

西城服务协调中心党委立足职能定位,深化推进“三大平台”建设

服务员工群众,回应需求期盼

“你们的服务让我感到温暖,我为曾经是一名油田员工感到骄傲。”不久前,一封饱含深情的信件跨越数百公里,从北京寄到了胜利油田西城服务协调中心。寄信人刘鹏已经离职16年,年初因为需要查询公积金账户,拨打了胜建大厦员工服务大厅咨询电话,工作人员辗转多家单位,最终找到有关资料,帮助他圆满解决问题。

服务员工群众,回应需求期盼。在构建新型后勤服务管理体系的过程中,西城服务协调中心党委立足职能定位,深化推进“三大平台”建设,服务油田主业、服务基层一线、服务员工群众,以实际行动向油田党委、员工群众交上了一份合格答卷。

本报记者 顾松
通讯员 丁洁

服务关怀的暖心答卷

6月初的一天,家住兴河小区的刘女士满面愁容地来到员工服务大厅。原来,她的父亲年事已高又行动不便,无法到窗口申请办理不动产登记业务,无奈之下只能到窗口求助。

了解情况后,员工服务大厅工作人员第一时间开通绿色通道,上门为老人办理业务。采集信息、完成登记,不到20分钟就完成业务办理工作,贴心高效的服务让刘女士全家十分感动。

“让服务有速度更有温度,这是我们坚持不懈的工作目标。”西城服务协调中心副总经济师、员工服务部经理刘继峰介绍,中心将员工服务作为主责主业,不断整合服务资源,拓宽服务外延,提升服务质量,打通员工服务的最后一公里。

聚焦员工群众需求,他们提供集成化、信息化服务,创新推出“码上就办”,利用大数据探索实施“点餐式”服务,送服务进小区、进家门、进井场、进班组,让数据多跑路、员工少跑腿,切实让员工群众感受到便捷;他们强化人员素质提升,加速推进业务“一窗通办”,极大提升业务办理效率;他们拓展增值服务,与多家业主单位对接,建立健康重点关注人员台账,定期开展健康培训,为主业单位员工提供健康服务……

一项项创新举措,为员工群众带来了满满的幸福感、获得感。截至目前,西城服务协调中心已累计提供服务8万人次,实现了万次服务零投诉、零差评,累计收到锦旗30余面、感谢信50余封。

油地融合的发展答卷

6月中旬,颐园小区开始拆除,伴随着一栋栋破旧楼房轰然倒下,新家园的描摹日渐清晰,而这背后却有着很多不为人知的故事。

今年2月份,东营区推进西城高品质现代化城市建设,颐园小区作为数十年的老旧小区纳入改造提升范围。面对时间紧、任务重、情况复杂的现实,西城服务协调中心28名工作人员与地方政府密切配合,连续50多天驻扎拆迁一线,逐家逐户摸底调查、宣传政策,做好意见征求。“这期间,我们必须要讲解清楚政策流程,毕竟事关员工群众切身利益。”文汇居民事务项目部工作人员纪书茵说。

事实上,加强对接协作、深化油地融合,只是油地间亲密携手的一个缩影。在企业办社会职能分离移交新形势下,西城服务协调中心牢固树立“一家人、一盘棋、一条心”的理念,以党建融合为切入点,深入推进“三通四融两实”,建立新型油地互联体系,“一体化”联防联动联控,实现了油地全方位、常态化、深层次融合发展。

东营区三家医院陆续整合揭牌、胜利二小顺利扩建、油地签订框架协议……一件件民生实事办好办实,让油地深度融合的发展成果最大程度惠及每一名员工群众。

在东营区住房和城乡建设局党组书记、局长周曙光看来,当前,油地融合发展迎来了新的发展机遇。下一步,他们将坚持“一盘棋、一家人、一条心”理念,深入贯彻落实西城城市更新工作座谈会精神,聚焦民生改善、城市建设等重点工作,开启高品质现代化城市建设,让油城员工群众充分感受到深度融合发展的硕果。

彰显作为的“担当答卷”

3月初,山东多地突发疫情。西城服务协调中心党委高度重视,迅速作出一系列工作部署,动员广大干部员工扛起责任担当,坚决打好疫情防控阻击战,守护员工群众生命安全。

号令之下,广大医务人员闻令而动,无惧安危走出家门,奋战在各自的岗位。常态化的全员核酸检测从寒冬持续到盛夏,医务人员、社区工作者、志愿者组成突击队,累计7000余人次奔赴各小区,坚守在148个采样点,日晒雨淋、风雨无阻,构筑起了一道坚实的疫情防线。

“最忙的时候日检测量达到13万,仪器不休息、人员24小时倒班,现在检测设备都用坏了两台。”东营区中心医院项目部检验科主任李军兵说。

在疫情防控最严峻的时期,东营区紧急召集人员连夜驰援疫情重点地区。西城服务协调中心发布相关通知不到十分钟的时间里,广大医务人员纷纷请战、星夜驰援。

莱西、滨州、济南……从三月到五月,西城服务协调中心先后三批次、59名医务人员逆风向前,他们与时间赛跑、与病毒博弈,圆满完成了驰援任务,彰显了担当作为。“危难险重任务面前,我们医务人员就该冲上去,这是我们的职责使命,要全力守护群众健康。”供应医疗卫生项目部丁爱玲说。

