特别推荐

2021年2月4日 星期四

海军陆战队某旅引进电话服务评价系统,提升机关服务基层质量

"请您对本次服务进行评价……" 去年底,海军陆战队某旅作战支 援营文书乔士琪通过军线电话向财务 科咨询保障卡办理事宜,结果没想到 通话结束后听筒里传来这样一句话。

原来,旅里刚刚安装了电话服务 评价系统,当基层官兵拨打机关科室 电话时,系统会自动录音,并在结束 时请官兵进行评价。

提起接打机关的电话,乔士琪担 任营部文书之初有过不太美好的体 验。那时,他对机关安排下来的一些 事项不太了解,便打电话询问相关科 室,可谁知问题刚一说出口,便被电 话那头的参谋批评一顿。当然,乔士 琪也能理解机关干部的难处,他说: "旅里那么多连队,如果一有问题就 打电话询问,是谁都会心烦。"

基层官兵能理解,绝不代表机关 作风不需要改进。为了加强对机关 服务基层的管理和监督,该旅党委经 多方调研后决定——引进电话服务 评价系统,让基层官兵在接打完机关 电话后进行实时反馈。

一石投湖,千层浪起。这个系统一 投入试运行,便给机关干部带来不小的 刺激。人力资源科干事陈铨负责的福 利工作和基层官兵的切身利益密切相 关,每天都有人询问休假审批、结婚证 明、证件办理等相关问题,他办公室的 电话从早到晚几乎没消停过。陈铨坦 言:"有时真的会很烦躁,情绪会控制不 住。但稍不注意就可能寒了基层官兵 的心,得到差评。这个评价系统时刻提 醒我既要把事办好,还要办得有温度。"

和陈铨一样,部队管理科参谋沈 群才也天天和基层连队打交道。对 于引进这个系统,起初他不太理解, 觉得会影响机关办事效率,可当他接 连获得几个好评后,很有成就感,这 让他在和基层沟通过程中越来越注 意照顾官兵感受,开展工作也因此变 得愈加顺畅。

去年年底,服务满意度高居榜首 的宣传科被评为"机关服务基层先进 科",科长魏波在交流经验时说:"接 电话看起来是一件小事,但这个小事 却连着作风。我们常说要改进机关 服务基层作风,从哪里改?就可以从 接打基层电话做起,比如少说'你听 明白了吗',多说'我讲清楚了吗';不 说'不明白自己回去想想',要说'不 明白还可以来问我'……"

春江水暖鸭先知。机关服务态 度的转变,基层官兵感受最明显。如 今,享受到机关热情服务的乔士琪已 经习惯了"追加评价",每次打完电 话,他都要说上一句:"五星好评!"

让新科技助推机关服务基层水 平,还能有哪些尝试?眼见电话服务 评价系统取得立竿见影的成效,该旅 举一反三,开始考虑在其他领域借鉴 推广。笔者了解到,就在上个月,该旅 新开发了一个营房水电设施一键报修 系统,官兵通过扫描二维码填写损坏 信息,也可上传图片,让维修人员更精 准判断。此举简化了报修流程,提升 了维修效率,既方便快捷也省事省心。

▍编辑感言

要与时俱进拥抱新科技

编发此稿,我们在给海军陆战队 某旅点赞的同时,其实有些惭愧,电话 服务评价系统在地方应用已有不少年 头了,引入部队却还是个新鲜事。

毋庸讳言,部队管理工作在很多 方面,特别是在新科技的应用上已经 落后于地方了。部队当然有部队的 特殊性,不是地方的所有好东西都可 以拿到部队来用,我相信这个电话服 务评价系统引入海军陆战队某旅时 一定也有反对的声音,但这个特殊性 决不是自我封闭的"挡箭牌",更不是 拒绝作出改变、拒绝与时俱进、拒绝 拥抱时代的托词。与之相反,正由于 担负任务的特殊性和对于国家、人民 的极端重要性,部队恰恰应该成为思 想最解放、技术最先进的地方,永远 生机勃勃地站在时代的最前排。

