

追踪一名工程师的“席位”变迁

■本报特约通讯员 张少波

员”现在已经成为联通作战链条中不可缺少的一环。

“想坐第一排可没那么简单呀!”从“配角”到“C位”,牛春娜所说的“不简单”,更多的是能力挑战。

“不研究打仗,还是会找不准‘位置’。”牛春娜坦言,以前重技术轻战术,虽然技术

拔尖,却存在“作战意图吃不透、指挥筹划听不懂、战场情况想不到”的本领恐慌。

现在,每次演习之前,她都要与有关部门沟通请教,提前吃透作战方案、掌握作战意图,“越来越有作战参谋范儿”。

从“幕后保障”到“前台服务”,牛春娜不仅经历着个人的重塑,也见证着一

支部队的转型。

“看似席位前移的‘一小步’,却是信息支撑的‘一大步’。”该信息通信基地领导坦言,作为此次改革调整组建的信息通信力量,如何实现从新观念、新编制,再到新需求、新能力的转变,比适应“8

米的距离”更复杂、更艰难。

在从传统通信部队到新体制下信息通信部队的转型路上,该基地不仅经历了结构重塑,更经历了一场转变信息工作方式、提高通信服务质量的“头脑风暴”。

基地分布在大江南北的千余支保障力量,兵分多路,走访部队,主动靠上去对接需求、听取意见,推动实施“用户体

验”改善计划,努力做到以最大努力激发需求、以最大能力满足用户、以最快速度响应处置、以最佳态度反馈回应,科学高效地为各级用户提供高质量通信服务。在他们的努力下,多支跨区移防部队快速接入指挥平台、军事综合信息网、短波通信网,多个新调整组建单位网络、电话、传真通了,多个偏远点位听得更清、看得更明、联得更好……新时代通信部队的样子在行动中树立,也赢得了各级用户的称赞。



“用户体验”计划撬动了什么?

——某信息通信基地贴近部队需求改善优化通信保障新闻调查

■本报特约通讯员 张少波 徐弘源 特约记者 张能华

记者调查

什么是“用户体验”计划?面对记者的疑问,某信息通信基地作战处副处长郑欢举了这样一个例子——

身处互联网时代,大家几乎都经历过这样一个细节:第一次打开一部新手机,后台程序会自动询问是否加入“用户体验”计划。

手机的“用户体验”计划是通过收集用户在使用产品过程中的体验感受,进一步完善设计和服务,提升竞争力的过程。借鉴这一信息时代的新概念,这个基地推动实施“用户体验”计划,正是为了紧贴部队通信保障任务,梳理保障难题、及时响应需求,竭尽全力为部队各项建设提供高质量信息通信服务。

“概念之变”实质是“观念之变”

“我们的战斗,在战争来临之前就已经打响!”

隆冬时节,凌晨两点,呼啸的北风刮在脸上生疼,距离一次联动保障实兵演习打响还有不到10个小时。

让参演部队意外的是,某信息通信基地工程师高冠洋不请自来,出现在了演训场上。

“我们是来上门服务的!”刚刚完成了十几个小时的通信排障检修,高冠洋哈着“白气”钻进帐篷,冻得通红的手上捧着一份《通信服务意见采集卡》……

看着参演部队官兵们打下的“高分”,高冠洋“感觉心里暖洋洋的”。

“这是一张‘打分表’。每次通信保障,我们都会让部队官兵来打分。”仔细研究,记者发现:针对部队通信业务,表格细化了语音、网络、视频等多个类别,每个类别紧跟着不同的评价标准,最后还附有意见建议栏。

“以前最让人头疼的就是通信。”刚刚打完分数的沈阳联动保障中心某部参谋李锋告诉记者,编制体制调整后,部队常态化组织全要素演练,然而由于指挥关系复杂、保障行动多样、区域跨度加大,没有专业的通信技术力量支撑,要确保指挥通信顺畅不是件容易的事。

“说实话,一旦遇到通信故障,咱们就得想方设法向专业通信技术部队求助。没想到现在不等我们‘求援’,人家主动靠上来。”李锋说。

谈起这张没有文件规定、没有上级要求,纯属“自选动作”的“打分表”,高冠洋坦言是源于观念之变。

“以前是保障,现在是服务。”高冠洋告诉记者,为了确保部队演习通信畅通,他们还派出技术力量先后5次主动与导演部沟通需求,对接制定保障方案,“只要是我们能做到的,保障用户需要的,就一定竭尽全力满足。”

