

# 排忧解难，当好职工群众“心灵熨斗”

## 孤东采油厂党委探索“三个一”信访工作法见成效

近年来，胜利油田孤东采油厂党委积极探索“三个一”信访工作法，通过“打开一扇门、铺出一条路、点亮一盏灯”，让信访工作真正走到职工群众的心里去，真正做到职工群众的心坎上，真正点燃职工群众的未来和希望，为采油厂高质量发展营造了和谐氛围和稳定环境。数据显示，近三年，孤东厂先后接待职工来访900余人次，成功化解信访问题300余起；精准组织共性和个性心理疏导100余次，涉及职工200余人次；组织编写并发放政策指南、便民手册、心理知识手册5000余册，惠及职工群众3000余人次。

本报记者 邵芳  
通讯员 尹永华 张荣田

### 打开一扇门

“信访工作最难的就是心理沟通。”孤东采油厂党委常委、工会主席朱绪凤深有感触，“信访工作一定要走到职工群众的心里去，打开他们的心结之门，切实从源头上化解矛盾。”

2017年夏天，家住建设小区的周大姐因楼上漏水、家中墙面受损与邻居发生争执后，闯到采油厂信访办要求领导出面协调经济赔偿问题，而且不听解释，不听劝说。在随后的几次家访中，信访办主任程铭了解到，周大姐刚刚退休独自在家，丈夫在老家照顾老人，孩子在外地工作，心里本就有一种孤独和不安全感，加上邻居拒不赔偿的态度一直比较强硬，周大姐“他就是欺负我”的“心结”越结越大，情绪也越来越差。

经过多方努力，采油厂做通了周大姐邻居的工作，同意坐下来商量赔偿问题，而且保证态度要好。周大姐生日这天早晨，程铭和周大姐邻居带着蛋糕敲开周大姐的家门。“都是楼上楼下的，有事好商量。”周大姐当时就哭了，“我再也不给单位添麻烦了，以后就听你们的。”

“大多数职工反映的问题，看起来都是小事、琐事，可一旦‘结’在心里，‘堵’在心里，那就不是小事了。”在程铭看来，“只要打开心结这扇门，弱化情绪，软化心态，好多棘手问题都会迎刃而解的！”

近年来，围绕“打开一扇门”，孤东采油厂党委探索实施“心理疏导五进”工作法，采取进班组、进车厢、进家庭、进网络、进外部市场等形式，全方位做好职工心理疏导工作。

2017年5月9日，孤东采油厂第一批外闯市场人员赶赴北京办事处。考虑到不少职工上有老下有幼，而且又是远到北京承揽业

务，采油厂党委专门安排三名“幸福教练”跟车陪同。刚刚离开仙河镇，27岁的女工小赵因为牵挂孩子、惦记老人，更怕不能胜任新的工作，忍不住在车上哭了起来。“幸福教练”及时与她聊家常、聊未来，帮她打开心结，疏通情绪，一路上陪伴小赵度过了远离单位、远离家人的不适阶段。

去年至今，采油厂先后四次安排“幸福教练”到外闯市场项目驻地，举办心理知识讲座10余次，个别疏导30余人次，帮助引导外闯市场人员打开了一扇又一扇心结之门。

### 铺出一条路

“信访工作重在为职工解决实际问题。”孤东采油厂党委书记郝大山再三强调，“信访工作一定要贯彻管理局有限公司党委‘事要解决’的要求，精准号脉，对症下药，为职工走出困境铺路垫石。”

今年51岁的刘大哥曾是采油厂员工，因腰部有伤不能从事重体力劳动，辞去工作。面对夫妻双方没有工作带来的困境，刘大哥一心想通过上访改变现状。为此，采油厂不仅适时开展帮扶救助，还多方协调为他在一家民营企业联系了工作，劳动强度不大，收入相对稳定，全家生活也有了一条出路。

