

给客户更好体验

肖乾

在亲身感受上海石油康东加油站贴心细致的服务后,一家物流公司经理当即决定公司物流车辆全部来此加油,成为该站固定用户。从这件事情中可以看出,提升消费体验也是赢得客户的重要因素。

消费体验是一种无形而重要的营销资源。客户在购买产品、享受服务过程中,有什么样的感受和体验,直接影响其消费意愿。好的体验能够增强客户消费意愿,把回头客变为回头客,而不好的体验可能导致客户的流失。

从实际情况看,质量优良的产品、公平诚信的经营、温馨舒适的环境都能带来良好的体验。但相比之下,真诚的关怀和周到的服务带来的体验更入心、暖心,更能打动人,成为留住用户的黏合剂。

在现实消费中,很多客户不再单一地注重价格,转而注重消费体验;不再单纯地为实用价值买单,也愿意为服务买单、为满意买单。也就是说,在品质、价格等因素没有较大差别的情况下,消费体验决定着用户选择。

我们常说,要践行以客户为中心这一理念,满足客户需求。当下,让客户真正感到自己被关心、被尊重,才能带来满意度的提升,夯实市场这个“生命工程”才会取得更多进展。



新星公司 助力河北疫情防控

本报讯 近日,新星公司驻冀企业全力做好疫情防控,寒潮来袭下的生产运行,为当地20多万用户送去温暖,目前供热管网运行稳定。

新星公司河北各基层站在做好防护消杀工作的同时,加强供热管网监控维护,及时调整设备参数。辛集地热站积极配合全民核酸检测,主动为核酸监测点提供临时供暖服务,为执勤人员提供无偿用电。雄县地热站、顾城地热站在做好供暖的同时,发挥党员先锋模范作用,党员干部带头参加社区疫情防控工作,与社区通力配合,协助完成人员出入登记、体温检测、人员排查、消毒消杀等工作,保障小区居民安全。

(贺宇慧 刘新伟)

西北油田 入冬以来供气量增6%

本报讯 面对天然气需求快速增长的情况,西北油田制定应急保供方案,坚持先民用、后工业保障安全平稳供气。入冬以来,天然气供应量同比增长6%。

西北油田发挥天然气产业链一体化优势,优化生产运行,加强储气调配。在生产运行方面对主力气田开展差异化治理,确保雅克拉气田连续15年高产稳产。在开拓新气源方面推进产能建设,完善新井地面管网配套工程。在装置管理方面提前完成天然气处理装置检修任务,其中雅克拉集气站检修提前完工,快速恢复生产能力。据悉,2020年西北油田天然气产量创新高,下一步将继续提高供气能力。(周立瑜 张洋)

石化机械 拓宽高频焊管销路

本报讯 1月20日,石化机械完成长沙高新区迁改项目高频焊管交付,上海闵行、行唐一定州等项目高频焊管按照计划生产发运,标志着该公司进一步打开高频焊管销路。

石化机械积极抓好信息收集和筛选,了解管线项目招标要求,建立完善高频焊管市场信息管理平台,实施项目合同管理;另一方面,加强与地方燃气公司、设计院沟通,积极参加行业相关展会、研讨会,主动寻找客户,着力从油气输送管向城市燃气用管、桩管、桥梁用管、结构管、水管、锅炉焊管、汽车用焊管、高压输电塔用管等领域拓展。(邵 硕 孙海涛)

漳州石油 配合政府开展打非治违

本报讯 1月以来,福建漳州石油积极配合政府相关部门开展打非治违专项行动,协助维护公平有序市场环境,截至目前,配合收储罚没非法成品油38吨。

在整治成品油非法经营的执法行动中,该公司主动参与黑油点排查、线索提供等工作,提供专业技术支持,协助政府相关部门妥善处罚罚没油品。聚焦走私成品油、干扰市场秩序、威胁公共安全的行为开展警示教育,通过媒体进行舆论引导,积极营造良好的舆论氛围。(王鸿儒)

上海石化高标号汽油产量再创新高

95号、98号汽油产量持续增长,截至目前占公司汽油总产量的48%

本报讯 记者胡拥军报道:上海石化95号、98号汽油产量持续增长,截至目前占公司汽油总产量的48%,促进效益大幅增长。2020年,上海石化在汽油总产量较上年减少的情况下,高标号汽油产量持续增长,创历史新高,占汽油总产量的34%,有效助力企业攻坚创效。

为了保障高标号汽油高负荷生

产,上海石化周密布局,优化油品结构,明确压减柴油、增产汽油特别是高标号汽油的工作思路,为攻坚创效指明方向。利用2020年一季度装置低负荷运行时机,对相关装置进行检修,确保各装置二季度全面复工复产后保持高负荷运行。

