

“我们的赛场，永远在服务一线”

——听全国退役军人事务员职业技能大赛决赛获奖选手说说心里话

比赛回眸

一场『大比武』

一次『大练兵』

■姚笛 曹舒昊

全国退役军人事务员职业技能大赛结束后几天，来自天津市津南区咸水沽镇退役军人服务站的退役军人事务员李尚宣，仍未走出兴奋状态。

5月19日至21日，山东济南。在退役军人事务部、人力资源和社会保障部、中华全国总工会联合主办的全国退役军人事务员职业技能大赛决赛上，由李尚宣和两位队友组成的天津代表队，凭借扎实的日常积累和沉稳的临场发挥，历经理论知识考试、操作技能考核两个环节的激烈角逐，在全国32支代表队中脱颖而出，获团队风采三等奖，李尚宣也获得个人三等奖。

“我的退役军人优待证丢了，在哪里可以补办”“我的户口迁出了，还能领取慰问金吗”……决赛结束那天，李尚宣随手打开手机微信，向笔者展示她平时与老兵们的聊天记录。一条条或长或短的咨询信息，串联起李尚宣的工作日常，也记录着一名退役军人事务员在平凡岗位上的坚守。

自2022年退役军人事务员正式纳入国家职业分类体系以来，在全国各地，像李尚宣这样扎根基层的退役军人事务员数以万计。作为这一全新职业设立以来的首届国家级职业技能竞赛，此次大赛的举办，对于广大退役军人事务员而言，不仅仅是一场职业技能的“大比武”，更是一次加钢淬火般的“大练兵”。

从省级预赛一路走到全国决赛，参赛路上最让李尚宣难忘的，是紧张的备战过程。从退役军人保障法到一系列配套文件，再到退役军人就业创业、权益维护等业务流程的具体细节，几十个日夜，厚厚的政策文件、错综复杂的实操案例，成为她和队友最亲密的“伙伴”。李尚宣坦言，这段“淬火之旅”，让她和队友体会到“脱一层皮”的“痛苦”，但更多的是“上了一个台阶”的收获与快乐。一次次突破能力瓶颈，也让她在日常工作中更加从容。

脱离实践赛不出真水平，贴近一线才能验出真功夫。来自浙江代表队的冯倪，犹记得与队友参加决赛操作技能考核环节“工作场景实操”模块比赛时的场景。

该模块侧重于还原基层服务场景，结合退役军人服务真实案例设置考题。比赛中，每支代表队的3名队员各答一题，队友可以进行补充。当时，冯倪与两名队友各自抽到的题目，恰好与他们从事的岗位工作错开，但他们靠着扎实的知识储备、丰富的工作经验和默契的配合，顺利完成了考核。

“这其实和我们的日常工作一样，为退役军人提供更好的服务，既要求每一名退役军人事务员具备过硬的业务能力，也要靠团队的共同努力，我们给自己的回答打90分！”冯倪赛后说。

笔者了解到，以赛促学、以赛促训、以赛促评、以赛促建，这正是本届大赛举办的初衷。“比赛不只是为了答题过关，更是为了在实战中突破自我，全面提升退役军人事务员的服务保障能力。”大赛组委会相关负责人告诉笔者。

随着决赛的成功举办，历时4个多月的全国退役军人事务员职业技能大赛圆满落下帷幕。广东代表队等6支代表队荣获团队风采奖项，48名参赛选手获得个人奖项。

载誉归来，有选手感慨：回到岗位，感觉一切既变了又没变——手头依然是林林总总的日常工作，但他们对退役军人事务员这一职业更加热爱，为老兵服务的底气也更足了。

“对于我们而言，退役军人事务员不仅仅是一个职业称谓，更是一份沉甸甸的使命。我们的赛场，永远在服务一线……”选手们饱含热情的话语，彰显着本届大赛的动人底色——技能背后是初心，荣誉过后是征程。

做老兵信得过的娃

■山东省东营市垦利区垦利街道退役军人服务站 王清霞

得知自己在本届大赛决赛中获个人二等奖的那一刻，过去两年来与老兵相处的点点滴滴，不由自主涌上我的心头。

2024年，31岁的我由垦利街道妇联主席调任街道退役军人服务站站长。说实话，刚接手那会儿，没当过兵的我，只觉得这是一次普通的岗位调动。政策可以学，业务可以练，认真对待就行了。

