

# 以高质量信访稳定工作作为“二次创业”提供坚实保障

近日,集团公司召开2026年信访稳定工作会议。会议强调要学深悟透习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想,深刻领悟科学内涵,准确把握方法路径,自觉践行职责使命,筑牢维护稳定的思想根基。会议明确了2026年信访稳定工作的总体思路:以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,认真学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想,紧扣“统筹高质量发展和高水平安全”政治要求,认真落实集团公司年度工作会议精神和党组有关工作部署,推进实施“12355”工作路线图,为集团公司全面开启二次创业新征程提供坚强稳定保障。本版今日刊发专题,介绍10家单位开展信访稳定工作的典型经验和做法,供学习借鉴。

## 以“双纳入”机制赋能 提升群众工作本领

胜利油田

胜利油田认真落实党组“双纳入”要求,将信访工作纳入党委理论中心组学习和干部党性教育中,以思想淬炼强根基,以能力提升破难题,走出一条党建引领信访工作、信访保障改革发展的高质量发展之路。油气产量连续三年稳步增长,实现“十四五”胜利收官。

抓实“双纳入”机制,筑牢思想能力根基。油田党委把《信访工作条例》《习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想学习读本》作为必学内容,通过中心组带头学、党支部跟进学、个人自学与专题研讨,推动党员干部以化解矛盾践行“两个维护”。

油田党校构建“理论授课+情景模拟+实践实训”三维教学模式,邀请专家授课,组织赴“枫桥经验”发源地研学,有效提升了党员干部化解突出矛盾、应对复杂局面的能力。

深化学用转化,锤炼群众工作本领。将信访岗位作为年轻干部培养平台,建立“四位一体”提素赋能机制,常态化开展挂职锻炼与跟班轮训。用好下访约访“拉呱解心结”、治重化积“暖心解扣”两项载体,面对面沟通、心贴心服务,在访调对接多元化化解中提升做群众工作本领。近年来,先后遴选37名基层干部到上级信访部门挂职轮训,参与接访932人

次,化解疑难复杂矛盾26件,形成“轮训一人、辐射一片”的良好效应,相关经验入选国家信访局2025年信访工作调研报告典型案例集。

聚焦保发展,健全信访稳定风险评估机制,深入排查项目建设、安全生产、绩效分配等领域矛盾,及时疏通堵点、破解难题,保障生产经营顺利推进。

聚焦保民生,推动民生服务与矛盾化解深度融合,推进一线班站改造,建成13个员工服务大厅、2550个健康驿站与健康角,统筹做好便民服务、困难帮扶、健康管理等实事,油田心齐气顺劲足家和良好局面持续巩固。

## 系统筑牢防范化解“双拖欠”风险屏障

炼化工程集团

炼化工程集团党委深入践行“管领域就要管稳定、管业务就要管风险”的“双管”责任要求,将根治炼化工程板块“双拖欠”问题作为重大政治任务,通过源头严防、过程严管、风险严控,构建起全链条治理体系。

严把准入关口,前移防范端口。将“无重大欠薪失信记录”“劳动用工管理体系规范”“劳资纠纷发生率”等,作为分包商、供应商、劳务公司准入必备条件,2025年清退或限制准入存在严重不良记录的分包商28家。全面推广使用标准分包合同示范文本,刚性执行农民工工资专用账户制

度,从制度设计上堵塞欠薪漏洞。

强化资金统筹,打通清欠堵点。开展“应收款项管理提升专项行动”,通过“连环清”将收回的资金直接用于支付农民工工资和中小企业账款。建立应付款项月度预警机制,对90天内到期应付款项提前预警,督促指导企业优先安排清欠资金。

重心下沉一线,就地化解矛盾。建立“集团—企业—项目部”三级信访投诉网络,公开欠薪反映渠道,压实项目一线首接首办责任,对反映的问题立即响应、限期核查、妥善处置,切实把矛盾纠纷稳控在基层、解决在一线。对交办转办的“双拖欠”信访

事项,实行横向部门联动、纵向督办催办,通过坚持搭建对话平台、统筹运用情理法理,推动多起复杂信访事项实质性化解。

健全长效机制,巩固治理成效。依托“维护稳定工作领导小组—信访工作联席会议—维稳和舆情工作联席会议”领导体制机制,定期研判风险。滚动排查矛盾风险,对304个项目开展专项排查,有效防范化解风险12项。将清欠工作纳入季度工效联动与年度领导班子经营业绩考核范围,对虚假清欠、边清边欠等行为严肃追责问责,推动“双拖欠”治理由集中攻坚向常态长效深度转变。

