

提升油气田服务保障水平的思考

——以中国石油西南油气田为例

康洪强 贺文

中国石油西南油气田公司

康洪强等.提升油气田服务保障水平的思考——以中国石油西南油气田为例.天然气工业,2011,31(10):105-107.

摘要 中国石油的矿区服务业务因油而生、因油而兴,在中国石油的发展历程中始终承担着重要职责。中国石油西南油气田公司确定了建设 300 亿战略大气区和一流天然气工业基地的奋斗目标,迫切需要矿区服务保障体系的支撑。为此明确了目标和服务理念,开展“三优一满意活动”,推进标准化、“窗口化服务”新模式。本着油气主战场在哪里,矿区服务就服务到哪里的思想,承担龙岗净化厂供电供水项目和广安轻烃厂供配电业务,保障了生产、服务了生活。依托 300 亿战略大气区和一流天然气工业基地建设,提出矿区服务业务产业化发展思路:①坚持做精做优的原则,拓展生产物业、办公物业、生产后勤保障服务;②坚持业主至上的原则,大力发展社区服务业;③坚持以效益为中心的原则,实现主营业务和矿区服务业务双赢发展。

关键词 油气田矿区服务 职责 战略大气区 推进标准化 发展思路 中国石油西南油气田

DOI:10.3787/j.issn.1000-0976.2011.10.025

中国石油的矿区服务业务因油而生、因油而兴,在中国石油的发展历程中始终承担着重要职责,石油人在寻找油气的征途中用双手建起了“与油为邻,伴油共眠”的属于自己的家,形成了自成体系、配套完善的矿区服务业务,保障了企业生产,服务了职工生活。

1 科学发展、和谐发展油气田矿区服务的意义

进入 21 世纪,在全面贯彻落实科学发展观、努力构建社会主义和谐社会的新形势下,中国石油天然气集团公司(简称“集团公司”)将矿区服务列为建设综合性国际能源公司的六大业务(石油天然气业务、石油工程技术服务业务、石油工程建设业务、石油装备制造业务、矿区服务业务、金融服务业务)之一,定位为配套发展业务,为矿区服务的改革发展指明了方向,凸显了矿区服务系统的重要作用,同时也为矿区服务工作赋予了新的重要的历史使命。矿区服务承担着“保障企业生产、服务职工生活、维护矿区稳定”的三大重要职责。

集团公司强调“矿区物业虽不是主业胜似主业,虽不是前线但影响前线,虽不直接产生利润但影响利润,要努力把矿区物业建成民生工程、稳定工程、和谐工程,共同为集团公司建设综合性国际能源公司作出贡献”。因此做好矿区服务工作是贯彻落实科学发展观的重要举措。

当前,中国石油西南油气田公司确定了建设 300 亿战略大气区和一流天然气工业基地的奋斗目标,集团公司要求“天然气快发展,四川要做大贡献”,明确提出“建设战略大气区,建设天然气发展的技术中心和工程技术服务基地,建设和谐稳定的平安示范矿区”,要担当起中国石油支撑“两个 300 亿”生产建设的重大责任。这对西南油气田公司是重要的战略机遇,同时也面临着巨大挑战和责任。

战略性大气区的跨越式发展,迫切需要后勤服务保障体系坚强有力的支撑。面对新形势和战略任务,如何科学思考、统筹布局、配套发展矿区服务业务,是西南油气田公司油气主营业务、矿区服务两大业务整

体协调发展的重要保证。

2 油气田矿区服务的特点

2.1 市场化物业管理的特征

物业管理是城市管理体制、房地产管理体制的重大改革,是随着住房制度改革的推进而出现的产权多元化格局后与之相衔接的统一管理;是与建立社会主义市场经济体制相适应的社会化、专业化、市场化的管理。社会化、专业化、市场化是物业管理的3个基本特征^[1-2]:①社会化有两个基本含义:一是物业的所有权人要到社会上去选聘物业管理企业;二是物业管理企业要到社会上去寻找可以代管的物业项目。②专业化指的是物业管理企业通过合同或契约的签订,按照产权人和使用人的意志和要求去实施专业的物业管理。③市场化是物业管理最主要的特点,物业管理的属性是经营,所提供的商品是劳务,方式是等价有偿。双向选择和等价有偿是物业管理市场化的集中体现。

2.2 油气田矿区服务的特征

油气田矿区服务与市场化物业管理相比较,业务范围广,具有自身的独特性。

2.2.1 相对独立性

西南油气田作为一个独立的工矿区,经过50多年的发展,形成了在川渝两地120多个县市区的18个区域性综合石油生活基地,200多个生活居住区,主要为西南油气田公司、川庆钻探工程公司等中国石油集团公司驻川渝的石油企业服务,服务石油职工住户7万余户,服务人群20余万人。石油矿区一个显著的特点就是分散性、边远性和独立性,集中体现为企业自建自管,这种独立性客观上保障了前线生产的需要,确保了油气田住宅区的整体管理特色。由于居住区分散、点多、不成规模,造成矿区服务资源分散,资本偏高,形不成规模效益,制约了矿区服务企业的对外发展。

2.2.2 市场保护性

油气田矿区服务企业的市场化运作仍带有行政保护色彩,油气田企业自建房产的物业服务都直接交给了内部矿区服务单位,可以说不存在内部市场竞争。矿区服务运行费用依靠企业拨款或执行高于市场价格的关联交易价格。内部市场保护在某种程度上促进了油气田矿区服务单位发展壮大,但也制约了油气田矿区服务产业从行政管理型向经营管理型的转变。

