

群众心中的“大兄弟”“大侄子”

——记胜利油田胜北管理中心信访办公室主任程新捍



◆尽管与程新捍从事的工作内容有所不同，但胜北管理中心党政办公室副主任王洪汉，从程新捍的工作和来访群众“大兄弟”“大侄子”的称谓中，真切感受到他对信访工作的责任意识、敬业精神和群众情怀。“他始终是用心用情工作，他痛苦着群众的痛苦，欢乐着群众的欢乐。”

□ 本报记者 徐永国 魏东 本报通讯员 王东奇 刘海燕

胜利油田胜北管理中心机关大楼108号信访室的门始终敞开着，信访办公室主任程新捍在这里日复一日地热情接待着来反映问题的居民群众、咨询事务的干部员工。肩负责任、带着亲情，他不仅为来访人员敞开了表达诉求的门，更是畅通了打开心结的门。

时常面对一张张无奈的脸，时常听到骂声、哭声和怨声……他的心很大，大到能够装下万千群众；他的心很小，小到容不下群众一滴委屈的泪。他的心与群众连在一起，他是人们口中的“大兄弟”“大侄子”。

16年中，30多起医患纠纷、土地纠纷等突发事件的解决，体现了他的责任担当；22名信访老户矛盾的成功化解，见证他的用心付出；1300余信访事件的妥善处理，是他最耀眼的勋章……

他，就是胜北管理中心副总经济师兼党政办公室主任、信访办公室主任程新捍。

无论你是谁，无论有何困难，只要走进这扇门，他都第一时间向来访人员反馈信息，不以各种理由搁置矛盾、积压矛盾，不“踢皮球”。

群众心里那扇永远敞开的“门”

2017年2月的一天，程新捍办公室闯进来一位神情焦虑的老大姐，后面跟着几个气宇刚的年轻人。一进办公室，几个年轻人就气冲冲地吼叫：“我们的住房问题，到底有没有人管！”“大家别着急，有什么事情慢慢说。”一头雾水的程新捍，连忙招呼大家坐下，为他们倒上茶水。

老大姐姓马，与同来的人都在胜北区域某小区买了房。钱已经交了4年，却迟迟见不到新房钥匙。

多方奔波多年协调无果，业主们抱着试试看的想法，来到住宅所在的胜北管理中心。

听着他们讲述事情的来龙去脉，程新捍心里难以平静：业主都是油田员工家属，哪个挣钱也不容易。既然事情发生在胜北区域，不管什么原因、不论多大困难，也不能让这些多辖区居民住新房的愿望化为泡影。

程新捍接过了这个“烫手山芋”，他不仅留下了来访群众的联系方式，还主动把自己的手机号给了这群不速之客。“群众把我们看作希望，我们绝不能让群众失望！”

他的这一举动，让大家感到这个干部不一样。“我们找程新捍算是找对人啦。”

经多方协调推动，住房问题终于圆满解决。“今年3月底，我就能拿到新房钥匙了。”马大姐的喜悦之情溢于言表，“像程新捍这样为人民着想的党的干部越多越好。”

程新捍的办公室位于胜北管理中心机关办公楼一楼108室。走进办公楼，映入眼帘的第一间办公室便是108室。从108办公室的门往外看，中心的大门、办公楼大门尽收眼中。

这间办公室是胜北管理中心信访接待室。在

下，如果这是你的家人，你会怎么对待！”

经多方沟通协调，施工方最后同意给张大姐道歉！事后，张大姐对他竖起大拇指：“你心里装着群众，是名好干部。”

信访无小事，件件系民心。信访工作，说到底就是党的群众工作。面对信访群众，程新捍总会换位思考，带着深厚感情对待，“与人打交道，要有温度，有感情，得走心。”

外人想不明白程新捍这么帮助他人到底图啥。已到知天命之年的程新捍说：“图啥？设身处地的想一下，如果是咱自己的亲人，咱们该怎么办？”

尽管与程新捍从事的工作内容有所不同，但胜北管理中心党政办公室副主任王洪汉，从程新捍的工作和来访群众“大兄弟”“大侄子”的称谓中，真切感受到他对信访工作的责任意识、敬业精神和群众情怀。“他始终是用心用情工作，他痛苦着群众的痛苦，欢乐着群众的欢乐。”