## 法治引领强根基 规范提效促和谐

中原油田

中原油田党委扛稳主体责任,以法治思维破题,以规范提效发力,推动信访工作法治化走深走实。

政治引领,压实法治“责任链”。油田党委将信访工作作为检验“两个维护”的重要标尺,建立“党委总揽、书记带头、班子共管”机制。油田领导带头包案化解重大疑难事项,妥善解决职教幼教、劳务工工龄认定等涉及上万人的群体性历史遗留问题,有效维护了群众合法权益。信访维稳与党建工作同部署、同考核,考核结果与领导班子和员工收入“硬挂钩”,齐心协力抓信访促和谐的氛围更加

浓厚。

体系构建,织密法治“防护网”。从源头预防到闭环管理,油田构建预防、受理、办理、监督追责、秩序维护全链条体系。树立“治未病”理念,建立改革风险“调研—评估—定策”闭环机制,2025年发放预警提示函26份。打造信访态势“电子晴雨表”,建档百余件,对重点事项“立体画像”,为精准研判提供数据支撑。

服务提质,架起法治“连心桥”。时刻牢记根本宗旨,营造温暖可及的信访工作法治化氛围。接访即办、一办到底,畅通便民热线、网

上信访等渠道,两年来真情回应员工诉求和政策咨询5300余件;倾力完成便民大厅“一站式”服务等299个“办实事”项目,让群众真切感受到事事有回音、件件有着落。针对反映集中的4个领域36个热点问题,油田编制系列“明白纸”和微动漫视频,设立律师工作室,为群众释法明理。面对疑难积案,油田与地方法院紧密合作,创新“人民调解+司法确认”衔接机制,依法复核信访事项8件;对难题积案实施项目化攻坚,“一案一策”落实精准治理,全部实现化解稳控目标。

## 凝心聚力破难题 担当作为保稳定

上海工程公司

上海工程公司党委深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想,树牢底线思维、站稳人民立场,系统谋划、聚力攻坚,历经两年妥善解决了12户商铺的房屋租赁纠纷问题,实现重大稳定风险和重大历史遗留问题“双清零”。

挺膺担责,打好维稳攻坚战“主动仗”。公司党委坚决扛起“新官理旧账”责任,提前精准研判。党委牵头成立工作专班,开展法律、安全、稳定综合评估,将收回房屋列入专项整治和消除重大安全隐患范畴。充分压

实责任,召开8次党委会专题研究部署,形成“党委书记负总责、班子成员分工负责、职能部门协同落实”工作机制。

聚力攻坚,凝聚矛盾化解“合力网”。构建多方参与矛盾化解格局。密切联系地方政府,主动向地方政府专题汇报6次,协调市有关部门负责人到公司召开现场办公会,推动案件提级办理。强化属地资源整合,开展企地会商15次,争取有力支持。依托地方政府行政力量,分3批次稳妥有序完成涉案房屋现场交接。

综合施策,拆除攻坚克难“隔离墙”。统筹运用多元化化解机制。以底线思维筑牢稳定防线。规范答复5份信访件,敏感期提前制定多份工作预案,审慎把握谈判及诉讼时机。以法治思维引领攻坚行动。运用法律武器维护公司合法权益,7起诉讼全部胜诉,依法推进30多户租户清退。以创新路径破解关键难题,在清退阶段,达成“执行和解+物业交接+息诉罢访”方案,从根本上化解矛盾纠纷,实现政治效果、法律效果和社会效果的有机统一。

## 以基层善治推动石油工程建设高质量发展

石油工程建设公司

石油工程建设公司作为集团公司长输管道与路桥工程建设的主力军,国内外施工点共有5000余个,点多、线长、面广、管理跨度大、风险点位多、矛盾纠纷杂。公司党委坚决扛牢保稳定、促发展政治责任,将践行新时代“枫桥经验”全面融入企业治理各环节、全过程,以基层善治筑牢稳定根基。

坚持系统思维,着力构建全域覆盖、响应高效的“枫桥经验”工作体系。按区域设立6个人民调解委员会,分层级建立1个调解中心、13个调解室和遍布一线项目部的调解

点,划分378个网格,配齐配强网格员、网格员,组建428名兼职调解员队伍。邀请地方调解专家参与疑难问题调处,形成“早发现、早化解”工作闭环,2025年公司信访总量比上年下降27.8%,公司治理效能持续提升。

坚持融合赋能,以“枫桥经验”破解项目管理、欠薪治理难题。公司将矛盾化解与工程建设同部署、同推进,在川气东送浙江段项目中,尊重村民意愿,协助药材采收,以暖心服务化解征征地难题,实现项目平稳推进、群众满意认可,被业主评为“和谐

示范工地”。聚焦欠薪难题,主动引入“调解+法律援助”模式,聘请专业律师参与,年内化解纠纷150余起涉及金额超5000万元,严格落实农民工工资代发制度,切实做到纠纷不出项目、矛盾不上交。