真正干起来，我才发现没那么简单。我所在街道有3287名服务对象，730名重点优抚对象，站里连我在内只有4个人。而我们的工作内容政策性极强，容不得半点马虎。

我给自己选了最“笨”的办法——坐窗口。就是在那里，我遇到了周大爷。

那天下午，周大爷匆匆来到窗口，想要办理“60周岁农村籍退役士兵生活补助”。按规定，办理这项业务需要好几种材料，可他只带了一张身份证。原来，那段时间周大爷的老伴重病住院，他日夜陪护，经济和心理上承受着巨大压力。为减轻经济负担，他特地挤时间来到服务站，以为带着身份证来，就可以办理这项业务。

那天，一听说“材料不全”，周大爷一下子有点急。我连忙把他请进办公室，倒了杯水，同时大脑飞速转动：他家里走不开，不能让他再跑第二趟。通过电子系统，我打印出周大爷建档立卡时的档案，又联系人社部门调取了他的相关资料。随后，我用手机帮他拍了证件照，并手把手指导他填写申请材料。就这样，材料全部准备就绪。

周大爷的脸色这才缓和起来。但事情还没完——他以为交了材料当场就能领取补助。我跟他解释还要走审批程序，他眉头又拧起来。我赶紧补了一句：“大爷，这事我盯着，审批一有结果，第一时间给您打电话，您先安心回去照顾老伴。”

几天后，审批通过了。我给周大爷打去电话，他沉默了一会儿说道：“小同志，那天我态度不好，你千万别往心里去。你的服务，让我这心里头热乎乎的。”

挂断电话，我在办公桌前坐了许久。想起周大爷初见我时，嘟囔过一句“又是个年轻娃，能办成个啥”，我不禁拿起笔来，在笔记本上写下一句勉励自己的话：“那就做老兵信得过的娃。”

几个月前，我走上本届大赛山东省赛的赛场。情景模拟环节，评委出了一道题，几乎就是我天天面对的场景。我把那次作答当成表演，为“老兵”倒水、耐心倾听、认真解释政策……每个动作都和我在真实窗口前做的一样。作答结束后，“老兵”站起来握住我的手说：“姑娘，你要是真在窗口上班，我就认你。”

那一刻，我又想起自己写在笔记本上的那句话。我做到了。

在本届大赛中荣获佳绩后，身边人曾问过我一个没穿过军装的年轻人，怎么就能把这份工作干得这么有劲头？我想了想回答道：“老兵们曾用青春守护祖国，现在换我来守护他们的荣光。”

刚从事这份工作时，我觉得这句话像是一句口号，而在今天，它像是从我心底里“长”出来的。从周大爷说“心里头热乎乎的”，到赛场上那句“我就认你”……一个个温暖瞬间汇聚到一起，让我从一个“认真对待工作”的人，变成了一个“热爱这份事业”的人。

这条路还很长，未来，我会继续坚定地走下去。



图①：李冰雁（中）在比赛中。
图②：广东代表队队员与工作人员赛后合影。
图③：王清霞（右一）在比赛中。
图④：李尚宣（左）为军属提供政策咨询。
图⑤：安徽省阜阳市退役军人事务员走访老兵。
受访者供图
版式设计：唐 硕

当好红色记忆的摆渡人

■福建省莆田市荔城区退役军人服务中心 李冰雁

不久前，在全国退役军人事务员职业技能大赛决赛中，我获得了个人二等奖。接到编辑“谈谈工作感悟”的约稿，我思忖良久。在我们的服务对象中，有不少是上过战场的老兵，我就从工作中结识的参战老兵谈起吧。

2025年2月的一天，辖区西天尾镇退役军人陈华来到荔城区退役军人服务中心，想查询父亲陈来意的军旅档案。他搓着手，目光中满是期待：“我父亲是老复员军人，参加过抗美援朝预备队，20世纪50年代还参加过东南海域霞浦西洋岛剿匪，但不记得当年剿匪的准确时间。能不能帮忙查一查，我们也好把那段故事讲给家里的孩子听。”

我立刻打开老兵电子档案库，按姓名、入伍时间、服役部队等反复检索陈来意的信息，但一直没有结果。陈华有些失落：“难道年代久远，真的找不到了？”

“您别急，我们再想想办法。”陈华离开后，我逐一联系城厢、涵江等周边区县的退役军人服务中心，说明情况并请求协查。约两小时后，城厢区传来消息：“找到了！陈来意1953年随部队参加霞浦西洋岛剿匪，档案在我们这儿！”原来，因早些年行政区划调整等原因，陈来意的档案被留在了那里。我赶忙打电话告知陈华，他高兴不已：“要不是你们这么有耐心，这件事就要成为我们家的遗憾了。”