下半年,他们一方面推进40万吨/年清洁汽油组分装置如期建成投产,

为高标号汽油大幅增产创造条件。另一方面,打通原油水运流程,改变原油只能依靠海底管线输送的局面,实现油轮直靠泊卸油,每月可新增两万吨以上高性价比的原油。这些优质原油不仅助力炼油装置满负荷运行,而且从源头上优化了装置运行。

各单位紧紧围绕增产高标号汽油组织生产、储运、销售。以往,炼油系

统每月须外采辛烷值组分保障汽油生产。清洁汽油组分装置开车后,他们全力将装置开稳开好,多措并举确保高标号汽油调组分稳定供应。优化液化气罐区流程,将芳烃液化气重整液化气送炼油装置,产出更多碳七和碳九芳烃用作汽油调和组分。

上海石化98号汽油出厂主要通过内河和海运。储运部优化产品出厂

流程,精心组织汽油罐运行,及时根据船期计划,调整产品存放,将3个油品源源不断发往油库和码头。

该公司紧盯市场,得知上海石油闵行油库高标号汽油供应量不足的信息后,立即进行沟通协调,取得闵行油库的油品供应权,以管输98号汽油的方式进行供应,促进98号汽油销量迅速提升,全年销量达20余万吨,创历史新高。

西南油气增加供气保居民温暖过冬

去年12月至今投产新井22口,日产天然气超过2200万立方米

本报讯 2020年12月至今,西南油气分公司针对部分地区天然气需求急剧攀升的情况,加紧部署保供措施,投产新井22口,日增产天然气77万立方米,累计生产天然气超10亿立方米。目前,该公司日产天然气超过2200万立方米,源源不断为长江经济带沿线6省2市居民供气,可满足4400万户家庭的日用气需求。

作为西南地区重要的天然气生产和供应企业,西南油气分公司紧抓高效开发和产销运行,精心制定应急保供预案,全力应对寒冷天气,严守安全供气的生命线。

加大勘探开发力度,紧盯重点项目关键环节,成立川东北和页岩气区上产小组,狠抓川西中浅层、元坝气田、河坝气田等老区高产稳产,元坝气田日

量创历史新高。加快推进威荣页岩气田等新区上产,页岩气日产量同比增长160%,产量保持上升势头。2020年,新增探明储量完成计划任务的111%。

增产天然气必须保证安全。他们升级安全管理,成立安全督查领导小组,督查井控安全、清洁生产、防冻防凝、疫情防控等措施落实情况。针对冬季生产事故易发的薄弱环节,详细

制定安全施工方案,尤其是防范暴雪和冰冻等极端情况,提前采取有效措施。加强对30座输气场站、70座阀室的维护保养,对管线开展冬防保温专项检查,增加巡检频次,开展应急演练,严防事故发生。

在销售环节,油气销售部门密切关注产量、用户和管网运行情况,有序实施压减非民生用气、确保民生用气

措施,做好调度和错峰工作。加大管道互联互通力度,运用管网“削峰填谷”,实现满产满销。

当前,该公司正加快推进今年勘探开发各项部署,并结合百日安全无事故专项行动,发动各单位党员干部全力抓好特殊时期安全工作,为实现开好局、起好步营造良好环境。(袁 鹏)



天津LNG项目二期工程有序推进

天然气分公司天津LNG二期项目部结合百日安全无事故专项行动,强化项目协调,抓紧推进施工,目前工程进度超过26%。图为1月19日,员工在储罐工程现场进行钢筋绑扎。

高鑫 摄 周妍 孟禹君 文



高桥石化原油评价系统助力创效

本报讯 2020年,高桥石化建立原油评价系统,累计完成12个国家共17种原油的评价分析工作,评价分析流程最快4天完成,大幅提升工作效率,节省外委费用逾百万元,为持续攻坚创效提供有效支撑。

原油评价是在实验室条件下对原油进行一系列的

分析试验,以了解原油性质,估算产品收率及品质,从而及时优化原油资源结构和产品分布。以往,高桥石化通过外委分析获得数据报告,一些油种的评价分析耗时一个月,导致生产经营优化相对滞后。

2020年2月,高桥石化成立原油评价系统突击队,开展专

项攻关。在建立原油评价系统的过程中,他们认真参考国内外先进经验,制定原油评价分析项目,并结合生产实际反复探讨,对各项指标参数进行适当调整。同时,制定原油评价工作程序及相关管理制度,对样品传递和分析流程等进行优化完善。

系统运行后,该公司不断

完善优化评价分析过程,一方面提前拿到新油种样本,确保评价分析报告第一时间交予生产经营部门,制定最佳生产方案,实现效益最大化。另一方面,对比生产中的实际数据和报告中的试验数据,修正原油评价过程,不断提高报告质量。(徐峥 崔莹莹)