“服务是保障的另一种表述,不仅反



重大军事活动中,该基地官兵为一线作战用户紧急搭建直达战场的信息通道。

冯春剑摄

映了保障的工作属性,更体现了互联网时代的思维方式。”该基地领导说,“作为新的编制体制下通信部队的第一代建设者,我们干得怎么样,很大程度上决定着通信兵未来的样子。”

组建之初,面对职责不清、关系不顺、任务不明的现实情况,基地常委带队赴军委机关、战区、军种、院校等29个大单位走访调研,靠上去对接需求、听取意见,提出“竭诚服务”的理念,明确了“信息通信服务质量要有革命性变化,用户体验要有大幅度提升”的目标要求,在保障部队中展开“用户体验”改善计划,制定出新型作战力量建设“路线图”。

观念一变天地宽,创新服务无止境。去年11月中旬,空军某部接到紧急演训任务,急需4条指定方向通信信道,当即联系该基地所属某旅。接到保障用户需求后,旅作训科科长李聪启动了“点”“线”“面”“体”四级保障模式,“点”是保障用户,“线”是保障信道,“面”是保障网络,“体”是保障平台,“面”是保障资源,“体”是保障力量,“面”是保障手段,“体”是保障力量,“面”是保障手段,“体”是保障力量……

“是按部就班走程序,还是打破常规

保打赢?”李聪启动“点对点”快速响应机制,边制定方案边向上级报告,协调军地多方力量,第一时间确定保障方案,确保了部队演训任务的顺利展开。

以往的“痛点”,现在成了“亮点”

“叮……”几分钟不到,一份大文件的下载进度条就满格了。

“这才是真正上了信息高速公路!”陆军第82集团军某炮旅旅文书张强正在利用强军网下载资料,“找到了5G时代到来的感觉”。

在张强所在营区,以前网速较慢,让大家苦不堪言。需要下载大文件,他只能等到夜深人静的时候,有时候网络不稳定还容易中断,“只能从头再来”。

带来这一变化的,是一批“特殊客人”的到来。

“走出去找服务,送上门做保障。”去年夏天,按照基地工作安排,基地某部连长周俊带着业务骨干,对20多个保障单

位逐个走访调研,了解需求。

“网速不快、质量不高、业务不通。”了解到部队官兵的“痛点”,周俊立即向上级报告,协调带宽扩容,并安排技术骨干上门进行业务调试,一周后就实现了网络大提速。

跨前一步保障,精准服务部队。为了提高服务质量,该基地指导所属部队为每一家用户建立“档案”,量身定制保障方案,明确了“服务什么、怎么服务”等问题,确保服务不再“跟着感觉走”,而是有的放矢。

“以往的痛点,现在成了亮点!”在西部战区某演训场,31家驻训单位纷纷感慨。

由于此地没有布设军用光缆网,以往驻训演习,需要各部队自己协调通信运营商租用信道,协调跨度大、办理周期长,给参演部队带来很大不便。

基地所属某旅得知这一情况后,旅领导亲自带队,逐一走访调研,了解通信需求,组建专业保障分队,主动承担起通信保障任务。

类似这样的例子还有很多——

“由以往的营区训练转向演习场,这是卫勤保障力量走向未来战场的必经之路。但专业信息通信装备少,机动通信保障能力弱,制约着信息化建设的水平提升。”面对困境,解放军总医院向该基地某旅提出机动通信保障需求。

“部队需要什么就提供什么,打仗需要什么就保障什么。”该旅立即抽调保障模块力量,组织战场环境勘查,对接制定保障计划,在城市、山区等复杂地形下,实现了全程音视频稳定通联。

“一场演习,让我们也经历了‘能力突围’。”带队保障的作战参谋华珂告诉记者,他们对接战场需求,对准矛盾问题,主动参与部队的实战化训练,作用发挥更加明显。

“服务部队不能坐等上门,要让部队少跑腿、少犯难。”前不久,北部战区某部刚刚移防到位,基地就主动上门,摸清保障需求,对接保障计划,破解保障难题,让移防的部队踏入新营区就能融入指挥链。

服务的时、度、效跟上了战场的节奏

一次重大演习刚刚开始,部队指挥员就给基地某通信保障分队出了“难题”:紧贴实战要求,缩减通信保障人员。

“以往执行重大保障任务都是在人员、装备上做‘加法’,确保万无一失。现在突然要求做‘减法’,任务能不能顺利完成?”