这件“寻档小事”，让我对工作有了不一样的认识。我们帮陈来意查找军旅档案，办理的不仅仅是一项业务，从某种意义上说，也是在守护一位革命老兵宝贵的红色记忆。

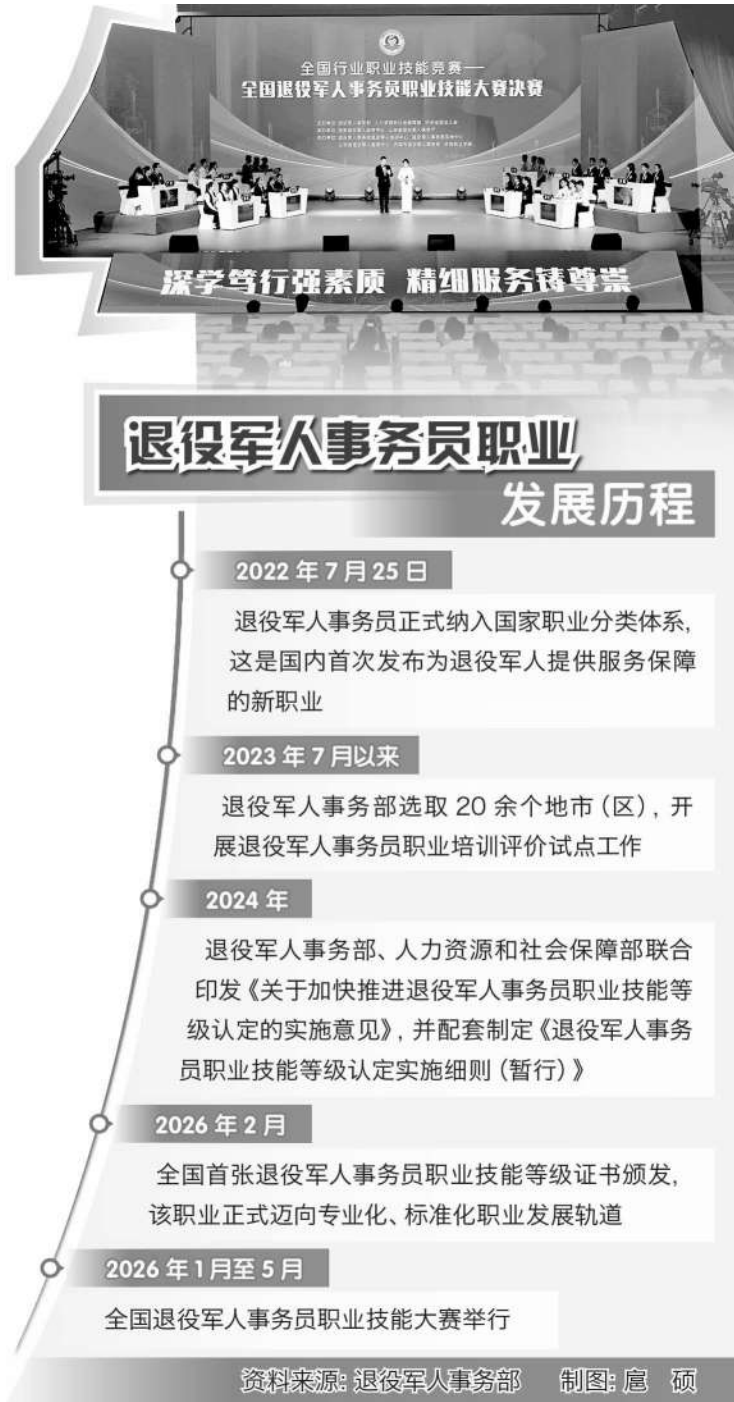
更让我没想到的是，2025年秋天，陈华再次来到荔城区退役军人服务中心。这一次，他不是来查找档案，而是希望捐赠父亲珍藏的抗美援朝老物件，包括印有“抗美援朝

朝，保家卫国”字样的慰问袋、部队学习笔记等。

陈华说，我们的那次“档案接力”服务，让他回去后思考良多。在他看来，父亲珍藏的这些老物件，其实就像是另一种形式的“红色档案”，他希望能更多人能看到这些老物件，了解它们背后的家国故事，传承红色精神。我立刻对接有关部门，帮他完成捐赠。这些老物件，如今已在荔城区档案馆展出。

