

优质服务无终点 后勤保障有力量

临盘服务协调站凝聚服务合力,助力油区高质量发展



员工服务大厅工作人员为群众解读互助保障知识。

今年以来,胜利油田临盘服务协调站围绕“做好服务协调,做优后勤保障”的新挑战,聚焦解决“服务主业,服务油藏”的难点、热点问题,探索提升服务品质、矿区改造提升、优化沟通平台、窗口服务延伸等发展难题,凝聚服务合力,助力油区高质量发展。

本报记者 顾松
通讯员 孙志惠 黄磊

提升服务品质 做好后勤大管家

“包菜炒油条味道不错,吃出了小时候的味道”“这叫将军包菜吧,挺有创意的”,下班后,员工张宝东时常和同事到临盘职工中心食堂吃饭,并饶有兴致地点评菜品,为服务品质点赞。

为了让员工们吃上更美味的营养餐,临盘服务协调站加大力度推进机关食堂、集输食堂设备设施改造提升及配套投产等工作,完成临盘采油管理五区、井下餐厅的改造提升,实现餐具清洗消毒一体化运行。同时,他们成立面点加工中心,开展面点品种开发及制作,选购包子机、切菜机等设备,提高工作效率,降低人工成本。

“食堂菜品由最初的十几个增加到现在的70多个,确保每天不重样,还要做到味道好、有营养,让员工们满意。”临盘职工中心食堂项目负责人王青松说。

围绕提升服务品质,他们创新服务,通过改革就餐方式,实现小食堂无烟化运行;为落实绿色环保节约理念,营造和谐就餐温馨氛围,他们加强人员素质能力培训,实现临盘区域职工服务基础力、服务质量大提升;持续做好房产维修、热力运维等各项服务业务,确保房产维修、热力运维服务满意率不低于95%,食堂公寓服务满意率不低于90%。

推进改造提升 做好安居工程师

4月份,在德州研发中心项目建设与改造工程现场,施工协调员高巍看到水泥敷设有些问题,便及时联系乙方负责人要求返工。乙方马上承诺整改,高巍一直盯着现场整改完毕才走向另一处工地。

德州研发中心项目改造,是临盘采油厂年度重点改造项目之一,高巍一直盯在施工现场,“很久没



矿区服务部工作人员到改造现场检查。

回家,也挺牵挂家里的,但一想到工程质量和改善员工的工作、生活环境,就觉得一切付出特别值。”

今年以来,临盘协调站临盘片区工作组不断强化统筹区域内矿区改造管理,严格执行挂图作战,从施工方案、人员组织、材料供应等各个方面开展细致工作,合理安排施工工序,科学组织工序穿插和流水作业,不断加快施工节奏,保证工程用料与施工进度匹配,确保各项目组施工驶入快车道。

目前,临盘片区矿区改造进程提速明显,室外施工项目预计10月份完工。

优化沟通平台 做好贴心娘家人

临盘协调站油地融合部充分发挥协调服务功能,积极统筹资源整合,完善居民事务的常态化协调对接机制,通过定期组织居民代表、地方政府和接收单位召开联席会议,进一步厘清管理责任界面,积极争取惠民举措,确保公共服务水平提升。

近日,临盘广悦小区19号楼的一位住户在专业化工作群反映地下室污水管线漏水,工作人员立即进行了回复,告知报修方式,问题很快得到解决。“小区职工家属反映上来的问题,我们及时和协调站反映,很多问题都能通过油地会商平台解决,居民们也非常满意。”曙光居委会副主任杨芳说。

临盘协调站积极配合地方政府开展公共服务提升工作,让公共服务平台成为居民、专业化单位沟通交流解决问题的重要方式,从根本上提升员工群众的幸福感、获得感和安全感,服务满意率不断提升。

探索业务外延 做好生活小顾问

近日,临盘区域员工服务大厅接到济南外闯员工田女士的咨询电话,在济南用公积金贷款购买住房,需要开具住房公积金异地缴存证明和缴存明细。因为在外地上班,工作日回不来,公积金业务员钟海霞为她预约了周六休息日办理,田女士顺利拿到了证明。

协调站员工服务部深化推进“我为群众办实事”实践活动,及时推出预约延时服务,解决了部分油区居民无法在正常工作时间办理业务的难题,帮助员工及早完成业务办理。同时,他们推出上门服务,为行动不便的居民主动解决难题。

“我们所有业务员的手机都对外公布了,居民们需要业务咨询和预约服务,随时都能联系到我们,能够及时解决问题让我们感觉工作特别有价值。”服务大厅业务员宋盛华说。这种“想居民所想,急居民所急”的不断档服务,受到了油区居民的普遍欢迎。

服务部还拓展大厅外服务项目,每季度走进偏远矿区和一线井站,把业务延伸到基层,解决一线员工需求;还积极探索增值服务,让服务“出大厅、进社区、上一线”,增设法律咨询、车辆服务、理财知识普及等服务种类,实现全员业务一窗通办,真正实现服务“不打烊”。