2.2.3 服务延伸性

油气田矿区服务系统承担的服务内容比市场化物

业管理服务内容更加宽泛,除常规性的小区物业管理和服务外,还承担保障生产、维护稳定的职责,更多地承担了社会责任和政治责任,加之职工群众对企业服务有依赖思想,形成了有事找企业的特殊现象,无形中增加了企业负担。

2.2.4 经营固定性

油气田矿区服务单位严格执行上级企业对自身的经营定位,经营领域相对固定,没有依托丰富的地域、人脉和资源优势开展更多的社会化经营项目。由于经营领域的相对狭窄,没有充分挖掘更多的辅业经营空间,企业自身的经营创效能力和应对经营环境变化的能力较弱。

油气田矿区服务业务的独特性,还没有完全摆脱行政型、福利型的运作模式,面向市场、融入社会的力度还相对滞后,尚未建立起企业化经营、市场化运作的良性发展机制。

3 贴近生产一线,提升服务水平

西南油气田矿区服务事业部结合实际提出了“建设一流矿区服务事业部”的发展愿景,明确了“一流的员工队伍、一流的管理水平、一流的服务质量、一流的企业文化”目标;将“诚信、规范、效率、满意、安全”作为核心理念,并将其融入规章制度、工作机制及服务规范中,坚持开展“优质服务、优良秩序、优美环境,让职工群众和驻矿单位满意”的“三优一满意活动”。推进标准化、“窗口化服务”新模式,建立综合服务大厅,开通统一的“440”服务热线,成为员工家属安心的保障。

本着油气主战场在哪里,矿区服务就服务到哪里的思想,主动承担集团公司重点工程龙岗净化厂供电供水项目。龙岗净化厂供水处理能力为3 300 m³/d,下设有3个增压站,线路全长约73 km,管道穿越小型河流40次,省级公路3次,县级及乡村公路46次,供电项目有110 kV变电站一座,线路维护120 km,面对区域跨度大、线路长、难度大的特点,矿区服务事业部把此项工作作为保障生产、延伸服务领域、树立矿区服务人形象的重点工作来抓,深入现场调研,认真研究制订试运行方案,做好试运行调试工作,为龙岗净化厂正式投产提供了强有力的后勤服务保障。2011年又承担了西南油气田公司广安轻烃厂供配电业务,担负起93 km供电线路的维护工作,矿区服务的发展蓝图开始凸现。

4 矿区服务业务产业化发展思考

集团公司从全局和战略的高度出发,推进矿区服务业务专业化重组改革,取得了实质性效果。但也暴露出许多矿区服务单位存在“守摊”思想,不主动寻找矿区服务经营中的商机,让别人种了自己的田。因此油气田矿区服务必须彻底改变这种局面,挖掘油气田所蕴藏的无限商机,按照集团公司确定的产业政策拓展服务项目、延伸服务领域,培育具有石油行业特色和竞争能力的服务产业。

西南油气田矿区服务事业部面对企业化经营、市场化运作、社会化服务的大趋势,必须抓住300亿战略大气区和一流天然气工业基地建设的机遇,加快矿区服务产业化发展进程,实现主营业务和矿区服务业务双赢发展。

4.1 坚持做精做优,紧跟主业发展,切实履行保障企业生产职责

大力发展“保障生产”相关服务业务,实现主营业务与矿区业务双赢发展。

4.1.1 拓展生产物业

围绕企业生产经营,积极开拓生产物业,包括企业生产需要的供电、供水业务,设施的维护,车辆管理、门卫值守、会议服务、职工就餐,厂房的维修改造,生产废弃物的清运、处理,以及证照办理和企业与市政、交通、治安、街道等部门的协调工作,为企业发展搭建综合性的服务平台。同时针对不同生产企业需求,为主业生产提供系统的、菜单式的保障服务。

4.1.2 拓展办公物业

拓展办公物业服务市场,学习先进经验,为主业提供综合、高品质服务;“十二五”期间,对驻矿单位的办公物业市场实现全覆盖,逐步向川渝地区其他石油石化企业办公物业市场扩张。

4.1.3 拓展生产后勤保障服务

积极为生产板块提供餐饮服务,方便职工就餐;搞好宾馆、招待所等经营,为主业单位和职工生活、出差提供优质服务;探索向生产一线提供送医、送药、消费用品配送等生活服务业务。

4.2 坚持业主至上的原则,全力提升服务水平,发展社区服务业

大力发展社区服务业务,开辟新的经营服务领域,增强经济实力,实现矿区服务的良性循环。利用矿区消费水平高、服务需求旺、经营商机多的特点,发展小区餐饮、运动休闲、日用品零售、家政服务、托老托幼等便民服务项目,使油气田职工群众基本实现日常生活用品购买不出园、简单就餐洗理不出园、基本休闲健身不出园、普通寻医问药不出园,推动社区服务产业化发展。

4.3 坚持以效益为中心的原则,拓展矿区服务市场,增强生存发展空间

本着“两条腿走路”的思路,利用取得的经营资质,发挥石油企业的品牌优势,在牢固占领内部市场的基础上,积极服务社会市场。依托现有业务,发挥自身优势,遵循市场、效益原则,发展绿化种植、花卉养护、食品加工、房屋装饰装修及保洁等服务项目。通过提供普遍需要的社会化服务,使矿区服务单位走上以业养业、多元发展的道路,从而实现矿区服务的良性循环,也使企业从办社会中解脱出来,集中精力发展主营业务,实现主营业务和矿区服务业务双赢发展。

参 考 文 献

- [1] 中国物业管理协会. 物业管理基本制度与政策[M]. 北京: 中国建筑工业出版社, 2006.
- [2] 沈振闻, 宋建慧. 新编物业管理实务手册[M]. 北京: 中国市场出版社, 2004.

(收稿日期 2011-09-16 编辑 赵勤)