

Analysis of the development strategy of petition and stability maintenance in oilfield enterprises in the new era

Tao Yan Peng Kang

Fifth Oil Production Plant, Changqing Oilfield Branch, Xi'an, Shaanxi, 710200, China

Abstract

With the rapid development of the social economy and the deepening of reforms, oilfield enterprises, as an important part of the national energy industry, play a crucial role in economic security and social harmony. However, under the new era context, there are still certain uncertainties in the operation of oilfield enterprises. Petition and stability maintenance work can not only promptly resolve internal conflicts within the enterprise, ensuring normal production and business operations, but also enhance the company's social image and competitiveness, making it a task of great significance. Therefore, thoroughly exploring the necessity and strategies for petition and stability maintenance work in oilfield enterprises in the new era is of great importance for promoting their sustained and healthy development and maintaining social stability.

Keywords

new period; oil field enterprises; petition and stability maintenance work; necessity; development strategy

新时期油田企业信访维稳工作的开展策略分析

严涛 康鹏

长庆油田分公司第五采油厂, 中国·陕西 西安 710200

摘要

随着社会经济的快速发展和改革的不断深化, 油田企业作为国家能源产业的重要组成部分, 其稳定发展对经济安全和社会和谐具有举足轻重的作用。但在新时期背景下, 油田企业经营仍存在着一定的不确定性, 信访维稳工作既能及时化解企业内部矛盾, 保证生产经营秩序正常进行, 又能提升企业社会形象和竞争力, 是一项具有重大意义的工作。因此, 深入探讨新时期油田企业信访维稳工作的必要性及其开展策略, 对于促进油田企业持续健康发展、维护社会稳定具有重要意义。

关键词

新时期; 油田企业; 信访维稳工作; 必要性; 开展策略

1 引言

随着我国能源结构优化与油气行业深化改革的持续推进, 油田企业所处的社会环境与内部结构正经历深刻变化。产业调整、政策更新以及职工利益格局的转变, 使得企业信访维稳工作面临前所未有的挑战。特别是在新时期社会治理体系逐步完善的大背景下, 油田企业作为大型国有单位, 其稳定发展不仅关系企业本身经济运行, 更影响地方和行业整体稳定。因此, 构建高效、有序、法治化的信访维稳工作机制, 已成为油田企业履行社会责任、保障员工权益、维护运营安全的关键任务。

2 新时期油田企业信访维稳工作的必要性

当前油田企业正处于转型升级的关键时期, 伴随产业

结构调整与生产模式变革, 内部组织关系、劳动关系以及职工权利保障机制均在重新构建。在此背景下, 信访维稳工作的压力不断加剧。首先, 员工合理诉求表达渠道尚不畅通, 部分历史遗留问题未能及时妥善解决, 导致员工情绪波动易转化为群体性矛盾。其次, 政策调整频繁引发部分职工利益重新分配, 部分职工对改革结果缺乏理解, 误解与矛盾增多, 若处理不当, 极易演变为不稳定事件。此外, 部分基层管理人员信访意识淡薄、应对能力不足, 在实际操作中存在回避、推诿、敷衍等行为, 加剧了问题复杂性, 降低了企业调处能力。同时, 从社会环境来看, 网络舆情扩散速度快、影响广泛, 一旦信访问题处置不当, 极易引发媒体曝光与网络舆论炒作, 对企业形象和地方稳定构成不利影响。尤其是涉稳事件与涉法涉诉案件交织, 要求企业必须建立起一套科学、法治化、规范化的信访维稳机制, 提前预警、分类处置、依法应对^[1]。再者, 国家对国有企业社会责任与法治治理要求日益提高, 信访维稳工作已不再是单一部门职责, 而需多部门协同、全员参与、系统推进。综上, 新时期油田企业信访维