“服务要紧跟战场的节奏。”谈起这一变化,该基地领导又举了一个例子:

近日,在基地的通信力量整合中,一个基础设施完备、保障用户多的通信台站被裁撤,而一个基础建设陈旧、保障用户较少的通信台站却被加强。

看似出人意料,其实顺理成章:后者保障用户大都是作战指挥用户,战时支撑作用更加重要。

“谁的战时作用更大就优先保障谁;谁离战场越近就优先加强谁。”这是在该基地刚刚下发的《战备值勤工作规定》中明文要求的。记者了解到,这个基地有类似这样的战备值勤规范近30部,涵盖战备值勤的业务规程、考评标准等内容。

“作为一支新型作战力量,要想充分释放新体制活力,就要在制度规范层面完成新质战斗力的顶层设计。”该基地领导介绍说,部队调整改革后,沿用的一些制度规范种类繁多、内容过时,仅传输业务涉及的制度规范就多达十几种;同时,改革后部队列装许多新设备,开展很多新业务,战备值勤却缺乏相应规范。

制度规范的时、度、效,跟不上部队转型发展的新要求,成为制约练兵备战的“瓶颈”问题。为此,这个基地成立制度规范修订小组,成员既有业务专家也有一线骨干,各专业各领域均有官兵参与。同时,他们向基地全体官兵广泛征集优化改进意见。历经反复论证的制度规范出台后,他们大胆用、严考评,在实践运用中面向战场滚动升级。

“现在执行保障任务都以分队形式前出,而在《战备值勤工作规定》中关于战备等级转换的内容少于营以下分队的规定。”近日,基地某旅工程师付金国的意见得到制度规范修订小组的关注。修订小组专门邀请付金国对此问题进行专项研究,最终采纳了他的意见。

“拿来就能用,照着能做好。”通信机房内,四级军士长杨洋对照上级下发的《通信网业务规程》处理保障用户的故障申告,时间相比以往缩短了一大半。



第677期

版式设计:梁晨

锐视点

习主席强调,深化国防和军队改革是“我们回避不了的一场大考”。随着军队规模结构和力量编成改革的推进,全官兵面临一个迫切的现实课题——如何让能力素质与新体制“对表”。

既然站在了新起点上,就不能只是身子进了新体制,脑子还是过去式,更不能安想着“穿新鞋走老路”。与其被“推着走”“拖着走”,不如摒弃守旧观念、守常思维、守成思想,主动塑造一个“更新、更勇敢的头脑”。

有人曾说,“一个时代的人们不是担起属于他们时代的变革重任,便是在它的压力之下死于荒野。”我们要清醒

地认识到:国防和军队改革的最直接动因来自于战场需求,最终目的是适应并服务于战场。对于通信部队来说,改革的效能怎么样,部队官兵最有“打分权”,能否对接战场需求则是最根本的“打分标准”。

战争需求的变化,意味着过去的老套路,老办法不足以支撑解决现实战场

出现的新问题。以往,个别保障单位筹划工作时,习惯“攥着资源”“制定计划”“下达指标”,等着部队来“跑指标”“要资源”,主动服务意识不强,这与改革的初衷和要求是格格不入的。

“无论器皿什物,置不得所,辄被破坏。”意思是说家里日用的器皿和物品,如不摆放在正确的地方,就很有可能被

破坏掉。当前,我们正处于挥别昨日的艰难转身、超越自我的转型中。改革转型的过程,实质上就是不断寻求解决问题之道的过程。无论未来战争态势怎么变,都离不开信息通信的支撑、融合和纽带作用,信息通信部队都将是未来战场的直接参与者。只有回答好、对接好部队要求、实战需

求这道考题,把提高战斗力作为实现价值的核心指标,才能拿到改革转型大考的高分。这是生存之道、发展之道,更是走向未来战场的制胜之道。

俗话说,不怕慢,就怕站。我们必须读懂改革、吃透改革、坚定改革,找准转型发展路径,高点起步、加紧推进,走好“紧要的几步”。抓住新质战斗力生成

读懂改革 主动作为

■张能华

的关键,让步子迈得更大些、让转型转得更快些,让一切战斗力要素的活力竞相迸发,让一切军队现代化建设的源泉充分涌流。

当然,转型总是有阵痛,重塑从来不简单。最勇敢的人,是敢于否定自己的人。只有敢于否定昨天的自己,才能收获明天的胜利。要敢于从旧的作战理念、不合时宜的模式中解脱出来,让一切与改革强军要求相悖的观念思路彻底“归零”。

上坡路从来不会轻松,干事创业的过程是寂寞艰苦的跋涉。面对改革重塑中的诸多困难和阻碍,要敢于迎难而上,勇于摆脱旧思维、老套路的束缚,充分发挥主观能动性,在政策允许的范围内理思路、想办法、定措施,竭力闯关、蹚新路、谋发展,做出经得起实践、群众和历史检验的伟大业绩。

