

中原油田探索推进基层治理现代化,提升诉求办理质效

# 主动靠前解难题 化解矛盾于无形

本报记者 于银花  
通讯员 李农光 陈莉莉

听民声、解民忧的关键,是畅通员工群众诉求表达的渠道。经过50多年的开发建设,中原油田历史遗留问题较多、特殊群体多,如何让“枫桥经验”在新时代焕发新活力,提升信访流转效率,推动矛盾纠纷在基层有效化解,成为信访工作的主攻方向。

中原油田秉承“民生是最大的政治”理念,聚焦风险隐患前端预防处置,探索出了一条“党群连心知民意、创新赋能筑和谐”的民生问题预防化解新路径,将大事做细、小事做实、难事办好,及时解决员工群众急难愁盼,从源头消解矛盾,传递组织温暖,为企业高质量发展筑牢平安基石。

## 密织网格矩阵,主动发现解决问题

中原油田坚持抓早抓小抓苗头,畅通线上线下企情民意多元渠道,让员工每一个诉求都被重视。线上畅通油田信箱、网上信访微信号、“96440”服务热线、员工服务呼叫中心等诉求表达渠道,引入IVR(交互式语音应答)系统并接入DeepSeek,为员工群众精准提供8小时外咨询服务。近两年来,油田网上信访平台线上接收、回应员工诉求110个,处结率100%;“96440”专线接听、处理员工群众涉及“四供一业”问题咨询求助电话5000余个,处结率99.7%;员工服务呼叫中心日均接听、处理涉及社保、医疗、公积金业务咨询电话150余



中原油田在社会保险中心员工服务大厅打造基层“一站式”调解点,构建“业务办理+政策解释+调解”一体化服务模式。运行一年来,累计办理业务4.7万人次,调解纠纷48起。图为员工在服务大厅办理业务。 郑永成 摄

个,有效推动小矛盾小诉求快反映、早解决。

线下织密“全覆盖”网格管理。依托“三基”工作管理网格,中原油田细化构建“纵向到底、横向到边”的矛盾排查化解网格,将政策宣传、舆情监测、诉求收集等工作全面纳入网格管理。各直属单位结合行业特点和工作地点分布,建立了“机关业务室负责人、基层单位负责人、班组长、员工骨干”为核心的网格矩阵,落实机关业务室负责人为网格长的责任制,在可能引发信访矛盾问题的食堂管理、工资分配、福利待遇等方面,实时

收集信息、即时研判,从源头重视员工初始诉求,实现问题发现在网格、责任落实在网格、矛盾化解在网格,确保“小事不出网格、大事不出厂区、矛盾不上交”。

## 精准预警,在信访工作前端“治未病”

近日,中原油田人力资源和社保部门在为员工办理退休手续期间,将档案核查从提前三个月调整为提前一年,审批流程提前一个季度,通过预留充足时间查补问题、完善材料,

让员工“退休无忧”。这是油田运用数智化调解平台统计分析、敏锐捕捉到诉求信息后做出的政策调整。

要想矛盾发现得早、控制得住、化解得了、处理得好,“防”字应当先。中原油田通过搭建信息共享、预警提醒的数智化调解平台,有效联动信息孤岛,实现了月度来访量、高频诉求领域、访量较多单位的自动统计,为分析信访规律、研判信访形势、第一时间预警响应提供了便利。

纵观高频诉求波浪曲线,油田相关人员发现员工群众反映退休待遇问题占比高,占整个信访总量的60.8%。在认真梳理反映的热点问题后,今年以来,油田组织相关部门提前介入,先后解决了反映集中的水电气暖交费方式、医疗转诊报销、采暖费报销、维修改造等问题,以制度优化破解民生堵点,实现隐患苗头源头治理,用实际行动暖民心、稳人心,员工实现了办事“不跑腿”。

## 整合多部门资源“一站式”服务群众

今年9月,一面写有“热情为民办实事,真心助民解难题”的锦旗从武汉寄到了中原油田信访接待大厅。送锦旗的人是信访者方言。在此之前,方言来访反映,1991年,他被招为集体工,1996年11月,领取补偿金后返回原籍湖北生活,每年从油田社保部门续缴“两险”,现已达到法定退休年龄,因档案缺失无法办理退休手续。油田维稳办公室得知后,会同社

会保险中心、就业服务中心、档案管理中心进行分析研判,梳理化解思路。同时,协调油区服务中心安排4名工作人员先后到钻井、物探、油田机关等5个档案室翻阅档案,查到《退养集体职工工资清算表》等3份关键资料,以资料的充分性和真实性,报河南省政府经办机构审批,为其办理了退休手续。

