

致敬！他们用心用情服务退役军人

扎根基层一线 让尊崇关爱“零距离”

尊崇武汉
长江日报
武汉市退役军人事务局办

在武汉，一张以基层退役军人服务站为节点的服务网络正不断织密。它们深入街道社区，如同灵敏的“神经末梢”，将国家的尊崇与关怀精准传递至每一位退役军人身边。从化解“槽心事、揪心事、烦心事”的贴心服务，到搭建再就业再创业的广阔平台，再到激发参与基层治理的内生动力，武汉基层退役军人服务站正以其扎实而富有创造性的工作，筑牢尊崇与关爱的坚实基础，让退役军人的获得感、幸福感、荣誉感更加充实、更有保障、更可持续。

武汉市退役军人事务局主要负责人表示，做好新时代退役军人工作，就是要

树立人人都是退役军人事务员的服务理念，根据属地特点优化规范基层退役军人服务站特色陈列，锻造一支政治坚定、业务精湛、作风过硬的“战斗团队”，构建全链条、全周期的服务保障体系，不断开创武汉退役军人事业高质量发展新局面，为奋力推进中国式现代化武汉实践作出新的更大贡献。

今天，让我们走近6位基层退役军人服务站负责人的日常，看他们如何用各自的创新实践与真情付出，在服务保障的“最后一公里”上，将尊崇与关爱转化为可感可及的实际行动。

民权街道退役军人服务站站长谭建：为退役军人提供“全方位”暖心服务

“我曾是一名军人，解决好退役军人的槽心事、揪心事、烦心事是我工作前进的动力。每当看见他们的困难得以解决，那份军旅岁月中熟悉的使命感，依然会在我心中燃起。这，就是我最踏实的自豪。”江汉区民权街道党群服务中心副主任、退役军人服务站站长谭建谈及退役军人事务工作时，眼神中透露着对这份事业的热爱与坚守。

“政策掌握好，才能实现精准服务。”谭建曾荣获2021年武汉市模范退役军人，作为退役军人服务站站长，他坚持把学习作为坚定信念、提升能力、指导实践、推动工作的有力抓手，深入学习领会国家关于退役军人工作的方针政策、法律法规以及重要指示批示精神，推动退役军人服务站成为政策落实的“最后一公里”。在2025年武汉市退役军人服务技能竞赛中，谭建作为江汉区代表队成员之一，荣获全市个人三等奖、团体二等奖的好成绩；在2025年湖北省退役军人服务中心（站）工作人员职业技能竞赛中，谭建作为武汉市代表队成员之一，再次荣获全省个人二等奖，武汉市代表队荣获团体赛一等奖。

谭建走访时发现，部分高龄、独居退役军人家庭存在用气安全隐患，立即组织实施“安全暖心工程”，为百余户高龄、独居退役军人家庭安装烟感

报警器、更换燃气自闭阀、赠送国防应急包，退役军人陈师傅高兴地说：“政府把安全送到家门口，我们心里踏实多了。”

谭建还时刻关注着退役军人的健康，他积极链接民权街道社区卫生服务中心医疗资源，为退役军人开展健康体检，提供个性化健康指导与疾病预防建议。78岁的退役军人李师傅患有高血压，在退役军人服务站和民权街道社区卫生服务中心的关爱下，李师傅成功预防了一次突发心梗，李师傅逢人便夸赞：“退役军人服务站的关怀比降压药还管用。”

近一年来，谭建积极衔接辖区企业为退役军人开设专属就业岗位，组织开展退役军人职业技能培训4场，10余名退役军人实现再就业；协调社区卫生服务中心、养老机构等单位为行动不便的退役军人和优抚对象上门服务62人次，落实常态化联系联系退役军人制度，组织社区工作者走访联系退役军人1200余人次，收集退役军人期盼事项26个，帮助困难退役军人70人次，化解矛盾纠纷12个。

从军营到社会，变的是战场，不变的是冲锋。谭建表示，将始终发扬军人不怕苦、不怕累、不怕累的优良作风，用真情筑起“暖心兵站”，努力实现“社会服务军人，军人服务社会”的双向奔赴，为退役军人的幸福生活保驾护航。