帮助患病人员联系医院和专家、帮助退伍安置工伤员工联系医院治疗……不论事件大小，只要群众找到他，他都会全力协调解决。

胜北管理中心信访干事赵伦说，如果不是真心实意为群众办实事解难事，程新捍做的许多事是说不通的。

最典型的是他为一位信访户找回10年工龄的事。由于多年接访，程新捍对她的情况十分了解，针对其偏执性格和思维障碍，程新捍始终关心关注着她。在核定其退休工龄时，细心的程新捍发现，她仅有20多年工龄，这明显与其年龄不符。

“如果按照现有工龄退休，她的待遇将受到不小影响。对于独自生活的她而言，未来生活怎么办啊？”程新捍决定深入了解情况，帮她找回丢失的工龄。

档案里记载着她曾有民办教师的经历。程新捍积极协调组织劳资等部门，联系她在东北的亲人和以前工作单位，安排人员赴原籍调查取证，几经波折，历时一年多，最终为她找回了十年的工龄。

“程新捍非但没有因为她多年的信访而对产生厌烦，反而为她找回了十年工龄。不是真正把群众放在心上，谁会办这事？”赵伦说。心里装着群众，处理群众诉求就会有办法。

一年冬天，家住一楼的陈大姐找到程新捍诉苦。融化的雪水从楼上滴到雨搭上，滴滴答答的声音让她无法安静入睡，以至于雪水融化完了，她也彻底失眠了。

程新捍让物业人员在雨搭上放了两块砖，起到缓冲作用。雪水再滴下来时，陈大姐就不会听到滴滴答答的声音了。

在程新捍眼中，自己就是一名为群众服务的干部。只有站在群众的立场考虑问题，设身处地为群众着想，为群众办事，真心待人，就会赢得群众的信赖。

程新捍直接找到工地负责人，“大家多换位思考一



程新捍（左二）到职工家中回访。

□赵伦 报道

女工撑起勘探半壁江山

——记全国三八红旗集体、胜利油田孤岛采油厂地质所

□ 本报通讯员 鹿世乾 李海鹰 高莉 王筱桐

3月4日，周日。这一天，孤岛采油厂地质所在好几个微信群中刷屏，人们用大拇哥、礼花、鲜花和掌声在群里表达同样的祝贺——被评为全国三八红旗集体。

这一凌晨不到一点，孤岛采油厂副厂长杨晓敏从人民网上看到地质所获得这一荣誉后，立即在采油厂的地质系统工作群中转发。早上6点50分，地质所党总支书记程建青看到这一消息后，表示祝贺并立即在地质所的工作群中转发，群里立即沸腾。

于是，地质所几乎所有人都把这一喜讯发到了各自的朋友圈和微信群。综合室副主任徐东萍发到了自己的“娘家人群”，立即有人向她祝贺说，“厉害了，我的姐”，她回复说，“不是姐厉害，是我们这个团队厉害。”

也难怪这一喜讯让她们激动，能够获此殊荣，中国石化唯一一家，山东省也仅有六家单位。采油厂女专家、地质所副所长王宏认为，这是几代孤岛地质人奋斗出来的结果，是智慧的凝聚和汗水的结晶，更是对这个群体、技术精神的认可和赞誉。

也许是巧合。获得这一荣誉的2018年，正好

是孤岛采油厂勘探开发50周年。50年来，孤岛采油厂累计生产原油1.9亿吨，连续六次被评为“全国高效开发油田”。成绩的取得，离不开被誉为“参谋部”和“智囊团”的地质所。

女工们更为骄傲。在这个所，女工占比62%，撑起了采油厂勘探工作的大半壁江山——承担油气滚动勘探、战略综合研究、产能建设和科研生产工作，先后荣获山东省十大创新巾帼文明岗，一项创新成果被评为山东省十大创新成果，十多名女工在集团公司和山东省获得多项个人荣誉。

喜讯带来的喜悦一连几天没有降温，并开始在她们的内心转化为一种前进的力量。程建青说，精神的传承和技术的进步让我们获得了荣誉，站在新的起点，既要继续弘扬精神传统和作风，更要通过技术创新和观念转变，用好效益这把尺子，量好每一项措施和每一口新井。

还有两年就退休了，区块长鞠秀梅却越发对自己承包的区块恋恋不舍，“谁说我只有一两个孩子？中2北馆3-4单元也是我的孩子！我见证了她的每一个成长瞬间，实在不舍得离开他。”