一名博士军官的淬火蜕变

■本报特约记者 赵 欣 通讯员 牛伟萌

3000米跑12分16秒,引体向上20 个, 仰卧起坐两分钟105个……

这是日前第73集团军新干部集训 队结业考核中,一名学员交出的成绩 单。对于不知内情的人来说,这个成绩 并不算什么,但这个集训队的学员没有 一人不对此竖起大拇指。

成绩单的主人名叫梁懿,是第73 集团军某旅一名新干部。他还有另一个 身份——陆军军医大学烧伤外科的医学 博士。只要对比一下他刚入营时的考核 成绩,就知道他有多么不容易了:3000 米跑 18分23秒, 引体向上0个, 仰卧 起坐两分钟30个……

回忆起当时的场景,梁懿记忆犹 新: 3000米跑被第一名落下3圈,当 大家做完拉伸后,他才跑过终点; 引体向上,他铆足劲憋红脸也拉不 上一个; 仰卧起坐也只勉强做了30 个。糟糕的成绩让梁懿一度抬不起

头,有一段时间,他甚至有过放弃 的念头。

指导员王兴隆看出了他的心思。一 次体能训练结束后,他专门找梁懿谈 心:"学历高、专业精,是你的优势, 但作为一名战士,首先要有过硬的军事 素质和百折不挠的意志品质。来基层部 队是你自己做出的选择,是男人、是战 士,就要咬牙坚持下去!"

响鼓不用重槌。指导员的一番话像 给梁懿打了一针强心剂,在接下来的日 子里, 他主动给自己加码。练习引体向 上, 梁懿每次都负重20多斤, 手上的 水泡磨破了, 他又去做斜拉和举哑铃, 直到筋疲力尽 ……

石以砥焉, 化钝为利。就这样, 梁 懿终于实现了淬火蜕变。谈及今后的发 展,他斩钉截铁地说:"新干部集训只 是我的开始,我一定会努力成为一名合 格的战斗员!"

军旅追梦大讨论·讲述

仰望星空,但要脚踏实地

■第80集团军某特战旅教导员 任永利

2008年,我在特战连当排长。一 天,连长领回来一个黑黑瘦瘦的新兵 小黄,说是从兄弟部队调过来的。特 种部队训练苦是出了名的,很多人避 之不及,而他却"逆行"而上,当时我就 产生了强烈的好奇。

第二天训练间隙,我问他来特种 部队的原因,他说:"当特种兵多好 啊,练的东西多,可以打狙击枪,可以 跳伞,也可以潜水,我当兵就是奔着 这些来的。""特种兵训练很苦很累很 磨人,你这小身板能行嘛?"我听了打 趣说。"你放心,排长,我已经做好了 思想准备,再苦再累我都能坚持。"看 他态度如此坚决,我只有在心里默默

没过多久,一年一度的伞降地面 动作训练展开了。操场上"地面苦练、 空中精跳,三肿三消、方上云霄"的口 号此起彼伏,大家训练热火朝天。这 天,我从连队开完会正往训练场走去, 远远看到小黄被两个人架着正一瘸一 拐往前挪步。"这是怎么啦?""他受伤 了,刚刚在离机姿势定型训练中,他不

小心膝盖跪在了一颗石子上,起来就 站不住了,这就把他送到卫生队去。" 后来经医院检查,小黄左膝盖交叉韧 带断裂,不得不动手术,在床上躺了一 个月。出院后,小黄因为不能参加大 强度训练,"承包"了连队大部分值日。

一晃两年过去了。第二年年底, 小黄打算退伍,说身体经不起折腾了, 留下也是拖连队的后腿。

那几年,随着军旅电视剧《士兵突 击》的热播,许多青年对特种部队充满 好奇、向往,觉得它神秘、热血、充满挑 战,队员个个身怀绝技,连许三多那样 的"木头疙瘩"都能当特种兵,自己肯 定也不会差。但他们忽视了一点:每 一个兵种都有其特点和要求,有的技 术含量高一些,有的体能要求严一些, 但无论哪一个岗位,都需要大家结合 自身实际,调整身心状态,努力摔打自 己,忍得住苦累、耐得住寂寞,最终才 能成就卓越的自己,铸就闪光的军旅 人生。正因为这个原因,小黄才没有 走到最后。