民权街道退役军人服务站站长谭建。



北港社区退役军人服务站站长魏涛。



杨泗社区退役军人服务站站长张媛媛。



永清街道退役军人服务站副站长陈云帆。



花山街道退役军人服务站站长周清景。



徐家棚社区退役军人服务站站长杨太安。

北港社区退役军人服务站站长魏涛：倾力打造时光长廊 展现社区退役军人风采

“小魏书记，今天吃了没呀？”在洪山街道北港社区，居民们见到36岁的社区书记魏涛，总会这样亲切地问候。这位土生土长的原村民女儿，大学毕业后毅然回到故土，从基层工作者成长为社区的领路人。其实，她还是北港社区退役军人服务站站长，这么多年来，她用心用情服务社区110多名退役军人，引领他们从“被服务者”转变为社区建设的“主力军”，是她尤为珍视并倾注心血的事业。

“事情来了，就和大家一起完成、落实、找方法。”这是魏涛常挂在嘴边的话。在她的办公桌上，三本厚厚的笔记专门记录居民诉求，其中退役军人的心声是她关注的重点。正是这份细致的聆听，催生了她推动退役军人服务走向专业化、常态化的决心。

魏涛敏锐地发现社区退役军人中蕴藏着强大的正能量与行动力。她积极牵头，将原本自发参与应急服务的北港退役军人组织起来，正式组建了“退役军人先锋志愿服务队”。为了给老兵们一个稳定的“家”，她大力推动并打造了占地超过300平方米的退役军人办公与活动场所，军人阅览室、特色活动空间一应俱全。

“老班长工作室”的设立也离不开魏涛的精心筹划与邀请。她成功动员了党员退役军人赵建中“坐镇”社区，每

日“上班”，为战友们解答政策、反映问题、调解矛盾。“有赵叔叔这位‘老班长’在，许多难题都有了化解的钥匙。”魏涛欣慰地说。她还策划打造了“退役军人时光长廊”，精心搜集展示老兵们的军旅老照片与事迹。“每次听他们讲述故事，看到他们眼中泛起的自豪泪光，我觉得一切努力都值得了。”魏涛动情地说。

在魏涛的持续鼓励与搭建的平台上，越来越多的退役军人找到了奉献社区的新舞台。老党员、原民兵连长邵崇高便是典型，他不仅曾带领志愿者抗洪抢险，更带动了同为退役军人的儿子一起服务社区。魏涛感慨：“这是精神的传承，也是社区宝贵的财富。”

此外，借助社区整体改造，魏涛也注重将退役军人服务与文化遗产相结合。在盘活闲置资源升级而成的“历史民俗文化园”中，退役军人的贡献与社区历史共同被铭记；传统节日活动里，也总有老兵们活跃的身影。

从组建服务队、打造实体阵地，到树立典型、促进传承，魏涛以一名基层书记的真诚与智慧，一步步织密了退役军人的服务网络，更点燃了他们参与治理、奉献社区的热情。她用自己的13年，不仅见证了家园的蝶变，更亲手培育了一片让退役军人倍感尊崇、发光发热的温暖土壤。

永清街道退役军人服务站副站长陈云帆：提供个性化服务 让退役军人感受“家”的温暖

“无论身处社区书记的岗位，还是如今的退役军人服务站副站长，为民服务的初心始终未变。”江岸区永清街道退役军人服务站副站长陈云帆认为，只有深入了解退役军人的实际需求，才能为退役军人提供个性化的服务方案，为退役军人提供优质的服务。

陈云帆曾担任过社区书记，2020年转岗到了永清街道退役军人服务站。“工作重心发生了转变，如何更好地服务退役军人，成为我思考的重点。”陈云帆深入研究国家有关退役军人的政策依据，熟练掌握操作流程，逐渐能够为退役军人提供准确、及时的政策指导。2024年，陈云帆在全国双拥模范城创建活动知识宣传暨2024年武汉市退役军人服务技能竞赛中荣获了个人二等奖。

为更好地服务退役军人，陈云帆一直坚持常态化走访，同时引入了专业的社工团队参与，通过与服务对象面对面交流，收集服务对象的家庭情况、身体状况、需求评估等信息，然后进行全面的评估，为退役军人提供个性化服务方案。

在一次走访中，陈云帆了解到，一位退役军人因年迈生活自理能力下降，需要得到帮扶。陈云帆迅速为其联

系了专业的家政服务，确保了他的生活得到了全方位的照料。

“对于走访中发现的问题，48小时内一定要给予反馈，并根据问题的性质和紧急程度制定相应的解决方案。”陈云帆表示，我们的目标始终解决退役军人的实际困难放在首位，全心全意为他们提供最贴心的服务。