近年来，孤东采油厂党委坚持把改善民生作为发展、稳定的结合点，紧扣职工群众关注的热点难点问题，持续改善基层工作环境，提高职工群众生活质量。无论是大到政策落实，还是小到柴米油盐，特别是在职工住房建设、帮扶救助、就医绿色通道等方面，排除了一个个困难，铺就了一条条出路，一大批事关职工群众切身利益的现实问题得到了妥善解决。

### 点亮一盏灯

“信访工作既要解决现实问题，更要关注思想问题。”采油厂厂长刘广友言简意赅，“信访工作

一定要点燃职工群众的希望，在思想上引导他们树立战胜自我、战胜困难的信心和勇气。”

在一次基层调研中，班长小杨向刘广友反映，班长的工作又累又操心，收入也不高，自己不愿当班长，就想当个普通职工。通过深入摸排，基层一线还有不少像小杨这样的年轻人，思想上没有斗志、没有激情，工作上也没有目标、没有干劲。

“一定让一线班组长眼下得实惠，未来有盼头。”采油厂牢固树立“基层班组长是最前沿、最一线的管理者”等理念，不断深化班组长队伍建设，坚持“分级负责、择优选用、动态管理”的原则，明确班组长岗位任职条件，健全培养选拔机制，完善考核激励机制，畅通班组长成长成才渠道。

近年来，随着相关政策和激励措施的持续实施，犹如一盏盏明灯照亮了职工前进的道路。一大批年轻有为的职工积极转变思想，主动奋发有为，有的被提拔重用，有的成长为技术骨干。

性格倔强的袁师傅因个人养老金基数等问题，隔三差五到采油厂上访。有一次，程铭五六天没见到袁师傅，于是赶紧到他家中了解情况。

原来，袁师傅的老伴得了重病，让本就不富裕的家庭因高额治疗费犯了难，“自己一直在上访，找单位帮忙吧，不好意思开口；不找单位，老伴的病怎么办？”短短几天，袁师傅瘦了一大圈。

采油厂党委本着“坚持政策底线，落实人文关怀”的原则，及时向袁师傅一家伸出援手，帮助袁师傅度过了难关。另外，程铭还经常到医院、家中陪袁师傅聊天，安慰他、鼓励他、开导他、激励他。

如今，袁师傅从一名上访者变成了一个“和事佬”。一旦邻居和同事遇到问题，袁师傅都会劝导他们依法逐级反映诉求，有时候还会代表他们主动与信访办沟通，商量解决问题的办法。

## 胜中萃苑“晓凤义务理发室”：理发蕴藏的志愿情怀

“我特别感谢咱理发室的志愿者，她们给我们解决了大麻烦。”“每次都盼着她们来，有她们在的地方，总是充满了欢声笑语。”今年4月，是“晓凤义务理发室”成立的第七个年头。七年来，“晓凤义务理发室”志愿者从最初的几个人增加至36人，服务范围覆盖周边10余个小区，累计超过五万人次。如今，这已经不单是间理发室，而是一份情怀、一股力量、一种闪耀在小区中独有的精神符号。

本报记者 邵芳  
通讯员 丁洁

### “火”一般的带头人

说起“晓凤义务理发室”不得不提起赵晓凤。作为理发室的创始人，今年78岁的她见证了理发室的整个发展过程。

赵晓凤1969年来到油田，出于爱好她自学了理发、按摩，闲暇时她总会上门帮助邻里按摩理发，颇受大家欢迎。1989年，赵晓凤搬到萃苑小区居住，好手艺更是吸引了周边不少朋友，大家头发了总是第一时间想到她。

随着社会发传传统理发店逐渐被替代，出门理发不方便，理不出合适的发型成为不少老年人的烦心事。看到一些卧病在床的老人，成年累月也没法出门理发，热心肠的赵晓凤决定上门帮这些老人义务理发。她把小区每一位需要上门理发的老人记下来，编上号，每个月到了理发时间就提前打电话询问，约定时间上门理发，风雨无阻。

