

基层热点话题·聚焦服务基层

新修订的《军队基层建设纲要》明确指出，党委机关应当建立和落实为基层办实事制度。服务基层、服务官兵是领导机关的重要职责。当前，部队训练压力大、工作运转快、管理要求高，官兵实际困难多，对领导机关服务基层提出更高要求。

去年以来，着眼把服务基层、服务官兵的工作落细落实，第79集团军领导机关深入开展以“送法律服务、送心理服务、送警示教育、微课巡讲、文艺巡演”为主题的“三送双巡”活动，做到情感在一线融洽、问题在一线解决、服务在一线落地，赢得了基层官兵一致点赞。

# 把服务送到基层官兵心坎上

■ 鹿浩 本报特约记者 海洋

## 记者调查

### “慢服务”有时等于没服务

“一天三两土，不够晚上补”“一年一阵风，从春刮到冬”……听老兵们讲述野外驻训地的“风土人情”，第一次参加跨区驻训的列兵徐佳淇心里七上八下，不知道身体能否吃得消。

让徐佳淇没想到的是，部队刚到驻训地没几天，集团军“三送双巡”活动服务队闻讯而至，送来的心理服务、文化大餐等“急需品”，犹如丝丝春雨，浸润了他焦灼的心。

惊喜的远不止徐佳淇一个人。热浪滚滚，连续的高强度训练，让正在野外驻训的战士们有些发蔫。

“草原的夜晚好美好，就是文化生活有点单调……”晚饭后，暑气渐消，仰望满天繁星，都业丰不禁自言自语。

不几天，集团军业余文艺轻骑队来到驻训地。激情四射的舞蹈、令人捧腹的小品、荡气回肠的歌曲……一个个精彩纷呈的节目，让都业丰和战友们直呼过瘾。

演出结束，都业丰从连队干部那里得知，文艺轻骑队演出的节目都经过精心准备、精心挑选。

服务基层，很重要是想官兵所想、急官兵所急、解官兵所难，在亟需之时、渴求之际及时送达。相反，服务“总晚点”，关怀“慢半拍”，效果就会大打折扣，甚至失去意义。

这样的场景，常被基层官兵吐槽——

营房渗水，多次打电话上报机关，结果雨季都快过去了，水还没有止住，大家打趣说“这服务挺‘水’的”；

第一季度士兵接待日反映的文体器材发放问题，到第二季度还没有落实到位，有人网上留言“等到花儿也谢了”；

来队家属，在出站口左等右等不见踪影，打车赶到部队门口时，机关的接站车还没有派出，官兵们调侃“我被机关‘闪了一下腰’……”

“拖拖拉拉‘慢服务’，不是效果减半的问题，服务不到点子上，有时等于没服务，白忙活。”该集团军领导说，服务基层既要有温度，也要有速度，只有靠前了解需求，精准精细服务，才能把服务送到官兵心坎上。

野外动态条件下，部队工作节奏快、任务转换频，官兵情绪变化大、心理负担重，基层运转“超负荷”，要求机关服务也要跑出“加速度”。

多下“及时雨”，不送“雪后炭”，把工作想在先，做在前，就能赢得兵心得到认可，取得工作的主动权。

“三送双巡”活动服务队，还为驻训官兵发放了警示教育卡片。卡片结合部队任务特点，参考以往全军各单位现阶段多发频发的事故案件，一案一卡，图文并茂，方便随身携带，成为相伴官兵左右的“安全消防员”。

“事故案件的发生往往是一念之差、一气之下、一时之勇，打好‘预防针’是有效预防的关键。”该集团军保卫处干事孙海阔说，部队野外驻训期间是枪弹失控、雷击触电、失密泄密等事故案件的多发期，他们有针对性地制作警示教育卡片，把危险分析在前、危害剖析在前，让官兵在潜移默化中实现自我教育。