从1988年参加工作到现在，鞠秀梅就干了一件事——和中2北馆3-4单元打交道。从注水开发到注聚开发，在她的精心呵护下，这一区块累计产油1000多万吨，相当于巅峰时期孤岛采油厂两年多的产量。

鞠秀梅也创造了纪录——中2北馆3-4单元注聚开发时间延续13年，含水量降至86%，成为集团公司注聚时间最长、注入量最大、开发效果最好的“中石化增加可采储量优秀项目”。

“中2北馆3-4单元在低油价下还能效益开发5年，我退休后，不管是谁接手，我都要好好接力棒。”

同样还有两年退休的区块长梅丽平，和鞠秀梅成为中石化地质系统年龄最大的区块长。工作40多年来，她带出了50多个徒弟，许多人成为科研岗位的领军人才。在她看来，“抓紧多带出几个徒弟，做到人才不断档，效益不断流，是对这一荣誉的最好回报。”

2007年参加工作的年轻区区长刘晓英认为自己“赶上了好时代”，学到了前辈的吃苦耐劳和认真负责。由于老家在湖北，双方父母都顾不上照看孩子，为了工作，她的丈夫把自己80多岁的奶奶请来照顾孩子。

王艳珍，来自内蒙古，苏运玲，来自天津，许文琴，来自湖北。面对远离父母带来的家庭难题，她们想方设法克服，从不耽误工作，“站在新起点，不仅要做好妈妈、好妻子，更要争做好员工、好能手，做到不完成不罢手，不完美不罢休。”

更加注重成规规律研究，更加注重开发接替技术攻关，更加注重提成本技术集成应用，成为

“党员干部就要服务于民，让群众满意才才行。无论身在哪个岗位，都要尽心尽力、干好工作，让组织放心、群众满意。”

无论在哪个岗位都要对得起组织的信任

不要问他在哪里，不要问他回不回家吃饭，不要问他什么时候回家。这是程新捍与妻子盖丽霞的“约法三章”。因为工作的原因，有时他自己也不知道要去哪里，什么时候能回家。

当他人旅游归来问他们去了哪里时，盖丽霞无奈地苦笑：“他能吃完饭陪我在公园转一转，对我来讲就是‘周游世界’了。”

有哪个妻子不想丈夫陪在身边，只是盖丽霞明白，丈夫做的是群众工作，再小的都是大事。在妻子眼中，程新捍心思细腻，能够设身处地为他人着想，是个很有办法的人。

即使再有办法，还是有不少问题无法解决。当政策的门打不开时，程新捍一定同时打开一扇纾解心结的窗。一位老太太从东安坐公交车来到管理中心。看到老太太在办公楼前徘徊，程新捍主动上前将其请进了信访接待室。进入办公室后，老人沉默了好一阵。

程新捍为她倒上茶水。在多次询问下，老太太终于开了口。原来她并没有什么诉求，只是为家里的琐事心生烦闷，可又顾忌面子，无处诉说。程新捍耐心地听其诉说了一上午。临走之前，程新捍给她留下了电话，以便烦闷的时候给他打电话。第二天，老太太就打来了电话。说了不到两分钟，程新捍意识到电话费问题，主动挂断电话给她拨了回去。细小的举动，感动了老太太。“小程真是细心啊，还顾忌到我老婆的电话费。”此后，她又给程新捍打过两次电话。同样，程都是挂掉电话回拨过去。在打了三次电话之后，老太太低落的情绪没有了，满口夸赞他是个有心人。

这样，仅用三个电话就解决了老太太长时间积压在心中的烦心事。程新捍说，有时，来访人员只是需要你的倾听。进门时的一个微笑、一杯茶、一句问候，便可以温暖他们的心。

作为一名信访干部，能够温暖他人，是因为程新捍有一颗火热的心。“即便不能根本解决问题，也要奉献一腔真情。”

程新捍对待困难群众是动情的。当看到别人遇到解不开的难题时，他能够以亲人的角色出现在他们的面前，送去温暖。

2010年，山东省出台了家属补养养老保险政策，张大姐犯了难。她真买不起啊。程新捍及时将张大姐的情况反应到了胜北管理中心领导那里。“不能因暂时的困难导致今后更大困难，一定要让她买上保险。”胜北管理中心领导带头捐款，大家为张大姐凑钱购买了保险。