想来特种部队发展的不光有战士,

干部也不少。2014年初,单位扩编成 旅,根据上级要求,我们在集团军范围 内选拔充实一批精悍队员。当时我们 旅荣誉满身、功臣云集,大项任务年年 有、比武竞赛不断线,营区内已经立起 24座一等功臣雕像,很多官兵跃跃欲 试。老姚就是这个时候来到特战旅的。

认识老姚的时候,我还在机关当 宣传干事,他在公勤队当队长,是队里 唯一一名干部。那时候下连队检查教 育,我经常看到老姚亲自拖地、打扫厕 所,所以对他印象深刻。

真正对老姚感到钦佩始于到公勤 队参观内务。那时候领导大会小会表 扬公勤队卫生整洁、秩序正规、内务标 准高,机关干部多数都不信,因为公勤 队人员最散、最难管。抱着怀疑的态 度,大家走进公勤队,从楼梯楼道、到 厕所淋浴间,再到班排宿舍,参观完不 禁对老姚肃然起敬,纷纷为他"点赞", 没想到他任职半年时间里,竟然制订 了《公勤人员管理规定》,完善了训练 管理措施,将一群作风相对散漫的老 兵带成了一群令行禁止的好兵。

深入交流后我才知道,老姚原来 在一支荣誉部队,个人荣立过二等功1 次、三等功5次。当时组织上正准备给 他提副营长,但他谢绝了,想趁年轻到 特种部队大干一番。但现实与理想往 往相差太大。老姚因为学的是坦克兵 专业,而且年龄偏大,对跳伞、潜水、狙 击等专业性强的课目不熟悉,只能到 特战旅偏重管理的公勤队任职。

老姚的故事令人惋惜,但他用责 任和行动证明了自己,用坚持和执着 赢得了官兵的支持,赢得了各级领导 的信任,后来他转为技术干部,仍保 持着勤奋进取、孜孜以求的劲头。我 们经常讲,革命军人一块砖,哪里需 要哪里搬。这句话体现的是觉悟,考 验的是能力。常言道:"是金子总有 发光的时候。"因此无论在哪支部队 服役,无论从事什么岗位,要想成就 一番事业,最根本的还是要立足本职 岗位,锤炼自己的恒心毅力、扛起自 己的责任担当,做到干一行、爱一行、 专一行、精一行,最后才能化平凡为 非凡,圆梦军营。



值班那天,我的"老经验"失灵了

■第72集团军某旅炮兵营指挥保障连班长 王 建

"下周连队组织实弹射击,各级检 查少不了。作为值班员,一定要管控好 射击场秩序。"上周末连务会后,连长对

我此前曾多次牵头组织实弹射击, 基本的路数都门儿清。为此,我将几个排 值班员请过来,简单交代了几句。"班长, 万一上级来检查怎么办?"一个值班员显 然缺乏经验。"没事,遇到这种情况我有绝 招,放心!"我胸有成竹地大手一挥。

第二天,晨曦微露,"砰砰砰",随 着三发红色信号弹升空,射击训练有

"一班长,带队去领饭。""第二组勤 务人员,准备轮换。"正当我有条不紊安 排工作的时候,营部文书小李打来电 话:"王班长,营长说要去检查你们实弹 射击秩序,跟你通报一声。"

"营长来了?没事!看来要使用绝 招了。"我心里想着,马上叫停本来计划 好的行动,迅速规整部队,一切等营长 先检查完再说。一时间,射击场迅速安 静下来,只等营长到来。

不一会儿,营长快步来到射击场, 我心里暗自得意:射击区据枪训练严格 正规,集合区管理井然有序。不用说, 今天的检查,结果肯定又是表扬!

