

潜望镜

报销差旅费，为何让几张发票难住了

■本报特约记者 李佳豪

再次接到出差任务，第77集团军某旅副连长丁毅没有像上次那样反复推辞，而是很快收拾好行李，踏上了开往机场的班车。

“不是不想给机关干活，而是被之前的经历折腾怕了。”谈及此前拒绝出差的原因，丁毅道出一段往事。

去年夏天，丁毅接到机关一名科长打来的电话，询问他能否出差回一趟老家，替机关办理几名军士转业移交的相关事宜。“一是目前科里就我和另一名干事在位，实在抽不出身；二是考虑到你对自己家乡熟门熟路，办事更方便。你放心，产生的费用留存好发票，回来后依规报销。”科长的情话词恳切。

这名科长刚说完，丁毅就毫不犹豫地应允下来。第二天一早，他便带队和那几名转业军士一起，踏上了出差之旅。

方便起见，丁毅统一为大家购买了往返机票，并垫付了食宿和市内交通费用，金额总计近万元。“到时候我负责报销就行，你们就别操心了，免得还要分头往机关跑。”

虽然是第一次出差，不过办事细心的丁毅将行程安排得井井有条，很快完成了任务。返回单位后，本以为这趟旅程能够顺利画上句号，他没有料到的是，因为几张发票，自己垫付的差旅费迟迟无法报销。

“你这几张住宿和餐饮发票全不对。你开具的是对私发票，而非对公发票。”

在报销差旅费时，面对财务科助理员抛出一连串专业术语，丁毅感觉摸不着头脑：“啥对公对私发票？派我出差时，只告诉我开发票，也没人说还有这些道道啊！”

虽然丁毅委屈不已，可规定摆在那里，只能照办。万般无奈之下，他只得在今年年初利用休假回家的机会，挨个店铺登门，重新开具发票。可令丁毅没想到的是，时隔半年之久，他之前出差住过的宾馆竟已停业。

“商家都找不到了，又去向谁开发票呢？替机关出差办事，难道还要自己掏钱？”眼看垫付的几千元钱似乎就要这样“打水漂”，丁毅心中既不甘又



何至承绘

委屈。回到单位后，他将自己的经历发到“首长信箱”。当天下午，他便接到旅领导打来的电话，让他去办公室一趟。

“机关工作忙，大家都理解，但你不能只给官兵派任务，不给大家教方法。当初出差前，你在电话里交代好发票该怎么开，不就省去了许多麻烦事吗？”推门进入办公室，丁毅看到旅领导正在批评当时派他出差的那名科长。

随后，旅领导又扭头对财务科助

理员说：“严格财务报销制度，是为了部队利益不受侵害，可是你机械执行规定却损害到官兵的个人利益，这让人寒心吗？”

说罢，旅领导叫大家一起围坐在办公桌前商量这个问题怎么解决，以及将来如何避免类似的情况再次出现。

“机关可以印制《差旅费报销手册》，写明经费使用标准、报销程序和注意事项，以后再派人出差，提前交到官兵手中。”

记者感言

交办工作不妨“多说几句”

■李佳豪

心理学上有一种理论，叫作“知识陷阱”。它是指在沟通中，已经掌握某项知识的一方，很容易先入为主地认为其他人也同样掌握此项知识，于是将语言简单化，导致双方产生交流障碍和理解偏差。

在日常生活中，“知识陷阱”的现象普遍存在：家长在给孩子辅导功课时，总认为一些公式并不复杂，于是常搞不懂为何孩子总是连如此简单的东

西都记不住；老兵在为新兵教授动作要领时，认为自己只要做几次示范就能让新兵学会，殊不知新兵常因无法理解动作背后的原理而无法顺利掌握。同样地，对于一名长期和发票打交道的财务助理员而言，很容易区分对公发票和对私发票。然而，对于大多数普通官兵而言，若没有专业人士指导，很难分辨这两者间的差别。

因此，各级在给部属交办工作时，不妨“多说几句”，多站在他人的角度上思考问题：“对方是否能够理解我的意图”“我布置工作是否讲得太简略了”“应该提醒的注意事项是否都交代清楚了”……只有这样，才能及时消除因信息差带来的认知问题，从根本上避免类似上文中“因机关干部少交代一句话，却让官兵跑断腿”的情况发生。

“落实”不能止于“回复”