### “干货”是赢得官兵的“硬通货”

夜色已深，灯光下，微课巡讲小组成员、某旅教导员杨加木还在加班备课。

为了把这堂5至8分钟的微课讲精彩，这位原“雷锋连”的指导员，像“接了一个大工程”。

经过一番认真准备，授课任务基本有了眉目，但他总感觉还欠点火候。“如何把老生常谈的话题讲得吸引人、打动



图①：法律专家现场授课。  
图②：精彩小品赢得官兵喝彩。  
图③：心理专家进行“一对一”服务。  
高波、杜成锐摄

## 锐观点

基层是战斗力的基础，士兵是部队建设的主体。服务基层关爱士兵，就是服务部队建设，促进部队战斗力提升。

当前，基层建设在使命任务要求、建设内涵、日常运行状态、部队组织形态、官兵成分结构、外部社会环境等方面面临许多新情况新变化，对各级党委机关服务基层提出了更高要求。

服务理念决定服务态度，影响服务成效。各级党委机关要带着温度、带着感情做工作，自觉强化“一线有忧我心揪、官兵有难我不安、基层有苦我难眠”的意识，把一切工作的出发点和落脚点放在基层是否需要、官兵是否满意上，竭尽全力为官兵排忧解难，设身处地为基层解难，用务实举措打动基层、感染官兵，回好服务基层这张答卷。

## 服务基层，到位更要见效

■ 海洋

人？”那些天，杨加木一直在琢磨如何推陈出新。

“有了！”经过一番苦苦思考，杨加木终于找到了讲好这堂课的“桥”和“船”，兴奋地直拍大腿。

他从旅雷锋纪念馆里借来了雷锋当年读过的毛著、用过的教练弹和饭盒，“3个老物件是学习互帮、训练互教、生活互助的生动展现，一物胜千言。”

“辅导授课不需要慷慨激昂的‘华章’，也不需要精雕细琢的‘金句’，只有直击心扉的‘兵言兵语’才能触动心灵，打动人心。”这是杨教导员多年开展教育的心得。

“为加深对毛著的学习理解，雷锋和战友乔安山结成对子，课余时间一起学习讨论，交流学习心得”“雷锋身材矮小，投弹是他的弱项，连队干部手把手的教，让他很快掌握了动作要领”“三年困难时期，人人都在饿肚子，雷锋却多次把自己的口粮让给身边的同志”，短短3个故事，有实物、有细节、有温度，台下官兵听得津津有味。

服务基层不能用“自我感觉”代替“基层感受”，要着眼“用户体验”，把基层需要作为第一需要，把群众评价作为第一尺度。

调查研究、撰写提纲、试讲试教……此次巡回授课，参与授课人员均为在集团军范围内遴选出的优秀政治教员，为了讲好这一课，每个人都使出了“洪荒之力”。

聆听某旅指导员张顺达关于战斗精神的授课，战士陶涛内心深受触动。他不知道的是，为了准备这堂5分钟左右的授课，张指导员的授课教案修改了不下10遍。

“只有树立‘金牌服务’意识，才能打造服务基层的‘金字招牌’。”张顺达道出初衷。

夜色已深，战友们早已沉沉睡去。忙活一天下来，集团军医院心理科护士师马庆华打起精神，认真梳理战友心理咨询的相关细节，为明天的工作做准备。

“心理服务必须直击心结，有的放矢，决不能绕弯子、兜圈子。”马庆华说。

一次下部队送温暖如此，常态为基层搞帮建也是如此。对各级机关来说，“干货”才是服务基层的“硬通货”，只有“干货”满满，才能收获掌声阵阵，对那些虚头巴脑的东西，基层官兵不欢迎，也

一眼就能识破。

“今年支援湖北抗疫，一名90后护士说，当我穿上防护服，就不再是自己是了。是的，穿上这身军装，我们就不再是曾经的自己了……”某旅政治工作部副主任潘健的授课，既旁征博引，又生动活泼，让官兵们听得入了迷。

授课结束，有人算了一下，不到6分钟的微课，潘副主任列举了4个事例12组数据，3次被掌声打断。

看似信手拈来的“脱口秀”，其实潘副主任颇下了一番功夫。“别小看这堂几分钟的微课，时间短但要求高，我提前做了大量准备。”他说。

### 服务要有多种“打开方式”

听说法律服务小分队来到驻训点，战士张翔起初并没有太在意。然而，听完旅领导对专家们的介绍，张翔脑子里瞬间蹦出两个字——大腕！

大腕果然不同凡响。聆听战区军事法院民事审判庭庭长王世昌的授课，张翔被深深吸引了。近2个小时授课，张翔的眼睛一直紧紧地盯着他，思维也一直在跟着他转。

“被征服”的不止张翔一人。“讲得真棒”，这是授课结束后官兵们说的最多的一句话。

借助地方专业力量，让服务基层走融合之路，是提高服务质量的“优选项”。该集团军政治工作部领导说，他们邀请驻地法律服务一线的专业律师和处理涉军案件的资深专家走进训练场，让专业人员提供专项服务。

