



## 浅析如何优化窗口服务工作

□ 毛贻霞

优化窗口服务是油田员工服务中心的工作。作为服务员工的窗口单位,在整体上体现出来的个人素质、工作作风、服务效能,将直接反映整个油田依靠员工工作,充满热情积极服务,从小事做起,企业的“亲民”宗旨。本人作为油田员工服务中心的一员,结合窗口服务工作的实践,对优化窗口服务工作进行了深入的探究,谈其做法共商榷。

一是心理定位决定从业心态。每个人对自己的职业都有一个理想要求,特别是为具有服务性质的职业来讲,更多的时候,理想主义的色彩,或多或少会影响到从业者的心态。通常情况下,我们都认为,有什么样的心理活动,就会有什么样的状态,就有什么样的生活质量和工作效果。可见,这个逻辑关系对人的影响既久远又深刻。就拿我自己来讲,既然已经来到员工服务中心,从事窗口服务工作,就必须本着以员工

为“上帝”的心理定位,以处处为员工着想为魂,时时为员工办事为本,事事让员工满意为根的从业心态,固化职业操守,热爱本职工作,充满热情积极服务,从小事做起,将服务规范化要求融入到工作中,如接打电话、回答问题、接人待物等等。这些虽然都是日常工作中的细节,但我认为最能体现优质的窗口服务水平。

二是服务技能提升服务标准。一流的服务需要一流的人才,一流的人才成就一流的服务。可见优质的服务需要娴熟的业务技能作支撑。毋庸置疑,打造一支素质优良、技能精湛的服务队伍,是优化窗口服务工作生命线。具体操作上,以活动为载体行之有效。一是开展“争做知识型员工”活动,以活动促学习。建立制度,明确内容,规定时间,严格考核,加强业务知识和各项规章制度的学习。全面开展岗位练兵、技术比武、知识考试等

活动,使员工队伍呈现学习的浓厚氛围。二是开展“星级员工评选”活动,以活动立标杆。对照行业星级评选标准,结合服务评价、满意度反馈、专业知识测试及技能比赛等,综合考核测评,评选“星级员工”,做到典型立标。三是开展窗口“创先争优”活动,以活动创优质。开展争当“服务明星”、“业务能手”等活动,引导立足岗位争先创优。四是开展“窗口服务礼仪培训”活动,以活动定规范。聘请专业礼仪高级讲师对中心人员进行服务礼仪培训,内容涵盖着装、姿态、服务用语、交际礼仪等,拓宽视野,使员工能力更强,窗口更亮,服务更优。

三是服务质量取决于个性化服务。个性化服务是标准化服务基础上的一种升华。显然,个性化源于标准而高于标准。个性化服务更能符合服务对象的心理需求,也是窗口单位的最大优势。因此窗口单位在做

好标准化服务的基础上,再辅以灵活的有针对性的个性化服务,才能真正优化服务窗口服务工作。从现实的角度看,我们的服务对象来自油田各个层面,思想千差万别,素质高低各异,针对服务对象的不同特点和需求,提供个性服务,是对窗口服务单位的趋势性要求。个性化服务需要服务人员具有过硬的才能、严谨的态度和熟练的操作,更需要具备敏锐的观察力、灵活的处事方法、职业的经验和规范的仪态。个性化服务,倡导服务人员细心观察服务对象的言行举止,灵活的服务技巧,主动服务,引领服务。实践表明,优质的窗口服务,尤其是理性的充满人情味的个性化服务,最能感染和影响服务对象,同时激发更多的人热爱本职,体现“窗口”精神,通过传递正能量给全体员工树立了良好形象。

(作者单位:大庆油田第十采油厂)

