

河南油田创新搭建服务员工群众网络及“一站式”矛盾调处平台,持续提升信访服务效率与质量

三张“贴心网”一站解决员工大事小情

本报记者 常换芳 通讯员 范海洋

近日,河南油田退休职工苏宏远通过河南油田“遇有事·依法调”微信小程序,咨询自来水和燃气公司电话号码,10分钟后就收到了答复。“我只是抱着试试看的心态,没想到答复这么快。”苏宏远很惊喜。

开发“遇有事·依法调”微信小程序是河南油田提高服务员工群众效率的措施之一。

近年来,河南油田坚持把新时代“枫桥经验”推广与企业深化改革同步推进,与基层党建工作融合贯通,运用智能化手段,构建线上、线下和区域联动治理三张服务网,提升服务员工群众的智能化、快捷化、规范化水平,实现对员工诉求的一站式解决,为老油田高质量发展营造更加和谐稳定的环境。

构建线上服务网,让员工群众少跑腿

“这是我们开发的网上服务平台,目的就是提高服务员工群众的效率。”11月18日,河南油田机关党委(维稳办)副主任姚海涛打开河南油田信访矛盾调解管理系统,已办结、办理中和待处理的事项一目了然。

在践行新时代“枫桥经验”过程



河南油田油服中心维修一队网格长刘拥军(右)和员工谈心。鲁海涛 摄

中,河南油田始终坚持与时俱进,不断创新服务员工群众的方式方法,全力打造网上服务主渠道。2024年9月,河南油田在电脑端建立起信访矛盾调解管理系统,在手机端开发“遇有事·依法调”微信小程序,给员工群众搭建网上服务平台,员工群众通过电脑、手机,随时随地反映问题,并清楚地了解所反映事情的处理流程、处理进展和处理结果等。自网上服务平台开通以来,河南油田共处理103件员工群众反映的诉求事项,工作效率提升了90%。

构建网格服务网,打通服务落地“最后一百米”

今年10月,采油二厂员工王伟生病住院,负责该员工的网格员焦双喜前去探望,并给王伟递上一张上面写有自己姓名、职务和联系方式的网格服务联系卡,贴心地提醒道:“以后,有事随时联系我!”

网格员这一群体是河南油田为切实做好员工群众服务工作而产生的,并随河南油田深化改革,在践行新时

代“枫桥经验”的过程中进一步发展和壮大。

当前,河南油田共服务在职和非在职人员3万余人,人员多、范围广、诉求复杂。为切实推动服务覆盖到每一名员工,河南油田聚焦“全覆盖”和打通服务落地“最后一百米”的目标,健全了涵盖3万余人的网格化管理数据库,做到服务对象底数清、情况明。在此基础上,河南油田构建起以机关党委(维稳办)为一级网格、二级单位为二级网格,基层班站为三级网格的服务体系,安排各单位班子成员、科室负责人、基层党支部书记、党小组长和党员骨干担任网格员,结合在职工员工日常管理及非在职人员区域分布情况,精准分配服务对象,并发放点对点服务联系卡,确保事事有人管、人人有服务。截至10月底,河南油田共设置二级网格16个、基础网格192个、网格员1600多名,实现了对员工群众服务全覆盖。

构建区域维稳联动网,提升矛盾调处效能

7月3日,采油一厂遭遇一起因多层业务分包引发的信访事件,事件涉及油服中心、资产经营中心、外包企业等多家单位。采油一厂启动维稳区域联动应急预案,联系相关单位协调处

理,快速化解了这一突发矛盾。

“这就是单位联合的力量!”采油一厂党委负责人王登辉感慨。

随着河南油田深化改革的进一步推进,在落实新时代“枫桥经验”的过程中,常常遇到跨单位、跨区域的利益诉求。为提高服务效能,河南油田充分发挥新时代“枫桥经验”实践中基层矛盾调解室作用,构建区域维稳联动服务网络,打破单位壁垒,建立问题联治、信息联享、应急联动“三张清单”,实现区域服务能力的优势互补和服务资源共享,快速有效化解矛盾纠纷,全力提高服务员工群众的效能。

自区域维稳联动服务网络建立以来,河南油田协调解决员工群众诉求67个,联合处理突发信访问题4个,矛盾事项调处及时率提升了86%。同时,河南油田成立综治信访调解中心,设置人民调解室、法律援助调解室、劳动争议调解室和心理疏导调解室,聘请专业律师、辖区公安民警和国家二级心理咨询师等进驻,为员工群众提供法律咨询、心理疏导等服务,实现对员工诉求的“一站式”调解、全方位服务。

石化枫景

“党建+”激活上产攻坚新动能

李英 郭玉峰

“拐18井喜获原油191.5立方米/天、天然气20.76万立方米/天的稳定油气流;文33块等三个提增效项目年节约运维成本1000余万元……”11月12日,中原油田工程技术管理部党支部主题党日期间,党支部书记贾江鸿以讲评的方式复盘重点工作。该部将党建引领作为高质量发展第一动力,通过“党建+”模式深度融入关键环节,为增储上产注入强劲动能。