“她就像一团火，散发着无穷能量，温暖感染着身边所有人。”胜中萃苑党员服务社主任张丽娜说，为了将这种无私奉献的精神进行延伸和发扬，2011年4月3日，在党员服务社的帮助下，胜利油田第一家以党员名字命名的理发室——“晓凤义务理发室”在萃苑小区成立。

### 日益壮大的服务队伍

不仅免费为老年人理发，还提供上门服务，自“晓凤义务理发室”成立以来，一直受到广大居民群众的欢迎。

每到周三、周五开放理发日，理发室里总是门庭若市，很多住在周边小区的居民也慕名而来，小区里的理发室成了大家茶余饭后讨论的热点话题。

赵晓凤和她的“晓凤义务理发室”的故事一传十、十传百，也带来了“连锁反应”。家住清苑小区的王秀霞听说了理发室的事，深受感动，专程跑了好几次，都因赵晓凤外出为老人服务而错过见面的机会。后来终于见到赵晓凤，开口第一句话就是：“我想跟你学理发，为大家服务。”从此她成为了赵晓凤的第一位合作伙伴。

80后的张玲玲是理发室里最年轻的志愿者，现在每个周末她都会义务上门为小区里的空巢老人们理发、聊天、收拾家务，她说这样的生活让她打心底觉得充实有意义。

为了更好地开展服务，理发室成员们还自学了推拿针灸，她们之中也不乏文艺爱好者，每次除了理发她们还会帮助困难群体打扫卫生、谈心聊天、推拿按摩，开心之时还会唱起歌来，大家都说她们是快乐的使者，所到之处总是充满了欢声笑语。

不断壮大的服务队伍，让义务理发室更具活力。如今的“晓凤义务理发室”已经设立了4个服务点，成员增加至36名，其中年纪最小的37岁，最大的78岁。七年来，他们的足迹遍布周边十余个小区，传递着社会大家庭的关心和问候。

### 温暖播撒在家园角落

今年68岁的老潘患有高血压、脑血栓后遗症，行动不便，老伴去世后，平时一人在家。“晓凤义务理发室”的出现像一抹阳光照进老人寂寥的生活，志愿者们每月到家里给潘老理发、陪他聊天，“她们真是像亲人一样陪着我，现在的日子有了奔头。”

为街道环卫工人理发、走进敬老院提供服务、不定期开展志愿服务活动……“晓凤义务理发室”的脚步从未停止，而除了理发，她们的身影还出现在更多地方。

近年来，胜中管理中心深入推行志愿服务积分管理，党员服务社也因势利导，以理发室为带动，先后构建起了“送学上门”、“结对帮扶”、“医疗保健”、“家园文化”、“物业协管”五个志愿服务阵地，引导更多居民走出小家，参与家园建设，在拓展服务内容的时候也赋予了志愿服务精神新的定义。

事实上，多样化的服务内容使理发室成员们服务的触手更加延伸，成为家园建设的重要补充。

如今，“晓凤义务理发室”依然这样忙碌着，她们用无限热忱书写着对生活的热爱，对家园的热爱，“只要有能力我们就一直做下去，希望还有下个七年、下下个七年，让我们把这种精神一直延续下去。”谈起理发室的未来，赵晓凤的眼睛中闪烁着期待。



废弃井成增效点

一直以来，胜利油田河口采油厂采油管理七区陈42号注水系统有柱塞泵5台、注水井8口，日注水量5500—5700立方米，注水干压持续升高意味着能耗增加。为实现节能降耗，采油管理七区对陈373—P555这口废弃井实施污水回注改造，有效降低注水系统干压，按注水单耗每立方米降低0.34度计算，预计全年节约电费40余万元。据了解，近年来，河口采油厂牢固树立“绿水青山，就是金山银山”的发展理念，持续加大节能减排工作力度，今年前5个月同比节约用电164万千瓦时，减少2579吨标准煤，为绿色低碳可持续发展贡献力量。

本报记者 邵芳 通讯员 吴木水 刘树杰 摄影报道