## 中国石化企业基层党建工作的新面貌

□ 张鹏 曹泉海

总体来看,企业各级党组织对新时期加强和改进党建工作形成了强烈共识,企业党建工作得到了有效加强,在改革发展稳定中发挥了重要作用。企业党建工作能够围绕中心、服务大局,党组织积极参与企业重大问题决策,较好地发挥了政治核心作用;能够结合实际、抓住重点,在班子建设、基层建设、党风廉政建设、精神文明建设、企业文化建设、群众工作等方面取得了明显成效;能够认真研究探索新形势、新任务、新要求下的党建工作,在党建工作创新上进行了有益尝试,形成了针对性和实效性较强的工作运行机制。基层党组织有朝气、有活力,战斗堡垒作用得到了充分体现;党员队伍思想作风好、能力素质强,先锋模范作用表现得比较明显,涌现出一批党建工作成果和先进典型。

对加强和改进党建工作的认识有新提高

近两三年来,企业党政立足于加强和改革国有企业党建工作,把解决思想认识问题作为首要任务来抓,站在全局的高度、历史的角度逐步加深对企业党建工作的认识,解决了一些长期困扰的思想问题,以更加饱满的热情、充足的精神动力投入到企业党建工作当中。

党建工作是我国国有企业的一大政治优势,近年来中央和党组的要求使加强和改进国有企业党建工作的指导思想更加明确,党建工作的创新发展又显现出旺盛的生命力。因此,党建工作要紧紧围绕把握企业生产经营、管理、效益中心,服从、服务于企业改革发展稳定。也更加清醒地认识到,国有企业的广大产业工人是党的重要阶级基础,国有企业的党建工作是全党建设的重要组成部分。认真贯彻中组部《国资委31号和党组203号文件要求,发挥国有企业,特别是中央企业党建工作的示范带头作用,对于践行“三个代表”重要思想,提升国有经济的控制力、影响力和带动力,发挥国有经济的主导作用,提升我国的综合国力,巩固党的阶级基础,基层组织和执政地位意义重大。

政治核心作用有效发挥

通过深化“凝聚力工程”发挥政治核心作用。各企业党组织把实现党的宗旨放在首位,坚持以人为本,积极做好凝聚人心、服务职工群众的各项工作。各级党组织建立领导干部大接访制度,注重深入基层调查研究,将解决思想问题与解决实际问题相结合,广泛开展送温暖活动,组织党员干部开展“扶贫济困献爱心”、“爱心捐助”等活动,为特困、困难职工提供就医、子女就学等方面的救助,让职工切实感受到党组织和企业的关怀,党组织的凝聚力、号召力和影响力得到增强。

通过推进企业文化建设发挥政治核心作用。各企业党委都非常重视企业文化建设,以企业文化建设为抓手,改革和融合思想政治工作和精神文明建设,广泛开展学习型企业、学习型班组建设等活动,利用报纸、电视、局域网、宣传栏等多种宣传媒体和研讨会、报告会等多种形式,进行广泛深入的宣传,充分发挥企业文化在振奋精神、塑造形象、培育队伍、加强管理、推动发展中的积极作用,为企业的新发展提供了强大的精神动力,增强了职工对企业的认同感和向心

力,感召了队伍、凝聚了队伍。

## 建立了切实有效的党建工作机制

建立了党员教育的长效机制。企业党委认真总结巩固先进性教育活动成果,坚持集中教育与经常性教育相结合,正面灌输与自我教育相结合,进一步探索建立党员教育的长效机制。一是健全完善了主题教育制度。先进性教育活动结束后,各企业按照中央和集团公司党组的要求,对存在的问题进行了认真整改,并着力做好建立保持共产党员先进性长效机制工作。江苏油田在先进性教育活动巩固扩大成果阶段,共修订完善涉及领导班子、基层党组织建设和党员队伍建设方面的制度289个,新建65个,有力地推进了基层党组织建设的制度化、规范化。二是健全完善了党员集中学习制度。各级党委都要求党支部定期制定党员学习计划,统一建立学习笔记,严格考勤。同时,普遍采取集中研讨、心得交流、竞赛考评、参观考察等形式,把坐下来读与走出去看、正面引导与反面警示、个人思考与集中交流有机结合。

三是运用“三会一课”等组织生活形式,加强党员日常教育。各企业党委采取党课宣讲、事迹报告、座谈讨论、知识竞赛等形式,探索提高党员教育效果。中原油田党委开展了“送党课下基层”活动,各二级单位党委书记亲自带队下基层巡回讲党课,结合企业深化改革工作,谈形势、讲政策、提要求,为广大党员和职工群众释疑解惑,受到了基层的普遍欢迎。

