度。

为了让官兵来队家属住得舒心暖心，该部通过公开招标引入专业社会机构运营公寓服务中心，提供物资采购、



10月中旬，空军某部开展飞行训练。图为战机滑出。

郭耀微摄



海军某部解决官兵家属来队保障难题——

“一站式”服务情暖军营

■杨文靖 本报特约通讯员 宋润鹏



前不久，某军港海风微凉。家属院内，海军某部一级上士徐军辉带着妻子和女儿走进家属临时来队公寓房。推开房门，窗明几净的房间里，空调、冰

箱、洗衣机等家用电器一应俱全，他们3岁的女儿蹦蹦跳跳跑向儿童房，抱起床上崭新的卡通抱枕喜笑颜开。

“单位实施‘一站式’服务为我们解

第七十五集团军某旅开展『我与标兵面对面』教育活动

学榜样事迹 当精武标兵

本报讯 黄晓林报道：“当时，我们奉命配合海军力量开辟空中通道，同时为陆军兄弟部队提供空中掩护……”深秋时节，第75集团军某旅野外驻训场帐篷内座无虚席。正在执行野外驻训任务的陆军某旅利用训练间隙，组织了一场“我与标兵面对面”教育活动。该旅邀请空军航空兵某旅飞行员来队，讲述他和战友们传承英雄血脉、苦练打赢本领的经历，现场官兵不时报以热烈掌声。

“邀请兄弟单位的精武标兵、先进典型来队分享奋斗故事，是我们破解教育资源不足、教育形式创新乏力等现实难题的有效举措。”该旅领导介绍，他们结合野外驻训、重大节日、新兵入伍等时机，探索推出“我与标兵面对面”教育活动，通过组织联合授课、事迹报告、战例研讨等形式，邀请友邻军兵种单位的优秀官兵来队，回忆红色传统、共学奋斗故事，推动思想政治教育走深走实。

笔者翻看该旅年度教育计划发现，今年以来，旅队先后邀请“硬骨头六连”官兵代表、“排雷英雄”杜富国等先进典型来队开展教育活动。“‘我与标兵面对面’活动开展以来，官兵参加教育的积极性明显提高，我们计划将教育活动纳入常态化思想政治教育，邀请更多精武标兵来队分享成长感悟。”该旅宣传科干事莫斌说，官兵在与标兵们互动交流中，对标先进找不足、明方向，扎根基层、建功军营的使命感、责任感更强了。

前不久，该旅以落实新条令为抓手，创新开展“传承英雄精神”专题教育，特别邀请邱少云生前所在连指导员郭指导员登台授课。

讲台上，郭指导员深情讲述“纪律重于生命”的战斗故事：“邱少云同志牺牲后，战友们在他潜伏的391高地草丛中，仅找到一块被烈火烧焦的衣物残片……”现场气氛庄重肃穆，不少官兵眼角湿润。“‘纪律重于生命’是我们必须传承好的

红色基因，作为新时代革命军人，我们不仅要严格落实条令规范，更要立足本职强本领，以实际行动践行使命担当。”讨论交流中，该旅一名战士的发言引发大家共鸣。

榜样为镜映初心，精武强能担使命。该旅领导介绍，这段时间，阶段性考核渐次展开，官兵自觉以标兵为榜样，在训练场掀起“比学赶帮超”热潮，打破多个课目纪录。



将思想改造进行到底

■苏新波

延安时期，《解放日报》曾刊登陕甘宁边区保安处党支部讨论《中共中央关于增强党性的决定》的情况。该党支部先后组织2次集中传达和4次大课，各党小组讨论共用时135小时，其中互相检讨就占到五分之三，这是当年我们党依靠党内教育、加强思想改造的一个生动例证。

马克思、恩格斯在《共产党宣言》中指出，共产主义革命“在自己的发展进程中要同传统的观念实行最彻底的决裂”。思想改造，就是用马克思主义世界观、人生观、价值观对党员干部思想进行提纯和净化，形象地说就是巩固扩大头脑中的“马列根据地”。思想改造的过程，既是坚持真理、修正错误的过程，又是锤炼党性、提升境界的过程。从古田会议、延安整风到新中国成立后的历次党内集中教育活动，无一不通过深入彻底的思想改造，纠偏正向、改正自我，推动党员队伍更加整齐划一、思想更加纯洁巩固。

在中央军委政治工作会议上，习主席对新征程上推进政治建军需要抓好的6个方面重点工作进行部署，将“增强思想改造的自觉性和彻底性”放在首位，凸显了思想改造对推动政治建军走深走实、确保人民军队始终纯洁光荣的重要作用。这不仅精准把脉问题症结，更指明了解决问题的正确方向、遵循和方法。持续深化政治整训，就必须发扬彻底的自我革命精神，着力将思想改造进行到底，通过全面的、坚决的“思想大扫除”，不断剔除思想杂质、清除私欲杂念，深挖根源、触动灵魂，让正确的、先进的、纯洁的思想占据高地、坚不可摧。

党章明确规定，党员要“对党忠诚老实，言行一致”。检验思想改造的实际成效，最根本的要是否忠诚如一、知行合一。衡量一名党员干部是不是对党忠诚负责，不仅要听他怎么说，更要看他怎么做。质胜于华，行胜于言。对党忠诚，不在于言辞之华丽、声调之高昂，而在于行动之坚定。党员干部对于党的事业负有重大责任，无论什么时候都要自觉做到人前人后一个样、台上台下一个样、有无监督一个样、一以贯之、一如既往地勇于捍卫党的意志、决定、制度和纪律规矩，做到坚守信仰不变质，服从组织不变心，投身事业不懈怠，遵守纪律不越轨。

周恩来同志曾指出：“即使参加革命多年的同志，如果忽视了改造，革命意志衰退了，还是要落伍的”。思想改造贵在一辈子、难在一以贯之。一时的思想松懈，就可能步步跌入深渊而不自知。广大党员干部要把深化思想改造、提高思想觉悟作为紧迫任务和终身课题，保持“活到老、学到老、改造到老”的清醒和定力，以“君子检身、常若有过”的态度，在自我净化、自我完善、自我革新、自我提高上久久为功、绵绵用力，常修常炼、常悟常进，如此才能真正立得稳、行得远。

（作者单位：71602部队）

军地检察机关合力维护军人军属合法权益

专项行动守护国防长城

本报讯 朱朋飞、记者景元玺报道：日前，中部战区军事检察院联合七省（市）人民检察院启动军人地位和权益保障公益诉讼专项监督行动。行动期间，军地检察机关以《中华人民共和国国防法》《中华人民共和国兵役法》《中华人民共和国军人地位和权益保障法》及《军人抚恤优待条例》等政策法规为依据，依法维护军人、军人家属和烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属合法权益权益。

记者从中部战区军事检察院获悉，他们聚焦军人地位和权益保障法定领域，牵头组织公益诉讼专项监督行动，得到七省（市）人民检察院支持。此次专项

监督行动重点对军人荣誉和名誉保护、医疗优待、文旅优先优惠等8个方面进行监督。

据了解，军地检察机关还将深入走访多个驻军单位和有关部门，实地调研军人、军人家属和烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属等优待措施落实情况。对于未落实或落实不到位的，他们将及时调查核实并依法审查立案，采取磋商、制发检察建议等方式责令限期整改，依法督促军地有关部门高标准落实军人军属优抚优待政策规定。此次专项监督行动持续到今年底，军事检察机关将继续深化军地协作，共同加强法律监督，以法治力量守护国防长城。