

写在前面

一个电话的作用有多大？它可以是家属遇到急事难事时的“定心丸”，可以是帮助官兵解决平凡事项的“解忧剂”，还可以是优化机关运行机制的“监督员”。

热线连着官兵的大事小情，传递的是为兵服务的诚意。去年4月，第72集团军某工兵旅开通“123服务热线”。热线开通以来，先后解决官兵和家属反映的8类127件问题，架起机关与基层的“连心桥”。

本期，让我们走进第72集团军某工兵旅，一起看看这个服务热线如何做到“一个电话就解决”。



一名战士拨打“123服务热线”。 潘光波摄

一条热线暖兵心

——对第72集团军某工兵旅开设“123服务热线”的调查

■黄凯楠 方仲平 洪媛媛

小事难解，究竟难在哪里

去年年初，战士小张的家属第一次来队，孰料被公寓厨房的下水管道堵塞“折腾”了一番。等到小张结束训练回来，通过连队联系到营房科相关负责人，问题才得到解决。

“如果能有专人为在营家属解决问题，该有多好。”小张的期望，反映了该旅不少官兵的心声。该旅参谋部一位参谋外出驻训时，家属一个人在家照顾两个孩子。一天夜里，5岁的大儿子突发疾病。由于丈夫不在身边，又没有卫生连的联系方式，这名家属只好将小儿子一个人留在家中，带着大儿子到卫生连就诊。

近年来，随着部队深化改革、转型发展，基层建设出现一些新情况、新问题。该旅党委本着关爱基层、暖心惠兵的原则，抽调机关干部深入基层调研，了解掌握官兵的思想状况和实际困难。一项调查问卷结果显示，超过一半的官兵表示营区分散、机关事务繁忙，遇到困难直接找上级帮忙很有顾虑，反映多了怕被“贴标签”；近20%的官兵认为，少数机关干部服务基层意识不强，有困难反映了也解决不了，“还不如不提”；近10%的官兵认为，“小事难解”容易影响家庭和睦，甚至影响自己的工作状态。

去年，该旅下发保密手机后，为收集制约单位发展的各类问题、提升单位整体建设水平，旅党委及时组建“解难帮困”工作群。然而，对于官兵个体而言，仍缺乏直接提出诉求的渠道。

官兵有事找上级，家属困难谁来办？普遍问题统一办，个别问题何时办？平时困难自己办，突发状况怎么办？面对调研中官兵关切的这些问题，旅党委经过研究讨论，决定开设一条24小时“一键直达”的服务热线，为专人负责的特殊问题畅通“绿色通道”，官兵和家属足不出户，一个电话就可以提报需求和困难。

“有疑问作出解答，有困难尽力解决，政策不允许的给出解释。”时任该旅组织

科干事彭鹏介绍了服务热线的开通过程。开通热线，首先要解决“架在哪、谁接听”的问题。服务热线由政治工作部牵头负责，由每周的政工值班员负责接听记录官兵和家属来电诉求，通知相关业务科室归口处理，及时反馈处理结果。

接下来就是给服务热线起一个容易记住的名字。他们将热线的尾号设置为123，起名“123服务热线”，同时设置了热线登记本，建立7天反馈机制，确保跟进解决问题。

去年4月，该旅“123服务热线”正式开通。

热线电话，要真正“热”起来

翻开热线登记本，笔者发现，热线电话开通之初却“遇了冷”，最初几个月只有寥寥十几条通话记录。

目前负责“123服务热线”的组织科干事董世界给出了答案。此前，热线电话设在作战值班室，尽管指定政工值班员负责接听转达，但是值班员每周轮换，很难做到全程跟进。再加上推进问题解决机制有待完善，与其他部门科室协调时不太顺畅。

董世界讲起一件事。一位基层干部曾在“解难帮困”工作群讲述了自己的家属拨打“123服务热线”的感受，“服务不够热情，有点像‘踢皮球’，最终没有解决。”

“热线是为了让官兵暖心，不能让官兵打电话把心打‘寒’了。官兵关切的问题就是我们关注的问题，必须竭力解决大家的急难愁盼。”这个问题引起旅党委的高度重视，要求组织科对“123服务热线”运行机制进行调整。

为全面提高热线服务质量，热线电话很快“搬”到总机值班室。接线员记录诉求后上报给董世界，由他联系相关科室负责人，科室第一时间指定专人负责跟进解决，并在7天内进行回访，服务质量纳入机关年度“双争”评比。

为了提升“123服务热线”在官兵和家属中的知名度，组织科加大宣传力

度，设计制作海报张贴于各营连公示栏和家属区楼道，在军属来队服务卡附上热线电话号码，还开通了网上扫码提报通道，官兵和家属可以选择实名或匿名在网上提出困难或需求。

经过多方努力，热线终于“热”了起来。从今年6月开始，热线的“热度”大幅提升。

热线登记本显示，服务热线“升级”后，第一个“求助”来自爆破连文书邢红叶对军士休假制度的扫码提问。

“我当时不太好意思打电话直接问，就想着扫码试一试。”邢红叶说，当天人力资源科一名干事就给他回了电话，详细解读了相关休假政策，“我随后就给了热线一个5分好评。”