建立健全了维护稳定工作长效机制。各企业把保持企业稳定作为头等大事来抓,成立了维护稳定领导组织和工作机制,建立完善了维护稳定工作责任制和预警机制,定期研究稳定工作形势和任务,制定维护稳定工作制度和各项措施,克服各种困难,保持了企业总体稳定,促进了企业健康和谐发展。企业都按总部要求,相应建立了企业内部“扶贫帮困基金”、“特困职工档案”、“协解”人员再就业登记,坚持宣传教育与解决实际问题相结合,建立健全了稳定工作长效机制。

形成了围绕生产经营管理抓党建的工作机制。主要表现为“四个有机结合”:一是在安排工作时有机结合,同步部署。二是在落实责任时有机结合,同步实施。三是在检查考核时有机结合,同步进行。四是在研究创新方面有机结合,同步推广。各企业党委围绕如何紧扣生产经营管理中心任务开展党建工作进行了广泛深入的实践创新和理论研究。

## 创造了一些新的经验

支部建设标准化。各企业按党支部的要求,建立了党支部工作目标及考核细则,做到支部工作程序标准化,基础资料标准化、检查考核标准化。武汉石化党委把党支部建设与岗位认证相结合,把ISO2000标准的基本原理运用于党建工作,使党建工作标准化、制度化、科学化,切实提高了党支部工作的管理水平。

支部工作手段现代化。各企业充分利用现代网络技术努力提高党建工作效率和质量,建立了党建工作网页和党支部信息管理系统,对党建工作实行在线管理,广泛利用现代媒体开展党课教育等,使支部建设手段更加丰富和科学。茂名石化乙烯开发部党支部现代化管理网络系统具备了党支部在线工作、在线管理、在线考核三大功能,使党支部的日常工作、信息发布、支部与支部、党委与支部之间的交流考核在网上完成,达到了工作信息实时化,考核自动化和管理远程化的目的。

支部活动特色化。各企业把生产经营的关键、技术攻关的难点,作为基层党建工作的重点,开展各具特色的支部活动,搭建党支部发挥战斗堡垒作用的有效载体,基层党支部团结带领广大党员和职工群众,急难工作抢先,险重任务冲在前,较好地完成了生产经营各项任务。2005年以来,扬子石化炼油厂党委在基层党支部中广泛开展了“党徽闪光精品工程”、“堡垒突击队”等活动,党支部成员以身作则、率先垂范,广大党员埋头苦干、攻坚克难,带领职工群众创造了一个又一个奇迹,炼油120万吨中压加氢裂化投料开车一次成功并产出合格产品,总投资13.97亿元的含硫原油改扩建工程,在短短14个月的时间内,新建6套主体装置和14个公用工程配套子项全部实现开车一次成功,实现了当年投产、当年达标。

企业各级党组织通过持续不断开展党员教育和主题活动,尤其是通过开展共产党员先进性教育活动,广大党员素质明显提高,党员意识明显增强,党员先进性进一步体现。各企业党委运用党员责任区、党员示范岗、党员奉献日等活动载体,给党员压担子、加任务,对党员多一份信任,让党员多一份责任,激励引导广大党员在日常生产经营工作中、在急难险重任务面前,充分发挥先锋模范作用,做到了一个党员就是一面旗帜,党员身处哪里,榜样的作用就示范到哪里,涌现出了一大批优秀党员。

(作者单位:中国石化集团)

## 用和谐文化理念打造现代油田企业

□ 周琦

近年来,中国石化集团华东石油局运用新的和谐文化理念,努力打造现代油田企业,促进了企业文化和谐发展、文明发展,取得了积极的成果,为和谐社会建设打下了良好的微观基础。