“对于生活有困难、困难的退役军人，我们主动向区退役军人服务中心以及民政部门申请帮扶援助；针对住房条件不佳，符合申请条件的退役军人，我们协助申请住房租赁补贴，确保他们有一个安全、舒适的居住环境；对于有就业需求的退役士兵，除了参加省、市、区三级的招聘会，我们主动与辖区单位建立联系，推荐退役军人就业，并定期跟进他们的工作情况，提供必要的支持和帮助；对于年纪大、病重的退役军人，我们积极协调卫生服务中心，联系医生定期上门问诊。”精准帮扶和个性化服务方案，让退役军人感受到了“家”的温暖。

“每一位退役军人都是国家的宝贵财富。”陈云帆表示，将不断优化服务流程，提升服务质量，秉持以人为本、多方参与的服务理念，为退役军人提供更加全面、高效和优质的服务体验。

徐家棚社区退役军人服务站站长杨太安：让每个退役军人在“模拟连”找到归属感

“加入社区退役军人模拟连之后，不仅找到了当年在部队时的归属感，又能为街坊邻居服务，感觉特别有价值！”近日，在武汉市武昌区徐家棚街道徐东社区，退役军人陈清一边擦拭刚为居民修好的电风扇，一边笑着说。他所提及的“归属感”，源于徐东社区退役军人服务站今年创新成立的“退役军人自治模拟连”。这支由224名退役军人组成的队伍，活跃在基层治理一线，成为服务群众、助力社区的坚实力量。

徐东社区退役军人数量多、分布散、年龄跨度大，仅靠社区退役军人服务站原有力量，难以实现精细化管理与服务。如何让这些作风过硬、责任感强的退役军人“退役不褪色”，并在社区建设中发挥优势？徐东社区退役军人服务站站长杨太安与社区党委经过深入调研，萌生了组建“退役军人自治模拟连”的想法。

“很多战友都怀念军营的氛围，也有服务社会的热情。何不把他们组织起来，既延续情怀，又贡献能量？”杨太安介绍。依托社区网格体系，“模拟连”按照“连—排—班”三级架构组建。有12年军旅生涯的张强兵被推选为“连长”，另有19名老兵分别出任排长、班长，确保每位退役军人都有组织、每个社区网格都有退役军人参与治理，实现

了组织覆盖与网格管理深度融合。

机制建立起来了，“战斗力”也随之激活。每天清晨，身着统一标识的退役军人志愿者巡逻队准时出现在各小区，安全提示随着广播声传入楼栋；节日里，“忆军旅、话初心”座谈、包粽子送温暖等活动接连开展，凝聚浓浓战友情与邻里谊。针对社区高龄、伤残等特殊群体，模拟连建立了“一对一”结对帮扶机制，定期上门探望、帮忙解决实际困难。76岁的伤残老人朱瑞华对此感触颇深：“这些志愿者经常来，帮忙打扫卫生、陪我说话，就像自家亲人一样。”

从提供家电维修、义务理发等便民服务，到参与植树绿化、防灾宣传等公益活动，退役军人的身影出现在社区诸多场景中。据统计，自今年2月成立以来，“退役军人自治模拟连”已组织开展各类活动20余场，累计服务居民超过1300人次。

值得一提的是，这些退役军人凭借其特有的亲和力与公信力，在化解邻里矛盾、排查安全隐患等方面发挥了独特作用。今年，社区两户居民因装修产生纠纷，网格员调解遇阻后，“模拟连”退役军人孙峰主动上门，从情、理、法多角度耐心劝导，最终促成双方和解。杨太安介绍，自“模拟连”成立后，类似这样成功调解的纠纷已达23起。

杨泗社区退役军人服务站站长张媛媛：立足“长江哨位”服务群众2000余人次

“10个月，15名退役军人，开展志愿服务10场次，服务群众2000余人次。”这是“戎耀江城”退役军人志愿服务队交出的年度“暖心答卷”，汉阳区杨泗社区书记、退役军人服务站站长张媛媛细数着这些数据，难掩欣慰。

这支队伍扎根社区，专攻群众急难愁盼问题。牵头张媛媛从组建之初便信心十足：“退役军人为国为民贡献卓著，回归社区后，仍是基层服务群众的宝贵财富。”

