

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 and 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 work 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佃军(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

## 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、信息共享、应急联动“三张清单”,实现区域服务力量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



### 创建“党员样板设备”提升运行质效

近日,扬子石化开展“党员样板设备”创建活动,通过包机人目视化、星级设备评比、机泵卫生检查等措施,激励党员亮身份、作表率。党员骨干带头认领责任区,为提升设备运行质效注入“红色引擎”。图为11月19日,公司党建专家在重整装置现场查验“党员样板设备”创建情况。

李雷 摄 陈建福 文

# 筑牢大漠绿洲中的“红色堡垒”

## 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西二环加能站,喀什片区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 work 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、扎实推动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,让堡垒更强起来

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

设置规范、班子配备齐全、班组建设完善。党支部将党员示范岗设到加油泵岛上,责任区覆盖每一杆加油枪、每一个储油罐,通过优化党员分布,实现党组织在基层单元的全覆盖。

无论是在喀什古城景区加能站,还是在帕米尔高原的有氧驿站,醒目的红色标识、规范的服务流程、严谨的现场管理,都让“红色堡垒”的作用更加清晰可见。今年初,面对极端天气引发的油品供应紧张,党支部迅速响应,组建党员突击队,连夜协调运油车辆、调度人员加班值守,全力保障区域油品稳定供应,赢得了当地群众的一致好评。

### 精细管理赋能,让制度落地生根

党支部坚持以岗位职责为核心,不断完善管理制度,为每个岗位定制“三张清单”——工作内容清单、操作规程清单、风险防控清单,让员工清

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,各项工作均有意可循、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、重要项目推进等关键环节要提前介入,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们对党员活动室的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芯片内置丰富的党建学习资源,党员及员工只需支持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。

# “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立方米/天的稳定油气流;文33块等三个提质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,远程指导并眼轨迹优化、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”技术替代燃气加热,年节约成本1700万元,打造地面优化工程标杆。



11月17日,青年突击队成员研讨“一简双井”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。经过综合施治,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”等重点工作中。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”,基层填表时间压缩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,员工满意度持续提升。