把和谐社会建设的理念融入到企业文化建设之中,以和谐企业建设的积极成果为和谐社会建设提供稳定的基础设施。

华东石油局是一个具有四十多年石油勘探开发历史的国有大型企业,先后发现了江苏油田、东北腰英台油田、江苏黄桥二叠纪油田,参加过国内各大著名油田的大会战。在长期的艰苦奋斗中,华东石油局形成独特的石油企业文化。在企业文化建设中,华东石油局坚持“在继承中创新、在创新中提高”的工作方针,坚持用新的和谐文化理念打造既具有石油文化特点,又具有时代精神,和谐文明的现代油田企业,不断富于企业文化建设的新内涵,有效地促进了企业和谐、文明发展。

加强对企业文化建设的领导,保障企业文化建设的投入,坚持企业文化建设与油田建设协调和谐发展。华东石油局一直保持了具有油田企业特点的思想政治工作体制和工作机制,把企业文化、团队精神作为保持队伍旺盛战斗力的企业之魂。在制定《“十一五”发展规划》中,华东石油局坚持以和谐企业建设为总目标,坚持企业物质文明与精神文明、制度文明与生态文明建设同步规划。做到目标明确、措施具体、保障到位。在企业文化建设上,坚持围绕企业发展的总目标,根据不同时期的形势任务和特点,精心设计和修订文明创建规划及阶段性工作计划,提出

切实可行的奋斗目标与具体工作任务,不断赋予企业文化建设和文明创建工作的新内涵,新思路、新举措。

重视环境保护和清洁生产,实现经济发展与生态环境保护的和谐统一。华东石油局坚持认真贯彻执行国家《环境保护法》、《清洁生产促进法》及地方环境保护的政策和规定,重视加强环境的治理和保护,大力推进资源节约型、环境友好型社会建设,走可持续发展的道路,自觉履行企业的社会责任。在石油勘探和油田开发过程中,坚持经济发展服从于生态和环境保护,全面推进清洁生产、节能减排,坚持低投入、低排放、高效节约的发展方向。加强科研攻关,对工业用水运用地下回注技术,实现减排、减耗。坚持以节电、节水、节煤、节油为主要目标,分析和研究主要耗能设备(系统),改造和淘汰落后装备,制定出切实可行的节能降耗措施,从而使能源消耗更趋合理。

以党的先进性建设和社会主义荣辱观教育为抓手,全面带动职工队伍思想道德建设,为企业和谐发展营造和谐发展的环境。

近两年,华东石油局在和谐企业建设工作中,保持共产党员先进性教育活动、社会主义荣辱观教育,培育队伍品牌、提升企业形象作为

提升企业文化建设层次、丰富企业文化工作内容、提升职工思想道德素养、形成企业良好社会形象的重要载体,为企业和谐发展营造了和谐发展的环境。

以知荣辱、树新风、做表率,促进企业良好道德风尚的形成。胡锦涛总书记关于“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观重要讲话发表以后,华东石油局通过“树立社会主义荣辱观知识竞赛”、“我看社会主义荣辱观”征文和演讲、“知荣辱、树新风、做表率”活动、“讲文明、树新风”群众歌咏活动等生动活泼的形式在全局广泛开展了社会主义荣辱观的学习教育活动,在企业中形成了良好的氛围和价值导向,促进了企业良好道德风尚的形成。

以弘扬“创业、创新、创优”精神,培育队伍品牌,展现队伍良好的风貌。华东石油局弘扬“创业、创新、创优”的新江苏精神与中石化开展的“创新、创效劳动竞赛”、中石化西部新区开展的“三创三争”活动以及中石化“三基建设”、争创石油工程金、银牌基层队、星级站库等工作紧密结合起来,努力培育“华东石油”的队伍品牌,展示了良好的队伍风貌。

以创建“学习型企业”为目标,深入开展全员教育培训,加强“三支人才队伍”建设。为了把企

业文化建设不断推向更高的层次,华东石油局已形成和谐企业建设、学习型企业建设、文明企业建设三位一体的工作机制。近两年共投入教育培训经费700多万元。举办管理人员、技术人员和操作人员各类培训班50多期。实施了青年学术技术带头人培养工程,5名青年专业技术人才进入江苏省“333”青年人才培养工程。在国资委举办的中央企业技能大赛中,有2名选手分别获得采油工银奖和钻井工铜奖,被国资委授予“中央企业技术能手”荣誉称号。