■贾百兴

基层之声

这几年，一些单位陆续开通了“首长信箱”“机关热线”等方便基层官兵反映问题困难、表达意见建议的渠道。但实际效果如何？官兵们反映的难题是否能够得到妥善解决？前段时间，笔者和一些基层官兵聊起了这个话题，大家的反映出乎我的意料——“得到回复很及时，解决进度却很滞后”“有些问题反映一次解决不了，只好反复提、经常提”“领导知道了，机关回复了，然后就没了下文了”……这些略显无奈的发言背后，折射出当前一些单位服务基层工作

存在的问题：有的机关干部简单把“回复”当“落实”，对基层官兵解难帮困不彻底、不到位，同时也缺少必要的“回头看”机制。

很多时候，基层官兵反映的矛盾问题并不大，解决起来也不难，但正因如此，反而不容易引起足够的重视。他们常说要办“暖心事”。怎样才能“暖心”？就是要把基层官兵的事当作自己的事来办，办就办好、办就办实，办完之后再回头看结果怎么样。这不仅是基层官兵的心之所盼，也是各级改进工作、提升服务基层质效的主要落脚点。

基层无小事。各级要多一些“实打实”的动作，少一点“空对空”的回复，把基层官兵的“急难愁盼”及时解决好，让他们真正感受到来自组织的关怀和温暖。



武警广西总队贵港支队组织开展反恐演练，检验提升特战队员协同作战能力，为遂行多样化任务奠定基础。

上图：隐蔽接“敌”。

右图：快速追“敌”。

孙跃摄

制度没有温度。”了解相关情况时，该支队领导向机关各部门强调，要重视做好解决基层问题、服务基层工作的“下篇文章”。

随后，相关业务科室进一步明确了官兵周末外出的方式、时间等，并及时追踪落实情况和官兵反馈，得到了基层好评。

在此过程中，该支队党委一班人意识到，要杜绝同样的问题重复出现，机关人员就不能只坐在办公室里线上回复，必须深入基层了解真实诉求，推出务实举措，还要及时“回头看”，确保解决措施真正落地生效。

前不久，该支队出台了“首长信箱”回访机制：由宣传科汇总整理一周官兵反映内容，形成回访责任清单，相关业务科室限期解答回复，提出解决措施，并在7日内进行回访；回访结束后，相关业务科室负责人在交班会上汇报情况，形成解决问题的闭合回路。

一视同仁，不给标兵添压力

■东部战区空军航空兵某团机务中队指导员 张朕

前段时间，中队组织机务维修质量评比，机械员任廷福和特设员王能明发挥出色，凭借优异成绩登上了“标兵光荣榜”。这本该是件高兴事儿，可最近他们却有些愁眉不展，训练积极性也不如以前。

一次谈心时，他们向我说出了心里话。一天业务学习时，班里接到通知要执行一项公差勤务，几名战友都被“派活儿”，轮到任廷福时，他却被告知工作已经分完了。“为啥大家都去了，唯独我不去？”任廷福向班长提出了异议。但班长只是拍了拍他的肩膀，说这些小事有其他人就够了，让他多看看专业书，下次评比再拿个好名次。

面对班长的有意“偏袒”，任廷福感到无奈，却又不知道如何反驳。无独有偶，特设员王能明也倾诉了类似的苦恼。自从被评为标兵，每逢公差勤务，全班都集体出动，只有王能明一个人“留守后方”。打扫卫生区时，他也是被安排擦玻璃、扫走廊这类轻快活儿。即使出现内务水平不高、外出超时归队等问题，班长对他也是以提醒为主，少了往日的严厉。

如此“优待”让任廷福和王能明深感困扰：身为标兵，却不能以身体冲锋在前；想拒绝“特殊照顾”，又怕被批评“不识趣”……他俩都说，身上的“担子”轻了，心里的“包袱”却越来越重。

对此，我在其他官兵口中听到了不同声音：有人认为如果标兵参加活动、执

行任务都不积极，普通一兵更没必要严格要求自己；也有人觉得班长的做法情有可原，标兵要为班里争荣誉，自然需要腾出更多时间钻研业务……

这件事引起了我的警觉，我先找来几位班长了解他们的想法。原来，标兵评选后，我号召官兵们要向他们学习，并交代班排骨干对他们要多关心照顾、加大培养力度。没想到，有的骨干却错误理解了我的意思，用减少工作、降低标准等方式对待标兵，以示重视，还想以此调动其他战士的训练积极性。结果事与愿违，此举非但没有产生预期中的激励效果，反而让标兵们产生了心理负担，给中队作风建设带来负面影响。