因“访”致“谢”的背后,是油田相关职能部门紧密配合、协调联动处置的结果。中原油田数智化调解平台横向整合维稳、人力、社保、档案、油区服务等10余个部门资源,纵向贯通各单位各层级,建立常态化协作机制,实现信访信息实时共享、问题协同研判、处置高效联动。针对跨省、跨系统、跨行业、跨单位的档案调取、政策对接等事项,平台简化流程、缩短周期,着力实现一站式接访、一条龙服务、一揽子调处、一体化指挥、一盘棋解决的“五个一”工作目标。

线上拼速度,线下传温度。中原油田信访部门负责人王小刚介绍,线上运行不能替代“坐在一条板凳上”的面对面交流。油田在推进工作“云端”运行的同时,严格落实线下办理“一沟通、两见面”制度,及时与信访群众沟通交流,推动信访事项办理从“键对键”到“面对面”,再到“心连心”,让群众切实感受到信访工作的温度,持续提升满意度。

## 石化“枫”景



## 党员“一带一”查隐患保安全

“雷霆行动”开展以来,齐鲁石化运维中心党委强化党员干部安全示范引领作用,抓实党小组带班组、做实党员责任区创建,深化“党员一带一”机制,推动隐患彻查彻改,确保各阶段任务按期完成。图为11月3日,在党员责任区内,该中心炼油仪表车间党员潘荣金(左)带领员工对第二硫黄回收装置开展隐患排查。 李建强 摄

# 以“三链融合”引领二次创业 推动高质量发展

## 百千示范提升行动

姜瑛雯

江苏苏州石油党委聚焦优化和转型两个关键,发扬二次创业精神,坚持守正创新、系统推进、担当作为,以高质量党建引领保障高质量发展。截至目前,苏州石油已连续7年在销售系统区内地市级公司综合竞争力排名中位列第一,先后荣获“中国石化基层党建示范点”“中央企业先进集体”称号。

## 构筑党员“先锋链”,充电服务创效益

“不仅有充电服务费折扣券,还有洗车等多项优惠,十分划算!”11月2日,苏州石油朝阳党支部到京东物流充电站开展“石化易电”品牌推广活动,党员苗伟在活动现场向客户介绍充电卡优惠政策。一会儿工夫,他就售出了6张充电卡。

近年来,该公司积极应对能源变革,通过“线上+线下”相结合的营销方式,有效拓展客户资源,增强引流效果。基层党支部充分发挥党员先锋模范作用,组织党员提前接受安全知识、充电卡推广营销等专业培训,前往站外充电站开展现场运维保障、

### 示范点

江苏苏州石油党委

### 举措

科学制定打造“优化+转型”新标杆的发展规划,建立对标体系,深化品牌建设,打造党建矩阵,聚焦中心业务、完善融合载体。

### 成效

党建与经营“双融双促”,充电收益700万元,汽服产值不断提升;连续7年地市公司竞争力第一,荣获“中央企业先进集体”等称号。

营销活动推广等服务,有效实现拓市扩销。今年以来,充电收益总额突破700万元。

## 建强支部“堡垒链”,激活先锋力量

站在通桥油库内,满目绿意令人沉醉。曾经的油库区域,如今通过“见缝插绿”和垂直绿化等科学规划,已焕然一新——“春樱秋桂”“黄石映照”等景观错落有致,码头草地绿意盎然,常有白鹭栖息。今年该油库还

被评为“全国绿化模范单位”。这背后,是油库党支部不懈努力的结果,他们积极开展绿化活动,建立党员绿化养护包干制和积分考核机制,并主动协助街道养护公共绿化。

零售党支部聚焦汽服产值提升,开展“原厂机油+轮胎夜市”活动,销售轮胎和保险,两个月销售额达60.9万元。从绿色油库建设到经营业绩攀升,党旗始终在一线高高飘扬。

各基层党支部充分发挥战斗堡垒作用,以党建引领破解经营难题。他们通过完善党员联系库站机制,组织党员干部下沉一线200余次,精准解决基层经营和管理难题40余项。

## 完善党委“统筹链”,引领发展航向

公司党委坚持党建引领业务发展,打造特色党建矩阵,“绿动发展 油服护航”和“苏石管”两个案例入选省级优秀党建案例。同时,他们不断丰富主题党日形式,通过支部共建强化能源保供能力、净化市场环境,党建与业务融合成效显著。

在抓实暖心工程方面建立“我为群众办实事”清单并督办落实,畅通民意渠道,动态掌握员工诉求。广泛开展劳动竞赛,激励岗位建功。近两年,公司有两名员工分别荣获江苏省劳动模范和五一劳动奖章,1人获评中国石化劳动模范。