家里发生的涉法问题，让战士王鹏辉牵肠挂肚。虽然旅里积极协调地方法院，但问题始终没有得到解决，这让他干什么事情都无法专心。

“法官，我家前段时间出了这么个情况，家人都愁坏了，您看该怎么解决。”王鹏辉把家里遇到的涉法问题，向来自内蒙古高级人民法院的荣如法官描述了一遍，眼神里写满了期待。

“对这件事情，可以这么处理……”听完王鹏辉的讲述，荣法官稍作思考，而后耐心地给他讲解具体解决办法。

“我知道该怎么办了，谢谢荣法官！”听完荣法官的一番话，王鹏辉的眼神从暗淡逐渐变得明亮。“我马上就给家人打电话！”

基层官兵最喜欢什么样的服务？调查显示，“专业高效”“形式多样”“持续跟进”成为高频词。

同时，一项反向调查结果则直指3个方面：力量不专业，“有心而无力”；后续无下文，“雨过地皮湿”；没有针对性，“遍撒胡椒粉”。

一段时间以来，列兵冯运一直备受自卑心理困扰，这让他感到十分痛苦。“敞开心扉，阳光就能照射进来，相信你一定能做到……”心理医生张丹春风化雨般的心理疏导，让他找到了

久违的自信。

“有什么情况可以随时和我联系……”心理服务结束时，张丹把自己的电话写在纸条上交给小冯。紧紧攥着这张纸条，小冯感到脚步也变得轻松起来。

“做好心理服务工作，并不是把理论知识讲完就万事大吉了，关键是要做好‘一把钥匙开一把锁’的工作。”对前来咨询的每一名官兵，张丹都认真地帮他们进行“心理把脉”，有针对性地进行心理疏导，并留下联系方式，方便后续跟踪交流。

服务不能只有一种“打开方式”，解难也不能是“一阵风”。服务过程中，各服务队既有面对面的集体辅导，也有“一对一”的单独帮扶，还有电话受理、微信咨询等多种方式，让服务“全时在线”，沟通“多维畅通”。

夕阳穿过云层，绚丽的火烧云镶嵌在天空。晚饭后，法律专家组结合具体案例展开骨干培训，心理小分队向基层心理骨干传授开展心理工作的方法，微课巡讲小组和基层政治教员们就提高授课效果进行热烈交流，文艺骨干们在一起切磋表演技能，他们有针对性的帮扶，犹如纷纷扬扬的“及时雨”，洒落在驻训官兵的心田……

版式设计：梁晨

第780期

### 服务要确保“产销对路”

■ 某旅宣传科科长 刘明

毛泽东同志曾说，要使同志们懂得，没有调查就没有发言权，夸夸其谈地乱说一顿和二三四的现象罗列，都是无用的。这启示我们，发挥机关服务指导基层作用，根本在于多倾听官兵心声，多了解官兵期盼，明白基层需要什么，官兵关心什么，让机关的服务与基层“产销对路”，这样才能从根本上提高服务质效。

### “马上就办”才能赢得点赞

■ 某旅摩步二连连长 王伟峰

外训前各类器材补充到位，驻训地休假班车点对点接送到位……机关及时有效的服务，让我们基层官兵倍感温暖。机关服务要讲究效率和效果的统一，如果磨磨蹭蹭，总是“马后炮”，势必消耗基层官兵的热情，让基层对机关的形象“减分”。现在机关服务倡导“马上就办”，我们基层官兵为这样的好作风点赞！

### 精准保障解燃眉之急

■ 某旅榴炮三连班长 朱晓强

看病取药、取钱转账、休假通勤……类似这样的事情，件件关乎基层官兵的切身利益。只有把这些事解决好，把惠民利兵政策落实到位，才能有效提升大家幸福感和获得感。野外驻训期间，虽然条件艰苦，训练强度很大，但机关及时精准地进行服务保障，为我们解了不少燃眉之急，让我们能够心无旁骛地投身练兵备战。

### 服务基层从“心”开始

■ 某旅侦察二连战士 吕志伟

现在机关服务基层，不仅注重官兵物质上的全方位保障，还为官兵精神层面提供多重服务。面对法律服务和“一对一”心理疏导……这些务实举措，真正为我们基层官兵办实事、解难题，真正把“知情、知心、贴心、暖心”落到了实处，为我们精武强能提供了“心”动力，也增强了部队的向心力和凝聚力。