一份服务关怀的“暖心答卷”、一份油地融合的“发展答卷”、一份彰显作为的“担当答卷”,是西城服务协调中心党委向辖区30万员工群众作出的坚定回应。未来,他们将持续以高质量党建引领高质量发展,奋力开启构建新型后勤服务管理体系的新征程。

胜利物探23名外闯员工:

方寸之间尽显胜利本色

每天站立17小时、24小时轮流不休、方寸之间3万多步……去年8月,中石化地球物理公司胜利分公司综合服务中心23名后勤单位员工响应号召,承揽了加油站运维业务,拉开了劳务输出闯市场的序幕。“周围这几个加油站,这里的服务是最好的,非常热情,素质高,精神面貌也好。”常来加油的李先生夸赞道。

本报记者 顾松 通讯员 陈俊 张莹

到哪都是好样的

参加外闯市场的23名员工中21名是女员工,过去大多从事食堂、会务、保洁等后勤工作,大多都是“物二代”甚至“油三代”,2名男同志里的宋英杰今年已经54岁,最年轻的女工刘琦也38岁了。

面对全新工作领域,一切都需从头学起做起。迎候、引导、微笑询问、预置、提枪、收枪、复位……无论是理论培训还是实践操练,很快大家就对加油“十三步曲”了然于心。通过每天上千次的实战演练和重复强化,大家迅速掌握了基本知识、操作规程,不到一个月的时间基本操作达标率100%,从一开始的“门外汉”成长为训练有素的加油员。

事实上,从找油到加油,单纯掌握技能还远远不够。从国企到民企,管理理念、管理方式、管理制度和工作强度都与原来截然不同。

工作时间由原来的8小时改为24小时轮值,工作环境从室内到室外,工作方式改为16小时站立办公,碰到加油高峰期,更像陀螺一样一刻不停。走出物探大本营,来到社会大市场,既是适应,又要突破。

为了能让大家安心工作,单位领导多次与加油站负责人协调沟通,争取营造更加舒心的工作环境。同时,单位与转岗人员逐个谈心,鼓励大家树立“大闯大作为、小闯小作为、不闯没作为”的理念,通过走访慰问、送温暖等活动当好“娘家人”。

“既然勇敢地踏出了这一步,就要好好干,新岗位也能创造新贡献。”“新的起点,新的开始,从食堂员工转为加油员,不管干什么工作,我们都会认真负责!”大家秉承石油工人的优良传统,把心声化为行动,憋着一股劲,拧成一股绳,很快实现了从“物探员工”到“加油员”的转型。

名不虚传的素能

四季更迭,火辣的太阳,蚊虫的叮咬,透凉的秋雨,凛冽的寒风,都在他们的身上留下了或多或少的痕迹,也见证了他们

们的成长和坚守。

贾秀珍为了多加油,24小时坚守岗位,观察车流伺机而动;周艳在给小货车加油时不小心被油枪喷到面部,却坚持加完油才去清洗;刘荣娟为了不耽误工作,让老人把8个月的孩子送到加油站,用吃饭的空隙抓紧哺乳;袁亨辉听说接班的同事家里有突发情况,主动请缨连续顶岗。

个人事小、单位形象事大。为了提高甲方的满意度,所有参加外闯市场的员工每天义务打扫站内卫生、清洁加油机,用微笑去对待每一位顾客。哪怕在吃饭的时候,大家也经常讨论高峰期如何做好车辆指引,如何与顾客进行良好沟通,互相鼓励,共同成长。

“早就听说石油企业员工素质高、能力强,果真名不虚传。”加油服务队以平均每人每天240多辆车的优异成绩,得到了加油站负责人的高度认可,期待能够建立长效合作机制。

一人一天16万

每天上千次的提枪挂枪,每个人的大拇指上已经磨出了老茧。“最多的时候,我一天加了16万升的油!”郭芳芳自豪地说,良好的专业素养为加油站赢得了许多回头客。

加油工作看似简单,实际却有严格的操作规范。现在的大家,俨然是一名名“老将”,引车入位、微笑沟通、提枪加油、挂枪结账,所有动作一气呵成,平均两分钟就能完成一辆车的加油,效率大大提升。

在他们的影响下,越来越多的人加入到外闯市场队伍,加油队从最初的十几人,逐渐增加到20人,最终稳定在了目前的23个人。“经过这几个月的外闯市场锻炼,感觉我的个人能力和素质都有了很大的提升,收获很大。”牛文峰感慨地说。

“没想到我不仅能在前方找油,还能在后方加油。”员工魏玉玲说,

得益于她们在拓市场创效益方面积累的宝贵经验,单位相继又有近百名员工陆续输出到护卫、保洁、网络维护等社会岗位,大家在不同战线共同为企业创造价值。



新投产平台精准移就位

近日,历时近20个小时不间断作业,胜利油田海洋石油船舶中心胜利292船按照甲方要求,将中集集团新投产的PERRO NEGRO11平台,从建造基地启航拖带至40海里外的渤海中部工区。据了解,该平台总长70.3米、总宽76米、桩腿高度达到166.98米,是胜利292船迄今为止拖带的最大平台。接到施工任务后,船长焦海涛等人针对长距离拖航作业途经海域海况复杂多变、突发大风多雾等特点,进行危害安全识别,对设备的维护保养情况和运转情况进行全面排查,并对甲板拖带设备、助航设备以及救生设备进行了详细的试验,确保施工优质安全高效。

本报记者 顾松 通讯员 崔舰亭 王学录 摄影报道