# 守正“枫桥”内涵 创新治企路径

黄圣

“枫桥经验”是基层社会治理的智慧结晶,其核心要义在于依靠群众、源头预防、化解矛盾、促进和谐。在新时代背景下,企业需要把握时代脉搏,创新方法路径,将“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”的核心内涵转化为企业发展的内生动

力。思想是行动的先导,践行“枫桥经验”,要深刻把握其在新发展阶段的内涵要求。企业要将“枫桥经验”蕴含的核心理念深度融入思想政治教育中,形成“问题发现在基层、解决在萌芽”的预防性治理模式,将政治优势转化为企业治理优势。

创新是“枫桥经验”保持活力的灵魂,我们不能简单照搬传统模式,需以党的创新理论为指导,结合企业改革发展实际,探索符合企业现状的特色机制。要将人文关怀与现代管理结合,以诉求直通车、情绪疏导室等方式,及时回应和解决职工关切问题,做到“有事好商量、众人的事情由众人商量”。此外,还可借助数字化平台实时跟踪群众的情绪曲线、纠纷热点,实现诉求“零延迟”响应与风险前瞻预判,提升治理的精准性与主动性。

践行“枫桥经验”,关键在于“入心”,最终要体现在矛盾有效化解、干群关系融洽、企业环境稳定上,要赢得职工群众的真心点赞。企业应着力提升基层政工人员的群众工作能力、沟通艺术和专业调解水平,在每一个工作环节中尊重职工主体地位,在每一次矛盾化解中彰显程序正义与结果公正,切实实现“事心双解”的最佳效果。

深入践行“枫桥经验”是一项系统工程,必须在思想上正本清源,在方法上守正创新,在落实上用心情,不断夯实企业安全稳定的根基。

## 石化语丝

# “云+”模式 让党课“声”入人心

单旭泽 袁滨 焦保荣

“讲起来有共鸣,听起来很解渴,品起来能回味……”近日,经纬公司胜利地质录井公司新疆项目部党支部书记姬生震通过线上平台,为SL219队队员开展新一期“书记+委员”宣讲,有效激发了队员们创效增效的士气。

该公司共有495名党员,分散在15个国内外市场。为破解人员难集中、时间难固定、教育难落地等问题,公司党委打造“云+”模式,推出“书记+委员”“录井理响·声入一线”等党建特色活动,融合矩阵媒体资源,为党员推送立体化、多元化的党课内容,并融入形势任务教育,构建起“视、听、看、讲”一体化的信息链。这一举措有效打破时空限制,缓解工学矛盾,推动党课“声”入人心。

为让党课有料,公司党委列出“书记+委员”宣讲计划,由书记带头、委员联动,组建宣讲团,支部书记担任主讲,组织委员、宣传委员按承包划分的录井队担任网格宣讲“第一责任人”,形成了横向到边、纵向到底、不留空白的网格化宣讲区。

此外,公司还在“胜利录井”官方微信视频号打造“录井理响·声入一线”特色栏目,方便员工随时学习。1分钟短视频《向禁区勇进军 对困难永说不》讲述了SL202队录井队员在海拔5000米的“生命禁区”奋战的故事,留言区网友纷纷点赞评论。

干部讲政策、专家讲技术、员工讲故事、典型讲奉献、青年讲传承,公司宣讲团成员把书面语转化成家常话,把道理揉进身边那些闪闪发光的典型故事里,在录井一线形成了良好的宣传氛围,受到一线员工普遍欢迎。

# 专题培训 促基层党建水平提升

本报讯 近日,重庆涪陵石油紧扣打通基层党建“最后一公里”的实际需求,为40余名党支部书记、委员及宣传骨干量身定制“能力提升套餐”,通过开展专题培训,着力提升基层党务工作者综合能力。

本次培训秉持“缺什么补什么、干什么学什么”原则,精准设置形势任务教育、党建实务、常用公文写作、手机摄影、员工福利等5大课程模块,通过“案例教学+情景模拟”沉浸式教学方式,推动党务工作者能力与业务发展水平提升。

“培训既有理论高度,又传授实用方法,很实用!”一位参训支部书记表示,课程对今后做好基层党建 works 具有重要指导意义。(唐海燕)



近日,胜利油田油气集输总厂管道巡护管理中心党总支组织开展“展评提素学规矩,学思践悟强党性”活动,扎实推进党建工作标准化、规范化建设。活动中,与会党员本着虚心学习、相互借鉴的态度,认真查看会议记录本和党建工作日志等资料,深入对照查找自身在学习和工作中的短板与不足,进一步明确了改进方向,切实达到了以展促学、以评促改、互学互鉴、共同提升的效果。图为该中心党员翻阅学习参展资料。 王守华 摄 刘敬源 管仁海 文