坚持守正创新,以“枫桥经验”擦亮中国石化品牌。在海外项目治理中构建“三级调解+外部联动”机制,在沙特、乌干达、肯尼亚等国搭建多语种诉求平台,聘请外籍调解员,主动服务当地民生需求,打造跨文化矛盾调解工作模式,赢得海外民众广泛赞誉。

## 压实“双管”责任 创建和谐稳定局面

销售公司

销售公司党委积极践行新时代“枫桥经验”,压实“双管”责任,强化源头把控,预防化解矛盾,连续两次获评集团公司“维护稳定工作先进单位”。

强化政治引领,构建齐抓共管的“大稳定”工作格局。突出党委把方向、管大局、保落实责任,将维稳重点工作纳入党委重要议事日程,定期研判形势,清晰界定责任,形成党政同责、一岗双责、齐抓共管的“大稳定”格局。建立健全党委统筹、维稳办牵头、多部门协同的联动机制,对初信初访,坚持首办负责,力争案清事结;对疑难积案逐案分析、一案一策、挂

牌督办。2025年企业和基层来访数量比上年下降10%。

强化源头治理,建立统筹联动的“大稳定”工作机制。面对历史遗留问题与现实矛盾交织的复杂形势,建立“预防在前、发现在早、处置在小”的工作机制,搭建“三层三类”风险常态化防控体系,在敏感时期开展不稳定因素“全覆盖”排查,把矛盾化解在萌芽状态。创新“党建+维稳”模式,建立风险台账,将党建优势转化为治理效能,实现“矛盾不上交、信访不上行”。将信访稳定工作作为班子对接政府部门的固定议题,指导企

业主动与地方公安、信访等部门建立联动机制,推动信息共享、矛盾共解。

强化融入中心,实现赋能发展的“大稳定”工作成效。牢固树立“稳定就是保发展、促发展”理念,紧盯改革攻坚、劳动用工等重点领域,在重大决策前严格进行稳定风险评估,重大风险和舆情事件。开展基层减负“六问”调研,梳理问题建议1971条,机关部室担责领责,整改率达95%,有效疏导员工情绪,将党建优势转化为治理效能,实现“矛盾不上交、信访不上行”。将信访稳定工作作为班子对接政府部门的固定议题,指导企

## 聚焦转型发展目标 构建维稳保障体系

燕山石化

燕山石化按照“去烯、优油、增绿”思路稳步推进高质量转型发展,系统构建转型期信访稳定保障体系,成功推动重大风险降级、重要矛盾突破化解,实现“大局稳、人心安、转型顺”。

健全工作机制,构建转型期稳定协同体系。公司领导每周到基层调研宣讲,将稳定议题纳入各项工作例会常态化部署推动。实行“年度首季检查一月讲评一周督办”工作模式,编制维稳《工作手册》,建立从被动应对到主动预防的闭环管理机制。推动公司进入燕山石化办事处信访

工作联席会议成员单位,建立房山区首家企业“一站式”矛盾纠纷多元调处平台,实现“问题联商、矛盾联调、风险联防”,筑牢区域和谐稳定防线。

强化源头治理,织密风险防范预防网络。建立“厂—车间—班组”三级网络,打造党员“1+X”责任区,最大限度把矛盾风险防范化解在基层。构建“党委宣讲、工会动员、支部教育、意见征集”四位一体宣贯机制,设立转型发展热线,凝聚“同心同行、共建新燕化”的思想合力。压实业务部门“双管”责任,组建人力资源工作专班,设置政策“过渡期”,引导职工

合理预期,全票通过《过渡期人员安排及薪酬绩效调整方案》,实现职工队伍整体稳定。

聚力攻坚克难,风险降级取得实质成效。构建“总部指导、第三方协助、公司统筹”的工作格局,以稳定工作牵引各专业协同防控风险,确保防控措施与转型进程同频同步。按照“谁主管谁负责”原则,压实各方责任,形成企地齐抓共管、同向发力的风险化解格局。建立企地周碰头、月会商机制,借助第三方专业优势,化解政策分歧、优化降级举措,实现高风险全面“清零”,按期完成稳评降级工作。

## 推动建立全域覆盖的企地联动新格局

广东石油

面对企业转型与历史遗留问题交织的复杂局面,广东石油党委秉持“稳定就是保发展、协同方能治根本”理念,积极构建“政企协同、上下联动、全域覆盖”维稳新格局,全链条筑牢风险防控闭环,为高质量发展筑牢和谐稳定防线。

强化党委统筹,夯实制度根基。构建省级统筹、市级落实、县级配合、站库协同四级架构,带动22家分公司与136家地方政府部门建立常态化沟通,推动解决历史跨度长达10年以上的遗留问题3项。依托数字