拿到养老保险凭证的张大姐泪流满面：“你们真是我的亲人啊。这个钱，我一定还。”目前，她每月能够领到1200多元的退休金。

孙大爷从医院做完手术回到家中，胜北管理中心老年管理中心两名干部前去看望。在与孙大爷交流病情时，老人叹了口气说：“哎，现在恢复挺好，家里有台吸氧机就好了。”

说者无意，听者有意。几天后，一台吸氧机送到他的家里。这是信访干部凑钱买的。看到摆在家的吸氧机，老人感动得热泪盈眶。

在信访战线上，程新捍夜以继日工作，为群众利益奔走，无私奉献，温暖了别人。可对于自己呢？

“16年里，面对各种各样的信访问题，自己也曾因不理解而苦闷过，彷徨过。可是，只要站在来访群众的角度，站在和谐油田建设的大局去考虑，心里也就释然了。能够较好的将信访人员的事情处理好，多方都满意，自己感觉办了一件挺好的事，心里满足。”程新捍以苦为乐，乐在其中。

有人曾问他，是如何坚持16年信访工作？这个问题，记者在程新捍父亲身上找到了答案。这位在石油生产一线工作了一辈子的老石油，常挂在嘴边的一句话是，“党员干部就要服务于民，让群众满意才行。无论身在哪个岗位，都要对得起党员的称号，担得起肩上的责任。”

孤岛厂地质所女工们今后的努力方向和重点，从挑战采收率极限向挑战效益极限转变，进一步促进高效勘探、效益开发。

区块长谭红岩负责4个稠油区块的开发，针对注汽成本高的现实，她始终注重通过提高油气比来提高经济效益。她今后的工作重点，是通过一注多采、组合吞吐降低成本，让区块整体提质增效。渤21区块是中石化第一个稠油转注聚后实施二次注聚开发的区块，承包商苏运玲总结经验，为类似区块的开发找到好办法、提供技术支持。

中一区馆5单元非主力层并网调整既是全油田最大的方案，也是中石化集团公司的重大专项，作为承包者的水驱开发区区长许文琴一度感到这是自豪的事情，三八红旗集体荣誉的获得，又让她多了一份自豪。

全厂一共有14台钻机在打井，自己负责的单元里就有9口钻机，“只要产量往上涨，效益不断增长，就感到高兴，付出的辛苦也值了。”许文琴希望，通过自己的努力，让每一口新井都高效运行，老井高效开发。

3月9日晚，鞠秀梅回到家里一跟老公显摆获得荣誉这件事。老公淡淡一笑说，“我都听出茧子了，又不是你个人的荣誉。”鞠秀梅嘴一撇，“那又咋了，这是我们每个人的荣誉，集体荣誉比个人荣誉更有含金量。”

“谢谢您，中国医生！”

□ 本报通讯员 徐卫卫 陈英

2月27日一早，一看到崔吉俊面带笑容走进来，28岁的尼日利亚籍男孩约翰激动地走向前，拿出一个橘子塞到了他的手中，示意让他尝一尝。

从21日住院，6天来，约翰的心里，他和崔吉俊不光是患者和医生的关系，还成了朋友。胜利医院精神卫生康复科副主任医师崔吉俊说，他们的初次相见，却是另一番场景：“面包车上的他却披着被子，两眼发直，大喊大叫。”

约翰是中国石油大学（华东）的留学生。据约翰的同学，来自坦桑尼亚籍的23岁小伙子子亚介绍，约翰躁狂有好几天了，不吃不喝。21日，约翰经过黄岛当地医院急诊治疗后，准备回国。在途经东营的路上，突发病情。出于对他身体健康的考虑，随行的老师和同学赶紧联系他的家人，经家人同意后，驱车直奔胜利医院。

21日晚7点，正在值班的崔吉俊接到医院急诊打来的电话，说患者正在赶往胜利医院，要他赶去会诊。考虑到当晚要负责4个病区的病房患者，于是他第一时间电话联系了当晚负责听诊的精神卫生康复科副主任徐淑娟会诊。