面对卫西断裂带等重点勘探项目的技术挑战,该支部创新推行“党建+地质工程一体化”模式,组织党员专家成立现场会诊突击队,远程指导井眼轨迹优化、钻井液适配等问题。在拐18井等重点井施工中,党员何国军、扈殿奇主动请缨驻守一线30余天,紧盯射孔试油关键环节,确保施工顺利完成。今年以来,他们通过设计优化节约施工成本超

4000万元,推动平均钻井周期缩短8%、压裂效率提升15%。

该党支部聚焦“地面、地下、井筒”三维安全风险,构建“党建+井控安全”责任体系,将井控管理、防腐等关键指标纳入党员岗位责任清单,做到责任到人、闭环管控。在技术层面,党员骨干牵头攻关页岩油、煤层气开发中的技术难题,优化管柱设计与选型;在管控层面,设立23个党员安全示范岗,常态化开展“四不两直”督查、井控应急演练和“隐患随手拍”等活动。截至目前,井控装置检测率、长停井巡检率、员工持证上岗率三项指标均达100%,实现全年安全生产“零事故”。

在文33块、文79块、马寨中转站等重点项目中,该支部依托“党建+数智赋能”,实现1名党员远程管控3座油水站,年节电330万千瓦时;在文39块采用“光伏+余热”技术替代燃气加温,年节约成本1700万元,打造地面优化工程标杆。



石工建石油工程设计公司海洋工程设计所聚焦重点难点项目,组建青年党员突击队,通过开展实战化技术研讨,助力青年党员提升工程设计水平。图为11月17日,青年突击队成员研讨“一筒双井”井口标准化布置方案。尹倩 摄

推行“一件事”工作法 提升员工满意度

王明堂

“以前请假调休申请用车,手续烦琐,现在手机上点一点,几分钟就能搞定,真是太方便了!”11月19日,西北油田采油四厂员工王文才通过手机“一码通”平台轻松提交了用车申请。这一显著变化背后,是采油四厂创新推行“一件事”工作法带来的实实在在的成效。

今年初,该厂党委在基层调研中发现,虽然“倒休乘车”已被列为“十大实事”并实行随审随派,但管理环节仍存在一些问题。生产指挥中心副主任张绘回忆:“车辆调度群每天信息上百条,申请容易遗漏,导致相近航班也常常无法拼车。”

针对这一件事,该厂成立专项调研组通过跟车体验、数据分析、员工座谈等方式开展深度调研,找出

管理粗放、流程缺失等症结,并推出休假申请智能化、订票航班集中化、车辆调配精准化的“三化”方案。经过综合施策,车辆空驶率降至17.5%,年节约成本超30万元。

该厂举一反三,深入开展“把一件事做到极致”主题党日,引导党员从解剖一个问题入手,推动解决一类问题,将“高效办成一件事”的理念深度融入基层减负、“十大民生实事”等重点工作。现如今,“一件事”工作法已推广至安全生产等多个领域,技术管理室实行材料“模块化”,基层填报时间压缩40%;安全管理室创新“明白纸”体系,问题复发率下降62%;综合管理室开发“一码通”平台,真正实现“数据多跑路、员工少跑腿”。截至目前,该厂已解决员工诉求136项,员工满意度持续攀升。

百千示范提升行动

陈婧 施平

10月的一个清晨,阳光刚刚洒进新疆喀什石油喀什片区党支部分公司党支部书记刘祥奇如往常一样参加晨会时,注意到年轻员工热西提情绪低落。

会后,刘祥奇主动找热西提谈心。了解到热西提刚入职不久,对业务流程和工作环境尚不熟悉,工作时总会紧张,刘祥奇随即安排站内优秀党员刘海与热西提结成“一对一”帮扶对子,从加油操作规范、客户沟通技巧到日常关心鼓励,开展全方位指导。

一个月后,热西提不仅业务熟练、笑容重现,还在一次客户满意度评价中获得表扬。这正是喀什片区党支部以党建引领“三基”建设、扎实推进员工基本功训练的生动缩影。

近年来,喀什片区党支部始终将抓实“三基”工作作为筑牢战斗堡垒、保障能源安全、服务边疆群众的根本路径,以党建“三基本”建设引领“三基”工作全面提升。2025年,该支部被命名为中国石化基层党支部示范点。

筑牢组织根基,让堡垒强起来

喀什片区党支部始终将基层建设摆在突出位置,积极创新组织模式,以标准化党支部创建为抓手,推动支部

示范点

新疆喀什石油喀什片区党支部

举措

以党建“三基本”建设引领“三基”工作全面提升

成效

客户满意度持续高位运行,员工凝聚力明显增强

楚“做什么、怎么做、注意什么”。该党支部严格对标“三基”考评管理办法,推动制度从纸面走向现场、从宏观落实到细微,切实打通制度落地的“最后一公里”。

在日常运营中,从加油操作、设备维护到环境清理、隐患排查,各项工作均有章可循、有据可依。该党支部还建立“党员—员工”结对帮扶机制,通过查短板、订计划、跟踪问效,推动互学互促、共同提升。