以又好又快的经济建设成果和石油勘探开发的重大突破,体现和检验企业文化建设的成效。

社会主义小康社会是一个物质文明、精神文明、政治文明协调和谐发展的社会,华东石油局在和谐企业建设中,始终坚持以又好又快的经济建设成果,以企业经济效益持续良性增长,以石油勘探开发的重大突破,为和谐企业奠定扎实的物质基础,在东北松辽盆地新发现了亿吨级油气田。

近年来,华东石油局在石油勘探上运用新的勘探理论和找油思路,实现了“一个重大进展,两个重大突破,形成三个重要战略接替区。”一个重要进展是在江苏发现金湖凹陷吕家庄油田。两个重大突破是在东北松辽地区长岭断陷层天然气勘探中获得了重大突破,发现了腰英台亿吨级

油气田;在江苏秦淮凹陷西北斜坡勘探取得重大突破,发现了北江庄油田。三个重要接替区一是在腰英台—达尔罕地区发现2个有利构造带,为长岭地区勘探可持续发展奠定了基础;二是在金湖凹陷金西、高庄、大型鼻状构造带发现一批有利圈闭,在秦淮发现了三块组—戴南组多层叠合构造;三是在松辽北部新区发现了绥棱、呼伦两个大构造带,可作为近期松辽新区的重点勘探、评价项目。

加强企业制度文明建设,贯彻两大管理体系,全面推行企业内部控制制度。华东石油局按照中国石化集团的统一部署,以全面建设规范的现代企业制度为中心,在局和下属的二级单位中,全面贯彻ISO质量管理体系、HSE安全、健康、环境管理体系与国家职业健康安全管理体系,全部通过第三方认证,获得国家认证认可委员会颁发的认证证书。在企业内部管理中,颁发《企业内部控制制度手册》,全面推行企业内部控制制度,逐步实现了“工程监督程序化、队伍管理规范化、工程实施标准化、验收考核规范化”的经营管理模式。在集团公司内部控制制度建设检查考评中获得96.64分的高分,企业管理行为由经验管理,升华为制度管理,科学管理。

和谐企业建设是社会主义和谐社会建设的重要基础,作为大型国有企业在社会主义和谐社会建设中,担负着不可替代的历史责任。目前,华东石油局和谐企业建设正形成良好的工作基础和浓厚的氛围,初步形成了团结和谐、文明健康、快速发展的良好发展环境。

(作者单位:中国石化集团华东石油局)

## 一、石油企业思想政治工作的重要性

石油企业思想政治工作的基本标准。“思想政治工作的战士都应当是人类灵魂的工程师”。因此,思想政治工作一定要始终贯穿人本意识,着力在分析和研究人的思想上下功夫,并以此为切入点,发挥思想政治工作的成效。在工作开展过程中,首先要树立群众观点,做员工的贴心人,急员工之所急,想员工之所想,把员工最关心的实际问题办好,让员工得到实际的利益。实践证明,为员工排忧解难,为员工办实事,办好事,是最直接也是最有说服力的思想政治工作。

思想政治工作是企业实现经营目标的重要保证正如江泽民同志指出,“在我们进行改革的过程中,人们思想活跃,各种观念大量涌现,正确的思想与错误的思想相互交织,进步的观念与落后的观念相互影响,这是难以避免的。党的思想政治工作的一个基本任务,就是要引导干部和群众分清主流和支流,分清正确与错误。”人们的思想观念不可能完全一致,工作的步调不可能完全同步:有的能够深刻领会改革实质,在工作上就表现出较强的主动性和创造性;有的能够服从上级决定并可以充分理解,因此能够自觉执行;也有的因为有较强的组织纪律性而无条件服从和执行,但工作带有盲目性;还有的对改革缺乏认识,存有疑虑,工作忽冷忽热、摇摆不定。