【作者简介】严涛(1979-), 男, 中国陕西大荔人, 本科, 助理政工师, 从事信访保卫研究。

稳工作不仅具有缓解内部矛盾、稳定生产秩序的现实任务，更是提升治理能力、优化管理流程、服务高质量发展的必由路径。

3 新时期油田企业信访维稳工作的开展策略

3.1 建立分层分类的信访问题研判与分办机制

在新时期信访维稳形势日趋复杂、诉求类型愈发多元的背景下，油田企业需构建以“层级响应、分类处置”为核心的信访问题研判与分办机制，以实现信访事项高效、精准、闭环式管理。首先，应在基层单位建立首轮信访事项筛查机制，由党群工作部、工会及综合管理部门组成初筛小组，依据事项来源、内容及表达方式，初步划分为政策咨询类、历史遗留类、涉法涉诉类、群体性事件类等四类，并对紧急程度进行等级划分，形成初步处理建议。其次，企业信访主管部门需基于基层初筛结果设立分级分办体系，对一般类咨询诉求由业务归口部门限期反馈处理，对涉法涉诉类问题交由法务部联合司法事务协调机制处理；对于涉及干部作风、权属争议及改革遗留问题的复杂信访，启动“专项工作小组协同机制”，联合纪委、组织、人力等部门共同研判，明确调查路径与责任单位，并同步制定化解方案与回访计划。再次，应定期组织信访问题综合研判会议，每季度由信访办牵头组织各职能部门召开信访趋势会商会，围绕高频问题、典型案例、风险信号等内容进行综合分析，评估现有分类标准适应性，动态调整分类指引、优化流转路径，并形成书面纪要归档。同时，建立闭环式追踪反馈系统，将信访事项从登记、交办、办理、反馈到结案全过程纳入信息化系统管理，实现全流程数据化、节点化监控，确保问题处置过程规范化、结果可追溯。最后，应构建信访事项预警机制，基于信访频次、重复来访情况、关键词分析等指标建立“异常信号模型”，对潜在升级事件实现提前识别和干预处理，保障企业生产经营环境稳定可控。

3.2 推行“责任包保+清单管理”闭环处理机制

首先，按信访事项的属地划分和业务归属，将信访事项精准划分至责任领导，明确其作为包保首责人，按照一事一责，实行“三单”管理，即问题清单、责任清单和整改清单，细化问题分类、责任主体、整改措施，保证事项处理、责任分解清晰化。其次，按照信访事项的全过程，建立可追溯闭环台账，涵盖事项受理编号、办理节点、责任人签批、处置措施、进度动态以及反馈机制等，确保全过程数据留痕、资料闭合。针对重点信访事项，制定“包保督办责任书”，由主管领导挂责包保，组织专班赴现场核实情况，分类制定处置方案，实时跟踪执行动态，确保措施落实。对于历史积案、重复信访或处理周期超时问题，由信访办定期牵头组织专项督导，采取分级分类督查模式，形成问题台账、进度对账及问责闭环，并将督办情况纳入年度绩效考核体系与干部考评指标，强化刚性约束。每月实施“信访清零”制度，各

责任单位须向总部信访部门提交书面结案清单，经审核后统一归档；对未完成事项必须附详细说明及限期整改计划，形成节点闭环管理体系。同时，建立信访问题预警机制，依托数字化平台对高频、重复问题进行数据建模与趋势分析，定期通报重点区域、重点人群、重点问题清单，指导基层单位提前研判、主动介入、精准干预，实现信访事项前置治理、分类处置与动态管控^[2]。

3.3 强化信访维稳应急处置预案体系建设

为提升油田企业信访维稳应急处置能力，应构建覆盖多层次、流程明确、资源高效调度的应急预案体系。首先，依据职工薪酬诉求、劳动争议、群体聚集及涉法涉诉等信访类型划分三级预警等级，针对各级别设定触发条件、响应时限及岗位职责，形成分级分类处置流程图，并建立信访事项台账。其次，组建由信访、保卫、法务、人力资源、党群工作、宣传舆情监测等部门参与的专职应急协调中心，明确组长、副组长及成员分工，制定多渠道信息接收标准，涵盖信访热线、电子邮箱、官方网站及微信公众号留言，配置专用指挥车辆、车载卫星通信系统和视频监控终端。再者，于年终奖发放、项目调整、搬迁安置等关键节点，实行24小时值班和舆情监测，将社会媒体与内部信访数据纳入大数据分析平台，集成舆情热度分析模型和风险预测算法，实时更新风险等级并通过短信、微信企业号及应急广播推送预警信息。与此同时，依据典型信访案例编制演练方案，每季度组织全员实战化桌面演练与现场模拟演习，检验联动流程与资源调用效率，形成演练报告及改进建议。最后，建立事后评估与动态修订机制，信访部门联合纪检监察或第三方评估机构，对重大事件处置全过程进行量化评估，依据评估结果修订预案条款、职责分配及资源配置，实现应急预案的持续优化和专业化升级。