强化基本功训练,锻造过硬队伍

该党支部坚持把提升员工岗位胜任力作为基础工程,紧扣“零售技能比武”“分类定级达标”等主线,聚焦薄弱环节,常态化开展现场教学与定期培训,内容涵盖油品知识、安全技能、服务礼仪等,全面推进岗位操作标准化、现场服务规范化。

他们以“党员责任区+联系点”为载体,通过推行“传帮带”“每日一学”“每日一练”等机制,常态化开展共学共进、谈心交流和技能帮扶,有效搭建起党群连心桥。近年来,员工技能水平显著提升,目前片区拥有初级工27人、中级工38人、高级工42人、技师4人,形成业务精湛、结构合理的人才梯队。

在党支部扎实推进“三基”工作的引领下,喀什片区近年来油品销量稳步增长,易捷商品业务快速发展,客户满意度持续高位运行,员工凝聚力明显增强,逐步形成积极向上、团结奋进的组织氛围。

以全周期管理 做深做实日常监督

梁静

随着企业经营规模扩大、业务场景多元,传统风险与新型挑战交织并存,监督工作的重要性愈发凸显。企业纪委要主动转变思路,将监督重心从“事后追责”转向“事前防控、事中监管”,运用全周期管理理念强化日常监督,推动监督融入企业治理,切实发挥监督保障执行、促进完善发展作用。

从实践看,以全周期管理深化日常监督,是提升监督质效的有效举措。企业纪委应优化系统化监督模式,将风险研判、过程管控、整改问责有机衔接,形成“识别—预警—处置—反馈”的管理闭环。将监督嵌入业务流程的每个环节,可及时捕捉苗头性问题,动态评估制度执行与责任落实情况,确保监督工作与企业发展同频共振。

细化监督标准是全周期管理的基础。针对不同业务特点,制定差异化监督标准,建立动态风险数据库,定期汇总分析监督数据,精准识别风险高发领域与管理薄弱环节,为靶向监督提供依据。特别是在重大决策研讨、重要项目推进等环节要提前介入,通过资料审核、调研访谈等方式掌握情况、排查隐患,推动监督关口前移。

强化协同联动是全周期管理的重要保障。对内整合审计、财务、内控、法务等监督力量,建立信息互通、成果共享机制。对外紧跟行业政策法规变化,主动对接外部监管要求,动态调整监督重点。通过搭建监督信息共享平台,打破信息壁垒,实现问题线索高效互通和协同处置,提升响应效率。

深化成果运用是全周期管理的落脚点。针对监督发现的共性问题,从制度、管理、责任等方面剖析根源,通过制发监督建议书推动问题溯源与整改。建立成果转化机制,将监督数据与企业经营决策、绩效考核有效联动,及时校准方向、优化管理。同时,常态化开展“回头看”,核查整改实效,确保监督成效切实转化为企业治理效能。

石化语丝

山西运城石油探索“NFC+党建”新模式

薛爽

“拿手机轻轻一碰,党的二十届四中全会精神解读就出来了,不用翻书、查资料,学习既方便又高效!”近日,山西运城石油机关党员干部对党员活动室的NFC党建宣传芯片纷纷点赞。

为破解传统党建宣传形式单一、传播范围受限的难题,运城石油积极探索“科技+党建”新模式,将NFC短距离高频无线通信技术融入党建工作,打造出集党建知识、线上课堂、身份标识等于一体的NFC党建宣传芯片。NFC芯片内嵌丰富的党建学习资源,党员及员工只需用支持NFC功能的手机轻碰卡片,即可瞬间跳转至定制化党建学习平台,随时随地学习党的创新理论、党史知识、党纪党规,以及公司近期党建工作动态、先进党员事迹等内容,有效激发了学习热情。

该公司以NFC近场通信技术为纽带,让党建宣传学习摆脱时间空间的限制,既丰富了宣传形式、提升了学习实效,又彰显了国企党建的创新活力。

云南楚雄石油举办党务知识培训班

本报讯 为提升基层党建工作质量,近日,云南楚雄石油举办党务知识培训班,11个党支部共20余名支部委员参加。培训采取集中讲解、现场实操、点评剖析和经验交流相结合的方式,聚焦“发展党员工作流程”“三会一课”“组织生活会”“主题党日”等重点内容开展专题学习,系统梳理了基层党建工作“干什么、怎么干、干出什么效果”的思路与方法,有效缓解了基层党支部委员的“本领恐慌”,推动党建工作更加规范有序开展。

(王娅萍 徐梦莹)

遗失声明

中国石化上海石油化工研究院员工金中豪,不慎遗失高级工程师专业技术任职资格证书,发证机关:中国石化上海石油化工研究院。证书取得时间:2013年10月28日。证书编号:S20130630006。

特此声明,此证作废。