创新无极限,服务无终点。临盘服务协调站全体干部员工以“开局加速度、全年冲刺跑”的高昂士气和振奋姿态,鼓足精气神,全方位、高质量推进新型后勤服务体系建设,为油区高质量发展和建设新临盘助力提速。

油田党校(培训中心)孙忠丽: 让数据“说话”,为生产赋能

虽然已是晚上9点,胜利油田党校(培训中心)生产信息化实训基地的一间办公室内依然亮着灯,窗户上映出一个在电脑前忙碌的身影。成为石化智云讲师以来,准备课件、更新用户手册等工作,让信息工程教研室主管师孙忠丽比以前更忙了。

石化智云(SICI)是中国石化自主打造、服务于能源化工行业的工业互联网平台,支撑着中国石化包括石化通在内的900多个应用系统的运行。2022年6月,为了更好地进行石化智云运维服务与推广应用,中国石化组织开展石化智云讲师选拔,孙忠丽在来自各单位的29名候选讲师中脱颖而出,成为入选的10名讲师中唯一不是专职信息研发的人员。

本报记者 顾松
通讯员 葛辉

机会留给有准备的人

2021年,在学校支持下,孙忠丽加入石化智云项目建设,承担编写用户指南等工作。当接到参评信息时,学校再次给予她大力支持,主动与中国石化相关部门对接,为她提供备战环境和资料。

孙忠丽不敢有丝毫懈怠,心中只有一个信念:必须成功。每天睡眠三四个小时,吃饭喝水都要计时……她硬是在一周多的时间里,将石化智云的39门课程、20余项标准制度全都学了一遍。最终,经过笔试、39门课程抽签试讲等比拼,成功入选。

成功入选在别人看来似乎是一夜之间的事情,又或是一段的事情,然而她比谁都清楚,这是她在信息技术培训教师岗29年的执著与追求,坚持与积淀。

29年里,她取得了软件工程师、信息安全工程师等30多个国际认证的专业相关证书,主持和参与多项科研课题,获得油田科技进步奖一等奖。近两年的科研成果课题《以技术竞赛为载体的信息技术培训中实训教学方法的研究》获中国石化员工教育研究会优秀课题、论文一等奖。

教学过程中,孙忠丽不仅注重理论知识传授,更注重实践能力培养。她不断参加生产实践,在为期1年的中国石化勘探开发数据中心项目建设中,不仅赢得项目方高度评价,还推进了油田高级人才培养中心教师生产实践制度的建立。她还参与数字油田宣传手册编写等工作,相关知识全部运用到教学中。

热爱可抵岁月漫长

物理学专业毕业的孙忠丽,第一份工作竟是与信息化打交道。没想到,她竟渐渐爱上了这一段段、一行行在别人看来非常枯燥的程序代码、英文数字。

进入计算机教研室后,为了快速掌握计算机技术,她主动承担机房管理员工作,在设备维护中详细掌握计算机系统,纵使手指在拆装计算机中磨破了、生茧了,她也乐在其中。

在热爱的信息化教学领域深耕,她进修了计算机专业工程硕士,考取了“系统分析师”证书,获得副高级职称并考取国家二级心理咨询师任职资格。作为一名教学骨干,她不仅教学工作量一直是部门第一,近年来还先后开发了油田石化智云系列课程、油田企业信息化建设、业务数据治理、两化融合等领域十余门新课,紧扣油田信息化应用发展趋势。

感恩让未来路更长远

在孙忠丽的职业生涯中,也曾有许多单位向她递出橄榄枝,但她始终没有离开信息技术培训教师岗位。在她心里,难以割舍的是领导、师长的培养,以及对于信息化的热爱。

一路走来,孙忠丽说得最多的词就是“感恩”。说起让她感恩的事,刚工作时部门主任刘新河几乎手把手教她计算机组装维护,激发了她对计算机技术的兴趣;早在1996年互联网刚刚进入中国,领导就支持她去清华学习网络技术……

起初,每次接到上课邀请,孙忠丽总是有很大压力,当时有着丰富教学经验的部门主任吴星海看出了她的焦虑,总是在上课前帮她分析学员特征,讨论适合的教学思路。“永远不会忘记,炎炎夏日,吴老师示范讲授,额头滚落的汗珠和鼓励的话语,更加坚定了我当好培训师、讲好每一堂课的决心。”孙忠丽说。

最好的感恩是传承。如今成为教学骨干的她用同样的方式用心帮助其他老师,组织集体备课和教研活动,并为徒弟制定详细的培养计划。她辅导了油田四届中国石化网络安全大赛参赛学员,胜利油田团队在这四次比赛中均获得金奖。

如今,作为石化智云讲师团成员,她就像桥梁,促使相关培训在油田党校落地。今年,他们开办的青海油田数字化与信息化培训项目、油田信息化毕业生专项培训等培训班,都主动要求加入石化智云相关培训课程。