从帮助陈华寻找父亲的军旅档案，到协调完成红色老物件捐赠，这段经历让我愈发清晰地意识到，退役军人事务员这一职业，不只是帮老兵办理业务的“事务员”。很多时候，我们更像是一座桥梁。帮助老兵寻回一段“丢失”的记忆，也许就能让一段淹没在历史深处的家国故事重新被看见、被铭记。

愿我们都能守好自己的岗位，当好红色记忆的摆渡人。



与烈属相伴前行

■广东省东莞市企石镇退役军人服务中心 姚学贤

在本届大赛决赛中，我所在的广东代表队获得团队风采一等奖，我和队友们总算“不辱使命”。比赛虽然结束了，但我们深知，真正的考场，从来不只是在赛场之上，而是在服务退役军人的日常之中。

在过去3年里，每年清明节前后，我都会跟随东莞市退役军人事务局组织的队伍，陪同烈士亲属前往位于广西边关的烈士陵园，祭奠长眠在那里的烈士。我镇唯一的烈士麦汝培，在多年前的一场战斗中，为掩护战友、确保连队顺利完成作战任务而英勇牺牲，战后被迫授二等功。

记得初次陪同麦汝培烈士的亲属前往异地祭扫时，我满心忐忑。那时的我毫无志愿服务工作经验，只觉得每一次提及往事，像是在触碰深埋在他们心底的伤口。然而，工作使命所在、岗位职责所系，我必须全力以赴完成任务。

于是，我开始试着放下心里的“包袱”，以“同行者”“陪伴者”的身份去走近烈属。从询问祭扫意愿，到确定出行人数，再到核对相关证明材料，每一次与烈属沟通，我都放慢语速、细心措辞，希望用更恰

当的方式、更周全的服务，最大限度抚慰烈属情绪，完成保障工作。

从东莞启程，一路向西前往广西边关，800余公里的路程，长路漫漫。记得初次踏上这段旅程时，我静静聆听麦汝培烈士的亲属讲述他生前的点滴故事，深受感动。来到烈士陵园，看着麦汝培烈士的哥哥双手颤抖着擦拭墓碑，听他感叹“年纪大了，不知道还能再来几次”，我更是心情难平。

那一刻，我突然感受到，自己身上仿佛担负着一种沉甸甸的使命。我暗暗告诉自己，身在这个岗位上，哪怕将来烈属因为种种原因不能前来祭扫，我也会年年赴约，代他们看望烈士，不让烈士孤单，不让思念落空。

三年奔赴，初心不改。从最初的忐忑拘谨、小心翼翼，到如今的从容不迫、周到细致，我渐渐体会到，英烈纪念褒扬工作，从来不是刻板的流程、简单的对接，而是温柔的守护、走心的陪伴。

往后岁月，我会继续坚守岗位，用心用情守护英烈荣光、慰藉烈属心灵、传承英雄精神。在铭记英雄、缅怀烈烈的路上，我愿与烈属相伴前行。

点 睛

为老兵多想一点

■胡家升

退役军人事务员这一新职业的设立，承载着国家对退役军人的关怀，寄托着万千老兵的期盼。广大退役军人事务员肩上挑着的，一头是政策的分量，一头是老兵的信任。老兵的获得感、幸福感、荣誉感，就藏在他们每一次的温暖问候、每一次的细致服务里。

2022年以来，随着退役军人事务员正式纳入国家职业分类体系，各级退役军人服务中心（站）工作人员职业发展和待遇保障通道更加清晰，干事创业的动力更加充足。如今，伴随这支人才队伍专业水平的不断提高，老兵们的所思所盼从“有人管”不断走向“管得好”，退役军人服务保障体系逐渐从“量”的覆盖迈向“质”的提升。

好的政策，只有落到实处才有意义。退役军人事务员身处服务保障工作最前沿，是退役军人有关政策落地落实的最后一站。在退役军人政策咨询、安置服务、就业创业、权益保障等各条战线上，广大退役军人事务员多跑一趟腿，老兵就少一份忧；他们多用一点心，老兵心里就多一份暖。

愿广大退役军人事务员都能立足自身岗位，为老兵多想一点。你们的每一次用心服务，都是在告诉老兵：为国家和人民站过岗的人，永远不会被遗忘。你们的每一个热心举动，都是在将党和国家“让退役军人成为全社会尊重的人”的关怀，化作老兵身边看得见、摸得着的温暖。