2月13日清晨，汉阳区西大街小学江景园校区门口人头攒动。“小朋友们看好脚下，不要跑哦”“骑电动车的家长，请注意安全，不要碰到旁边的学生”身着红色志愿者马甲的“戎耀江城”退役军人志愿服务队分工有序，有的在路口疏导车流，有的在门口守护学生入校，为拥挤的上学路开辟出安全通道。一位送孩子的家长笑着说：“有些这些退役军人在，我们上学特别安心。”

“打铁还需自身硬。”为提升服务质效，张媛媛为志愿服务队制定了全年6次集中培训计划，内容涵盖志愿服

务规范、应急救援技能等核心课程。“只有自身能力过硬，才能真正为群众办实事、解难题。”在她的严格要求和正向激励下，服务队练就“拉得出、顶得上、打得赢”的过硬本领。

5月8日上午，暴雨突袭武汉。“全体队员，长江哨位紧急集结！”张媛媛的指令刚落，队员们便冒雨赶来。“作为一名退役军人，守护一江碧水是我们义不容辞的责任。”队长章亚军边穿雨衣边说。大家按此前预案摸排情况，从鹦鹉洲大桥向下游分两组巡查险段，对堤身、堤脚等部位全方位排查。雨水模糊了视线，他们弯腰俯身用手触摸，查看是否有湿软、渗水情况，确保防汛工作无盲区、无疏漏。

“退役军人好榜样，志愿服务为人民！护校巡堤保平安，真像样！”今年“锦绣绽放庆七一”文艺晚会上，一段武汉话三句半惊艳全场，台下叫好声此起彼伏。这是“戎耀江城”退役军人志愿服务队队员的原创作品，看着舞台上的表演，张媛媛悄悄红了眼眶：“表演从不是喊口号，是他们实实在在的付出，才换来群众的真心认可。”

花山街道退役军人服务站站长周清景：帮助退役军人在“家门口”实现就业创业

“既能就近上班照顾妻子，每月还有3000多元稳定收入，多亏了退役军人服务站和社区的贴心帮扶！”近日，压在心头就业难题圆满解决的武汉东湖新技术开发区花山街道杏园社区退役军人魏兴家和家属属难掩感激之情。这暖心一幕，正是花山街道退役军人服务站精准赋能退役军人“家门口”就业创业的生动缩影。

去年8月，社区工作人员在常态化走访中了解到，退役军人魏兴家因需长期照料一级肢体残疾的妻子，无法离家就业，失业后家庭生活拮据。花山街道退役军人服务站站长周清景得知情况后，立即牵头组建帮扶专班，收集其求职简历和岗位需求，通过街道首创的“就业超市”平台精准匹配岗位。考虑到魏兴家妻子需定期住院复查的特殊情况，退役军人服务站与社区历经两个多月持续筛选对接，最终敲定了小区内幼儿园保安这一适配岗位，并于2025年1月顺利入职。

退役军人魏兴家的顺利就业，离不开花山街道退役军人服务站为退役军人就业创业搭建的全链条服务体系。为帮助退役军人顺利实现从军营到社会的转型，该站退役军人服务站创新推出“订单式”职业技能培训，精准开设无人机操作、电子商务、简历制作、面试实操等热门课程，已累计培训退役军人及家属120余人，助力45人成

功创业，带动80余人实现就业。

在搭建就业对接平台方面，花山街道的“就业超市”成为便民服便利器。通过线下阵地与11个社区线上网格群同步推送《就业周报》，累计发布201期，推送就业岗位2000余个；同时已成功举办4场退役军人专场招聘会，达成就业意向85人次。2025年在武汉市退役军人服务中心和东湖高新区退役军人事务局支持下，花山街道就业超市添置了1号智能求职机，进一步扩大就业渠道的同时，提供精准化、高效化的就业创业服务。

为进一步拓宽退役军人就业创业渠道，花山街道退役军人服务站还常态化开展“春风送岗助退役军人稳就业”等政策宣传活动，现场设置就业创业政策、税收优惠、贷款帮扶等多个咨询窗口，发放政策指南，服务专干现场协助退役军人注册求职账号、完善简历，实现面对面精准对接。同时，积极联动劳动保障部门、辖区优势企业及银行机构，既为企业输送优质退役军人人才，也为退役军人创业者破解资金难题，形成“多方联动、精准赋能”的良好格局。

“我们始终坚持以退役军人需求为导向，把拥军优属落到实处。”花山街道退役军人服务站站长周清景表示，下一步他们将持续创新服务模式，优化就业创业扶持举措，让更多退役军人在“家门口”就能找到心仪岗位，实现创业梦想。