弄清了前因后果，我当即组织班排骨干召开专题会，及时叫停个别班排对标兵的“特殊照顾”，明确必须严格落实各项制度规定，对待官兵要一视同仁，安排工作任务不能“双重标准”。随后，中队还组织了一次讨论交流活动，让大家就标兵需要具备的素质能力、如何培养标兵等问题畅所欲言。

理越辩越明。讨论交流活动结束后，战士们对标兵的理解更加深刻，争当标兵的劲头也更足了；班排骨干注重在工作中“一碗水端平”，对所有官兵保持高标准、严要求。而没了“特殊照顾”后，任廷福和王能明也“轻装上阵”，踊跃参加各项工作。

(余志宾、邢金鹏整理)

带兵人手记

批评有度，不让战士有心结

■新疆军区某团警卫侦察营指导员 陆鹏皓

今年一季度考核前，各项训练准备同步展开，一排二班副班长杨新澳的表现却不尽如人意。

杨新澳本是连队的训练尖子，但翻看这段时间的训练成绩表，好几个课目“亮了红灯”。尤其是一贯引以为傲的单杠卷身上课目，几次成绩居然只是“及格”。

我先按兵不动观察了几天，发现除了训练成绩依然不见起色，杨新澳没有其他异常。难道是他家里有事？我电话联系了杨新澳父母，了解到他家里一切都好。而他和战友的相处，与以往相比也没什么区别。

“到底问题出在哪里？为什么曾经的训练尖子蔫了？”为了把问号拉直，我只能另想他法。一天晚上，我在查铺查哨时发现当值哨兵正好是杨新澳。于是，在签好执勤登记本后，我专门留下和他聊了几句，终于找到了问题的答案。

前段时间，连队接到给全团官兵进行车载通信装备通联课目演示任务。杨新澳被班里推荐担任第一操作手。然而在演示过程中，由于太过紧张，他竟把连接步骤搞混了。

虽然最后完成了任务，但杨新澳的出错还是让连队在全团官兵面前出了糗，让大家将近一个月的付出打了水漂。我当时很生气，演示任务结束后，撂下一句“一排长回去好好教一教”，就让

值班员把队伍带回了。杨新澳告诉我，到了连队门口后，先是排长针对他出现的问题讲了10多分钟，随后，班长又把他留下来继续批评。

在如此重要的场合出现失误，杨新澳原本心里就很自责了，而后的接连批评更是让他无地自容，陷入深深的愧疚之中。可作为副班长，他不能在战友面前表现出来，但心里的疙瘩一直没有解开。

仔细想想，如果我当时能够冷静一点，照顾到犯错战士的情绪，考虑考虑地点场合，注意一下方式方法，也许就会出现另一种结果。

“批评要掌握火候分寸，不能让战士产生心结。”我和连长沟通后一拍即合，召集班排骨干就如何正确开展批评教育进行了讨论交流。随后，专门安排一位老骨干与杨新澳进行结对帮扶，帮助他卸下包袱、重拾信心；同时为了调动他的工作积极性，发挥他的特长优势，我们让杨新澳参与组织全连的基础体能训练。

不久，杨新澳主动向连队建议，根据官兵身体素质差异，区分不同专业需求，科学制订体能训练计划，有针对性地提高大家的训练水平。看着杨新澳最近的积极表现，我很欣慰：“以前那个斗志昂扬、工作积极的好战士又回来了！”

(郑钊、张政整理)



新闻前哨

武警四川总队机动第一支队改进服务基层工作——

出台“首长信箱”回访机制

■闫松 吕俊飞 邹浩

“首长，您好，请问能否将有关周末外出的规定再明确一下……”前段时间，武警四川总队机动第一支队领导在查看“首长信箱”时发现，此前已经答复的问题，还有官兵再次反映。

一个月前，有官兵反映周末外出时间不合理问题，当时负责“首长信箱”管理工作的宣传干事，及时将这一问题整理上报支队领导。支队领导责令相关业务科室及时回复、抓紧解决。3天后，官兵反映的问题下面出现回复：根据

《内务条令》规定，结合支队实际，各大队(中队)可按请假事由自行决定，不得硬性要求……

为什么同样的问题会再次出现？在调查时，他们发现，虽然相关业务科室进行了线上回复，但没有明确具体该怎么办，致使基层分队也拿不定主意。

“‘首长信箱’里反映的内容，就是抓基层、打基础的工作，需要久久为功，善作善成。处理好基层来信，不能有