谁知,就在营长走近我这当口,对讲 机中传来了连长的声音:"王建,第二组 勤务人员怎么还没到位? 怎么不按计划 执行?"我正准备回复,对讲机里又传来 营里司务长的责问:"王班长,你们领饭 的人怎么还没来?饭菜都凉了……"

"咋回事?"面对营长的责问,我只 得将来龙去脉和盘托出。

"王建,管控射击场秩序不是为了 好看。你叫停其他工作来迎检,打乱了 训练计划,浪费了训练时间!"营长一番 话,让我羞愧地低下了头。

知错就改!接下来的射击部署会 上,我建议利用等待射击的时间,穿插

(巩沛文、谢权鑫整理)



基层之声

在前不久的部队建设形势分析 会上,不少机关干部都谈到了自己下 基层蹲点调研时,去了几个单位、开 过几次座谈会、查摆多少问题,数据 看起来很可观,听起来很扎实。但是 笔者认为,即使做到了这些,也不一 定代表真正了解基层。

机关干部下基层,出发点和落脚 点是帮助基层解决工作上的难题, 促进部队建设发展。但一段时间以 来,缘何一些单位基层官兵关注的 热点、难点、重点问题始终难以得到 妥善解决?笔者认为,其原因主要 在于部分机关干部下基层时蜻蜓点

下基层调研不能"打卡""走秀"

■郑善福

水、浅尝辄止,把调研当成"打卡" "走秀",热衷于"调"的数量,忽视了 "研"的质量,或是只满足于发现问 题,不注重解决问题。

帮带基层重在"实",贵在"准", 没有深入的调查就没有发言权,更没 有决策的基础。如果机关干部未到 哨位、库房、训练场等基层一线进行 实地检查督导,没有主动融入官兵生 活去体验部队的日常管理、学习教 育、战备执勤等落实情况,就无法真 正知道基层官兵在想什么、干什么、 需要什么。正如到了西藏,却没有登 上哨位,谁敢说了解边防?

所以,机关干部下基层、搞调研, 也要摆脱自己的"舒适区",不走"经 典路线",少去"明星点位",多到那 些真正需要解难纾困的单位去,把 官兵的呼声带回来,把基层的问题

组织训练与交流,"在射击场后侧设置 几个区域,由专人负责,既可以组织射 击训练经验交流,也可以展开救护训练 等课目,这样能有效提高我们的训练效 率。"这个建议得到了很多骨干的赞同。 接下来的实弹射击训练,天气虽

然很冷,但训练场上热火朝天。"第二 组,跟我来!"当营长再次来到训练场, 看着刚结束射击的战友跑到第二训练 区练起了包扎,他朝我竖起了大拇指。

■ Mark 军营

1月上旬,新疆哈密军分区某边防 团新兵营广泛开展小竞技、小比武活 动,进一步提高官兵训练积极性。图 为战士们正在进行扛轮胎负重训练。 程浩东摄

┃值班员讲评

紧急集合怎能 不带车钥匙

值 班 员:火箭军某旅发射一营 营长 李 博

讲评时间:1月20日

今天早操时间,我们进行了无预告 的全副武装紧急集合,全营官兵都能按 照时限要求到达指定位置。但从检查情 况看,尽管大家个人装具携带比较齐全, 但有的驾驶员没有带车钥匙,所以这次 紧急集合只能算作"不及格"。

试想,我们紧急集合是为了什么? 紧急集合之后我们要去哪里?如果是 战时紧急集合,你的车钥匙应该在哪 里?我们很多同志的思维还停留在检 查完装具就带回的阶段,这个问题充分 暴露出一部分同志的头脑依然离战场

同志们,希望从今天起,我们每个人 都进一步把心思向备战打仗聚焦,进一 步端正训练作风,磨砺战斗意志,锤炼过 硬本领,做好"今天就要上战场"的准备。

(熊培良整理)