3.4 构建“事前介入、过程调解”式前端预防体系

为建立事前介入与过程调解式前端预防体系，首先构建重点人群风险分级目录，将一线生产作业人员、离退休职工代表、涉诉高发群体等纳入三级风险分类，依据历史信访频次、岗位变动敏感度、社会舆情指数等指标赋予动态风险分值，基层单位每月通过信息化平台提交更新，企业信访部门汇总后生成风险热力图以指导资源倾斜；其次实施前置走访制，对风险值超阈人员及高危时段提前制定走访计划，调研组由信访管理专员、法律顾问和心理咨询师组成，依据个案档案开展结构化访谈，实时采集诉求要素与情绪指标，并通过多源数据联动判别潜在激化趋势；第三设立调解专员机制，由通过专业测评的党群干部担任，每名专员配备标准化调解流程手册，涵盖问题确认、利益平衡、方案协商、情绪干预等四个环节，并在关键节点使用电子化介入记录卡记录调解方案与反馈结果，由责任人签章留痕，确保闭环管理；第四针对劳动合同变更、岗位调整等敏感事项，预先组织职工代表座谈会，采用政策宣贯与案例剖析相结合的方式，对

拟变更条款逐项释义,现场收集异议点并形成调研报告,后续由信访部门会同人力资源部对异议进行分类研判并优化实施方案;同时建立日常调解例会制度,每周定期召开跨部门联席会议,通报预警清单更新及走访调解进展,形成上下联动、闭环反馈的多维联调机制。

3.5 完善法律咨询与司法协同处置机制

在涉法信访问题上,油田企业要构建多层次的法律服务联动制度。一方面,设立法律服务联络点,企业法律事务部定期进驻生产区,并联合当地法院、司法局、法律援助中心共同参与,同时再通过线上法律咨询平台与移动终端无缝对接,开展纠纷预防辅导、法律风险提示、诉源治理与法律宣传同步等服务。另一方面建立司法协同处置机制,邀请企业内部法律顾问和外聘律师参与信访过程中裁判执行争议、政策适用分歧等疑难案件的答复咨询,统一法律意见,形成书面法律建议书,并将其纳入信访台账,确保处置流程符合法定程序。对于已移送司法程序的事项,由法务部牵头,联合纪检监察、信访办等部门组建专项处置小组,贯通诉前调解、审判支持、执行协助等环节,通过统一指挥、信息共享、联席会议、流程节点预警等手段,协调法院、检察院及执行局参与全流程处置。与此同时,建立法律风险评估档案库,对历史高发信访区域、敏感纠纷类型及典型案例进行分类分级建档,结合大数据分析模型定期研判风险趋势,制定处置预案,并通过模拟演练检验预案可操作性。同时,编制标准化法律文书模板并纳入企业管理手册,定期组织法律培训与应急演练,结合绩效评估机制完善考核标准,促进制度落地。

3.6 推动信访信息管理制度规范化建设

针对新时期油田企业信访维稳工作中信访信息管理制度规范化建设,首先应制定统一采集标准,基于信息化平台编制结构化表单,明确登记字段包括问题类别、涉及单位及

人员、事件发生时间、来访频次及历史处理轨迹等要素,采用移动端实时上传与后台校验相结合方式,并设置信访信息录入人员和复核员分工,实施双人审核与预警阈值校验,确保数据完整与准确。其次,应构建闭环回流机制,依托流程引擎在问题结案后自动触发反馈任务,将处理结果回写至数据库,生成问题台账与跟踪日志,支持基于时序的全链路追溯;对于跨单位或跨区域信访事项,需定期召开信访联席会议,基于统一数据交换协议实现多级联动与信息共享,避免重复访、交叉访。再次,应推行季度信息分析专报制度,由信访管理部门利用统计工具和统计模型编制专题报告,对问题类型分布、重复率变化及敏感事件演变趋势等进行多维度分析,并配套可视化图表,以供决策层研判。此外,应完善数据质量管控与系统安全策略,通过字段校验规则、异常值检测、分级权限控制、操作日志审计及数据加密存储等技术手段,保障信息安全与可信性;同时,可引入 RPA 机器人流程自动化实现重复性录入作业自动执行,并部署大数据平台支撑深度挖掘与风险预判能力建设^[1]。

4 结语

油田企业信访维稳工作在新时期治理体系日趋完善的大环境下,标准更高、挑战更大,只有建立健全机制、明确流程、责任到位、依法依规的信访维稳工作制度,才能有效地为企业的健康发展提供有力的防控风险与保障。

参考文献

- [1] 夏果.强化管理在新时代做好油气田企业维稳,信访,安保,反恐工作[J].新潮电子, 2023(4):115-117.
- [2] 金竟成.新时期油田企业信访维稳工作的开展策略探讨[J].石油石化物资采购, 2020(25):135-135.
- [3] 马振元.常态下油田企业做好信访维稳工作的措施探讨[J].活力, 2019(10):1.