思想政治工作是完成各项管理的重要保障在企业的运营管理过程中,有许多方面和环节的工作需要去做,只有通过做好思想政治工作才能解放思想,破除各种陈规陋习,才能更好地统一员工的思想意识,协调员工的行动,从而为整个企业的管理与监督中来,从而不断增强主人翁的责任感,激发更高的工作热情。

齐抓共管,健全和完善“大政工”机制长期以来,相当一部分同志包括个别领导干部,都简单地认为思想政治工作是只是党群部门、是政工干部的事,有人管理、有人操心、与其他人无关,这种认识是非常片面和有害的。思想政治工作属于企业管理和范畴,是企业管理的重要组成部分,是一门科学,其目标是促进企业全面发展,企业工作的方方面面都需要思想政治工作的监督、引导和渗透,因此,在各项工作的开展和运作上就必须党政工团、齐抓共管,齐心合力,需要各级领导把管事、管人和管思想统筹考虑并结合起来,使思想政治工作真正贯穿于企业生产经营的各项工作和各个环节。在正常工作中,无论是政工干部还是行政管理人员,在不同时期、不同环境、不同条件下都在自觉或不自觉地开展思想政治工作。特别是在当前改革发展的关键时期,我们更要进一步加强对政工工作的领导,健全和完善“大政工”机制,切实树立思想政治工作全员参与、全员协作的观念。

总之,在新时期新形势下,我们应该以科学发展观和三个代表为思想指导,充分认识国内外石油企业的新变化、新情况,充分认识面临的新任务和新考验,创新石油企业思想政治工作的思路和方法,努力把思想政治工作提高到一个崭新的水平。

(作者单位:塔河采油三厂)

新时期石油企业思想政治工作的几点思考

□ 刘东

石油企业思想政治工作是企业实现经营目标的重要保证正如江泽民同志指出,“在我们进行改革的过程中,人们思想活跃,各种观念大量涌现,正确的思想与错误的思想相互交织,进步的观念与落后的观念相互影响,这是难以避免的。党的思想政治工作的一个基本任务,就是要引导干部和群众分清主流和支流,分清正确与错误。”人们的思想观念不可能完全一致,工作的步调不可能完全同步:有的能够深刻领会改革实质,在工作上就表现出较强的主动性和创造性;有的能够服从上级决定并可以充分理解,因此能够自觉执行;也有的因为有较强的组织纪律性而无条件服从和执行,但工作带有盲目性;还有的对改革缺乏认识,存有疑虑,工作忽冷忽热、摇摆不定。

思想政治工作是完成各项管理的重要保障在企业的运营管理过程中,有许多方面和环节的工作需要去做,只有通过做好思想政治工作才能解放思想,破除各种陈规陋习,才能更好地统一员工的思想意识,协调员工的行动,从而为整个企业的管理与监督中来,从而不断增强主人翁的责任感,激发更高的工作热情。

齐抓共管,健全和完善“大政工”机制长期以来,相当一部分同志包括个别领导干部,都简单地认为思想政治工作是只是党群部门、是政工干部的事,有人管理、有人操心、与其他人无关,这种认识是非常片面和有害的。思想政治工作属于企业管理和范畴,是企业管理的重要组成部分,是一门科学,其目标是促进企业全面发展,企业工作的方方面面都需要思想政治工作的监督、引导和渗透,因此,在各项工作的开展和运作上就必须党政工团、齐抓共管,齐心合力,需要各级领导把管事、管人和管思想统筹考虑并结合起来,使思想政治工作真正贯穿于企业生产经营的各项工作和各个环节。在正常工作中,无论是政工干部还是行政管理人员,在不同时期、不同环境、不同条件下都在自觉或不自觉地开展思想政治工作。特别是在当前改革发展的关键时期,我们更要进一步加强对政工工作的领导,健全和完善“大政工”机制,切实树立思想政治工作全员参与、全员协作的观念。

总之,在新时期新形势下,我们应该以科学发展观和三个代表为思想指导,充分认识国内外石油企业的新变化、新情况,充分认识面临的新任务和新考验,创新石油企业思想政治工作的思路和方法,努力把思想政治工作提高到一个崭新的水平。

(作者单位:塔河采油三厂)