“有时候，我们一天能接到好几个来自官兵和家属的电话。大家反馈的问题种类也越来越多。”“123服务热线”接线员彭婧涵介绍，从6月1日到11月30日，服务热线接听来电的解决率达到90.3%，满意率达到93.6%。

为兵服务，再小的事也是大事

前不久，该旅一名病休干部家中电视机出现故障，他的父亲端礼洪拨通了“123服务热线”，电视机故障得到及时修理。

这不是端礼洪第一次拨打“123服务热线”。今年6月，他的妻子突发疾病需要送往医院，但生病的儿子也需要人照顾。无奈之下，端礼洪试着拨通“123服务热线”，工作人员迅速帮他协调了救护车，卫生连安排人员前往家中照顾他的儿子。此后，端礼洪成了“123服务热线”的“粉丝”，逢人就热心推荐。

服务热线的来电中，像端礼洪这样的“回头客”并不少。该旅三级军士长邹贤飞的家属李慧，分别于8月11日和10月28日两次拨打热线电话。“两次打电话，其实事都不大。第一次是家里要搬运一个大件电器，但丈夫在外驻训，我一个人实在搬不动，就打了‘123服务热线’，没想到很快就帮我

解决了。”李慧说，“接线员很热情效率也很高，这条热线电话真的能帮我们解决难题。”

翻开热线登记本，上面记录着许多“小事”：部队管理科参谋胡鹏飞带人清理家属区马蜂窝，财务科助理员周磊鹏帮战士查询探亲路费发放事宜……“基层无小事，官兵无小事，满足官兵诉求是这条热线的第一要务。”董世界说。

并不是所有来电的反馈都得到好评。热线电话登记本上，有7条来电的“反馈”一栏没有打分。其中有官兵反映的营区线路问题，还未纳入年度建设规划。还有官兵在一些涉法问题上的诉求，保卫科相关负责人咨询律师后，找不到法律支撑……“面对一些一时没办法解决的问题，我们会尽力做好疏导和解释工作。”董世界说。

“帮助官兵和家属解决一个个难题的过程，也是机关提升服务能力的过程。”董世界介绍，有近10条来电反映的是看病班车、节假日家属来队接送站问题。旅党委借鉴兄弟单位做法，通过租用地方车辆等方法解决了用车问题。有5条来电涉及身份证办理流程，人力资源科为此优化身份证办理流程，由每季度集中办理调整为材料即交即办。针对官兵补办身份证时照片通不过认证的问题，宣传科还安排专人为官兵拍照。

“开通‘123服务热线’后，官兵和家属遇到问题，首先想到依靠组织解决。这条服务热线，打通了服务官兵的最后一公里。”该旅领导介绍，除了开通“123服务热线”，旅党委积极发挥“解难帮困”工作群功能，提出“逢五议事”制度，在每月的5日、15日、25日商议各营提报需要旅党委解决的矛盾困难，积极协调各方研究解决方法，拉单列项推进。为提升机关工作“精细度”，该旅还将机关推进解决的力度和官兵反馈的满意度纳入“双争”评比，常态利用交班会、首长办公会、基层建设形势分析会等时机进行讲评，树牢党委机关“基层至上、士兵第一”的工作导向。

机关真情服务，基层真心点赞。“123服务热线”开通后，官兵的获得感显著增强，纷纷表示要安心工作训练，用优异的成绩回报组织关爱。

基础。服务基层就是服务战斗力，心系官兵就是心系打赢。暖心工程是一项长期工程，把官兵的“挠头事”当成“心头事”，需要始终投入真情，把涉及官兵切身利益的事放到心上、抓到点上，在坚持问题导向中加强人文关怀，敏锐发现问题、认真分析问题、及时解决问题，扑下身子搞建设、沉到一线抓落实，使暖心工程成为推动战斗力提升的基础工程、支撑工程，不断提振军心士气、凝聚部队力量，激发强军兴军持久动力。

（黄凯楠整理）

※※告，但那天时间很晚，和我一起值班的班长王琪直接联系了她的丈夫所在连队，几分钟后就接通了电话。

第二天中午，那名战士特意打来电话，向我们表示感谢。那一刻，我感到心里特别暖。作为接线员，尽管我们很多时候不能帮大家直接解决问题，但可以通过专业的服务态度，提升大家的来电体验。

半年多来，我接到过几十个热线电话。回访时，我们也收到很多感谢，话语间大家都对“123服务热线”充满信任，我们也能感受到他们的难题解决后的那份喜悦。

热线，服务一线。我在这份工作中获得了满满的成就感。

（刘伟增整理）

军媒视窗

空军报

12月13日

北部战区空军某基地探索解决隐形“五多”问题——

周五该不该发文？

■安程浩 刘汉宝 朱广赢

与站长沟通过工作情况，给排长嘱咐了注意事项，11月19日晚饭后不久，北部战区空军某基地所属某雷达站指导员孙杰，愉快地踏上回家之路。尽管家离连队不远，但对孙杰来说，之前想周末轮休还真不容易。