化平台创新打造“云调解”场景,推动矛盾纠纷线上调处,平均处理周期缩短60%,调解成功率超93%。

完善纵深链条,落实闭环管理。将企地协同贯穿信访事项“事前—事中—事后”全业务链条。与公安、网信等部门联防联控提高风险识别时效,源头遏制风险萌芽,有效实现前端预警;邀请人社、司法等部门联调联处提升复杂问题处置公信力,实现案结事了心解;协调属地街道、司法部门联管联访落实“一人一策”包案机制,有效防止矛盾反弹、风险外溢。

拓宽联动领域,精准整合资源。打通跨领域、跨区域协同壁垒,整合多方优势资源,构建立体共治网络。针对牵涉多部门的复杂信访事项,跨领域协同召开企地联席会议攻坚,推动历史遗留问题化解;针对“三跨三分离”信访事项,跨区域联动建立属地协同机制,实现人员“多头劝、多头稳”;针对具有地方特色的矛盾纠纷,分地域施策合理分配资源、确定策略,精准协调核心关键部门和属地兄弟企业,多元共治破解难题。

## 践行新时代“枫桥经验” 护航一体化改革融合

湖南石化

湖南石化以践行新时代“枫桥经验”为抓手,将“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”融入改革全过程,全力保持大局稳定,为企业发展保驾护航,一体化改革融合实现从物理整合向化学聚合转变。

坚持系统谋划,构建完善机制平台。制定专项方案、设立工作专班,明确重点任务,画出清晰“路线图”;搭建“公司调解中心+三大片区调解站+单位调解点”分级调解体系,2025年信访总量比上年下降12%;依托党组织体系划分网格,设立415名网格员,明确工作职责,建立诉求闭环处置机制;组建兼职调

解员队伍,开展专题培训、编印工作手册,征集典型案例,提升基层调处专业水平。

深化联动协同,推进多元共治。加强部门横向联动,制定部门协同责任清单,在思想引导、困难帮扶、风险排查等方面形成有效协作;畅通上下沟通渠道,依托网格收集员工诉求,2025年解决“小需求”1350项、推进办实事项目116项,员工满意度达97.7%;筑牢内外联动防线,与地方建立“双进”机制,挂牌驻企调解工作室、入驻地方综治中心,协同地方履行改制企业维稳责任,稳妥化解多起矛盾纠纷。

聚焦矛盾问题,精准防控风险。将信访维稳纳入党建和绩效考核,实行“一票否决”;针对装置停产、薪酬制度统一、业务外包改革等问题,大力弘扬凭贡献挣收入的理念,通过劳务输出、减员优化等举措统筹改革措施,平稳盘活人力资源261人,实现改革与队伍稳定平衡;依托稳定的发展环境,顺利完成炼油装置大修及配套改造,改革工作获党组肯定,彰显跨板块战略重组标杆效应。

公司将持续践行发展新时代“枫桥经验”,守牢稳定底线,为集团公司二次创业促进高质量发展作出新的更大贡献。

## 坚持“三个转化”,推动“双进”工作落地见效

河南石油

河南石油党委认真贯彻落实党组决策部署,扛牢信访稳定工作主体责任,深化拓展区域协调联动机制,以高度的责任感和紧迫感全力推动“双进”(重点直属企业进入地方联席会议成员单位,重要信访事项进入地方联席会议议题)工作取得扎实成效。

坚持胸怀大局,将党组部署动员令转化为攻坚落实行动力。公司党委认真贯彻落实集团公司“双进”工作部署,将其列为“一把手”工程,党委书记主抓协调推动,确保发挥示范引领作用。完善区域协调联动工作办法,定期联动驻豫兄弟企业,建立企地信息共享、要情会商、应急协同

三大工作机制。有效发挥销售企业地方关系协调优势,积极争取地方党委、政府支持,搭建与省市县三级信访、政法部门的常态化协调对接网络,实现信访稳定工作从“企业单干”向“企地共治”转变。

坚持高位推动,将目标任务设计图转化为合作机制施工图。公司主要领导多次拜会省信访局主要负责同志,开展专题汇报与深度会商,形成企地协商会议纪要,为“双进”工作落地筑牢政策支持根基。构建“常态沟通联系、信访事项联合处置、共同维护信访秩序”三大企地联动机制,推动联动机制向市县穿透延伸,将企地

联合处置、信息共享等核心机制延伸至信访稳定工作基层一线。

坚持实干见效,将风险防控任务转化为和谐稳定成绩单。牵头召开驻豫企业区域协调会,邀请地方信访部门领导宣讲政策、指导工作,协助兄弟企业化解稳控重点事项4件,推动地方召开专项综合协调会2次。紧盯信访安全保障期,加强企地信息共享,实施联防联控,企地联合研判、合力攻坚,成功解决群众急难愁盼问题12件,协助驻豫企业化解突出信访问题7件,企地联调各类矛盾纠纷8件,推动驻豫区域企业信访存量持续降低,稳定形势逐年向好。