急性精神疾病患者就在眼前。但是不同于以往救治的患者，对胜利医院来说是第一次遇到外籍患者，语言交流不通，患者家属远在一万公里之外的尼日利亚。

难题面前是绕弯过去还是将患者生命健康放在首位？胜利医院给出的回答是，克服一切困难，全力救治。

“不管是来自哪个国家，在我们心里都是一样的”。在胜利医院急诊室，一场会诊迅速展开。参与会诊的有医院首席临床专家何兴娜、翟杰、传染病科副主任曹祥梦以及影像中心、检验科等医护人员。他们在第一时间到位，全力配合。

很快，对患者做的检查报告单出来了。正如会诊专家的分析判断，眼前的这位外籍患者身体各项代谢指标严重紊乱：如氨基酸基转移酶、肌酸激酶、肌酸激酶同工酶高出常人的几十倍甚至上百倍。

作为约翰的主管医生，这对有着近30年临床经验的崔吉俊来说，的确是一次挑战。“当时约翰处于躁狂状态，拒绝治疗，朝我们医护人员不住地吐吐沫，还用脚踢人。”

不光如此，患者身体代谢差，需要尽快补充水分，可是那时的约翰觉得水不安全，坚决不喝。于是，为了让约翰明白水是安全的，崔吉俊拧开瓶盖，先喝了下去。约翰还是一动不动。于是，崔吉俊又打开一瓶，咕咚咕咚喝下去。随后，约翰才开始尝试着喝上一小口，慢慢地喝上两口……

不光只喝水，甚至喝牛奶、吃水果、吃饭等都是如此。医护人员富有耐心，一次次演示，一次次不厌其烦地解释，终于慢慢融化了约翰心头恐惧的坚冰。

不光这些，还有语言上的沟通不畅。约翰刚来中国时间不长，才几个月，习惯于英语交流，对汉语还不明白。于是，崔吉俊重新拾起大学英语：“我要尽快取得他的信任，交流方便，让他相信医生在为他治病，希望他早点好起来。”

被发病时候的约翰吐了满脸唾沫几回，身上被踢多少次，崔吉俊不记得了。但是在崔吉俊心里，记得最多的是，通过对症用药、营养调整和心理上的细致治疗后，第三天上午开始，约翰不再那么抵触他了，用药时也会配合。“就像孩子一样，每当他做得好时，我一点赞，他就抿起嘴角笑，有些羞涩。”

随着病情好转，约翰时常趴在窗户边往外看，有了想出去走走的想法。连日来的密切接触，约翰的变化崔吉俊一一看在眼里。于是，午饭后他会陪着约翰在走廊、门前的篮球场走一走，感受春天。

2月27日，约翰住院第6天。将近12点，崔吉俊接到了医院检验科生化室传来的检验结果：约翰的各项指标趋向好转。

让子亚没有想到的是，在胜利医院，看到最多的、听到最多的、感受最多的是这里的医生护士时时刻刻心系着约翰，也让他对这里有了更深的印象，“让我感动，就像我们的亲人，中国医生太有爱心了”。

子亚举例说，医生在每次用药时，都会用笔写在纸上或者用手机把字写在屏幕上，第一时间告诉约翰，今天要吃几片，打针打在哪里，为什么用这个药等，然后他再翻译给约翰，让他明白大家是希望他尽快好起来。

3月3日，约翰病情稳定，就要出院了。让崔吉俊有些激动的是，约翰不舍分开，第一次主动悄悄拉住他的手说：“谢谢您，中国医生！”

石油工程院微生物中心获“中国石化优秀创新团队”称号

□ 通讯员 任厚毅 冯云 报道

本报东营讯 近日，中国石油化工集团公司下发《关于表彰2017年中国石化化工集团公司优秀创新团队的决定》文件，石油工程技术研究院石油微生物技术创新团队名列榜首，荣获“中国石化优秀创新团队”称号，且是本次胜利油田唯一获此殊荣的创新团队。

石油微生物技术创新团队以工程院微生物采油研究中心为依托，主要承担微生物采油、油田污水处理技术的研究与应用。目前拥有国内石油系统保藏微生物种类最多、数量最大的石油微生物菌种库；研发形成了微生物驱油技术、微生物单井处理技术和油田污水处理技术，整体技术达到国际先进水平，引领国内该项技术的发展。

近三年，团队共承担科研课题21项，获省部级奖励5项、地市级奖励7项，授权发明专利26件，起草行业标准2项，中石化企业标准1项。在做好基础理论研究的同时，创新团队还高度重视技术的现场应用。