今年上半年，基地领导到该雷达站检查，在查阅支委会记录本时，看到议题设置合理，发言质量也不错，但时间却在周六。仔细查看，周末开会并非偶然。

“为什么牺牲休息时间开会？”面对领导的询问，孙杰如实汇报。那次支委会会议，他们本来定在周一，提前到周六是因为周五接到上级下发的一份文件，机关要求第一时间研究落实并反馈情况。当时，他和站长有些为难：按理说，事情并不紧急。如果不研究部署，担心上级检查，被批评工作迟滞不敏感；马上落实，又侵占了官兵正常休息时间。经过权衡，他们还是选择以工作为重、马上落实。以往周末开会的原因也大抵如此，孙杰的多次周末轮休也“泡了汤”。

对于“周五发文”的原因，承办这份文件的干事郭宏业解释说，有时战区空军机关周一办件，基地周二、周三接到上级文件，研究、呈报、部署，等到成文发到基层经常赶上周五。

问题摸清楚后，该基地党委机关出台措施，要求紧急文件随时下发，一般性文件避开周末，周一再下发基层。然而，新规定执行一段时间后，事情并未向预期方向发展。该基地领导发现，发文时间并没有主动回避周末，周五发文的频率和以前区别不大。措施制定了，为何不落实？

基地领导再次听取机关和基层代表的意见时，一名机关干部的发言反映了大家的普遍想法——各处室都认为自己的业务工作重要，也习惯于该发的文件能尽早就不拖延，何况还有

“紧急文件随时下发”的免责条款。

“理由似乎很充分，都是为工作，但是否紧急到周五必须发、周六抓落实？工作积极应该得到肯定，有免责条款也没错，但这背后是否又藏着不担当？”该基地领导抛出问题后，引起了大家的反思。之后，周五发文的现

象得到一定减少。

空军《关于进一步解决“五多”问题的若干措施》下发后，该基地党委第一时间深入学习，认真抓好贯彻落实。特别是针对机关存在的“周五发文”现象，他们对照《措施》进行再次研究，组织机关干部围绕“该以何种态度抓工作”“该以怎样的担当精神减‘五多’”等话题进行讨论。随后，他们明确：转发上级文件、落实上级要求，按文件紧急程度办理；本级制发文件除紧急事项外，不得在周五发文布置；实行机关制发文件归口管理，核文部门统管发文字号，把关文件紧急程度，严管处室名义函件，从源头上减少总体发文数量；定期检查机关发文情况，对发文时间、文件质量、文件必要性等进行评价，并利用首长办公会进行讲评，督促机关养成慎重发文的习惯。

此外，该基地严格限制发文时使用“立即传达”“立即部署”“立即召开支委会”等用语，有些工作即使周五发文部署，也让基层自主把握工作节奏。他们还推行电子文件签阅，倡导减少机关文件往来，简化文件办理流程，提高机关工作效率，把预计周五发的文提前到周四或周三。

不久前的一个周四，郭宏业收到上级关于开展向典型学习的通知。他没有按照以往做法迅速拟制文件通知各部队，而是向部门领导请示后，与其他处正在谋划的一项活动结合发文，既不用加班加点撰文呈报次日下发，也得到领导“主动谋划”的肯定。

下发文件要有“基层思维”

■赵 越

“周五发文”，表面看发文流程没问题，机关层层转发也没问题。然而，就像在球场上，人人努力拼抢，看似积极主动，但拿到球就传，却不看传得准不准、时机合不合适、能不能促成进球，结果可想而知。

周五该不该发文，需要机关判定工作紧急与重要程度之后决定。如何判断？关键在于强化“基层思维”，机关只有坚持战斗力标准，多站在基层实际角度考虑问题，才能真正解决好“周五发文”问题。

端正对待基层的态度。机关应端正思想认识，强化服务意识，树牢打仗思维，避免不分轻重缓急，一味督促基层加快落实，让本该指导基层的文件成为额外的负担。

考虑基层的承受能力。下发文件要充分考虑到哪些文件与基层有关，哪些文件需要基层上报材料，是否紧急，紧急到什么程度，党委机关要心中有数。比如，机关已经掌握的情况，没必要让基层重复上报；不紧急的工作，不必周五通知。不然既牵扯基层主管精力，又影响官兵正常休息。

把握基层需求精准指导。精准理念，是指导基层的科学思维和工作方法，需要机关把提升能力作为基础，把强化责任心作为重点，以负责的态度抓工作，在此基础上围绕战斗力建设立起效果导向，针对基层所需，提出建议给出指导，在合适的时间下发适合的文件，保证文件真正起到指导服务基层的作用。



图①：“123服务热线”接线员接听来电。

图②：官兵致电“123服务热线”反映营区净水系统出现故障，军需营房科助理员与维修骨干前往处置情况。

潘光波摄
制图：扈 硕



近日，武警贵州总队六盘水支队围绕实弹射击、实装通过200米障碍等军事体育课程开展年终军事训练考核。

何国裕摄