寒潮中的凌晨拉练

刘 禹

“小虎,生物反应池COD(化学需氧量)超标,立即到现场调整流程”。

1月18日3时42分,宁波寒风逼人。镇海炼化公用工程二部炼油第一污水场外操张虎军正在装置现场巡检,对讲机里突然传出内操焦急的声音。未来,炼油第一污水场将

是镇海基地的环保卫士,目前已率先建成。内操在监视过程中,发现生物反应池出水COD指标突然从正常值28毫克/升上升至130毫克/升,便第一时间停泵,并通知张虎军紧急调整,避免影响后续流程。接到指令的张虎军第一次处理这样的突发状况,一边回想流程,一边快步赶往出水处。“小虎,内操已停泵,现在

让出水回流至事故罐中。老狄,联系仪表人员过来处理。凌晨,到现场配合小虎确认水质后采样。朱力,联系化验人员来取加样同时,将情况汇报给技术员。我现在去现场再次确认预处理流程是否正常,其他人坚守各自岗位。”刚刚调整好流程,张虎军又听见对讲机里传来班长的声音。随着一连串新指令的下

达,班组成员各司其职,立刻行动起来。4时30分,仪表检测结果确定仪表显示出现故障,导致数据不准确。6时38分,化验结果出来了,出水COD实际指标为26毫克/升,在正常范围内。经过双重验证,每个人紧绷的神经放松下来。此时,黎明的曙光已出现,张虎军走向下一个巡查点。

“这活儿坚决拿下”

乔庆芳 唐 勇

近日,在河南油田下二门F15-371井测试调水作业现场,上演了一场攻坚战。采油气工程服务中心测试大队班长乔庆芳带领班组成员在此进行井下泵更换施工。

该井是一口调水作业井,井深近3000米,有4个层的配注任务,多年未动过井下水嘴。更换井下水嘴好比外科

医生通过内窥镜做微创手术,考验作业人员的技术水平。井越深,配注的层数越多,施工难度越大。一接到任务,乔庆芳就知道这是个难啃的硬骨头。果不其然,测试队员经过几个小时的作业施工,在更换第4个层的水嘴时,仪器因负荷过大从钢丝绳上脱落,掉落在井下。“看样子,要在工地上吃饭了。”乔庆芳眉头紧锁。

“班长,这活儿你说干咱就干,坚决拿下。”司机苗胜利、班员张玺齐声说。大伙儿短商商讨分工后,马上忙碌起来,首要任务是掉在井下的仪器打捞出来。当采用常规办法进行打捞时,却发现落物无法进入打捞筒。他们重新查阅资料,对井下落物情况进行分析研判,发现落物鱼顶直径20毫米,工具牵引钢丝绳直径2.4毫米,两者相

加尺寸大于打捞筒内径尺寸。于是他们立即动手,对现有打捞筒进行改进,将其内径由22毫米扩大至23毫米。接下来又是一阵紧锣密鼓的施工,成功捞出井下落物,顺利完成测试任务。

走近一线

9家企业获中国能源企业信息化奖

本报讯 1月8日,由中国信息协会主办的第十届中国能源企业信息化大会在北京召开。中国石化共有9家企业获得表彰。其中,西南油气分公司获中国能源企业信息化卓越成就奖,胜利油田、江苏油田、齐鲁石化、扬子石化、洛阳石化、荆门石化、石油化工科学研究院、石油物探技术研究院等8家企业获中国能源企业信息化管理创新奖。

中国信息协会是由国家发改委主管,工业和信息化部指导的国内信息化行业最高规格的行业协会。此次大会面向全国煤炭、石油、电力、新能源和信息技术企业共征集

320余个优秀成果案例,129家单位获中国能源企业信息化创新成果奖。

近年来,中国石化坚持推动实体经济和数字经济融合发展,抓好智能工厂、智能油气田、智能管道、智慧加油站等示范推广,推动生产方式、管理模式、服务模式变革。大力推动数字化转型,充分融合易捷、石化e贸、易派客等平台,开发利用数据资源,积极建设数据治理和信息标准化等体系,不断提高应对变化的快速适应能力、互联网协作能力、高效运营能力,以全方位创新赋能高质量发展。(赵鹏羽)

广西石油精细管控降本减费显著

本报讯 2020年,广西石油建立周通报、月预算工作机制,全面推进业财融合,做到财务业务全流程贯通,为推进精细管理、严控非生产性开支提供支撑,降本减费显著。

广西石油深入推进物流优化,实施资源一体化运作,油品在途时间测算由天精确到小时。建立24小时责任制,紧盯加油站库存变化,提前组织油品配送,从被动配送转为主动配送,有效减少跨区提油现象。优化调运模式,延长管输油库辐射半径,缩短公路运距,全年对20多条运输通道开展物流优化,物流优化创效成果在区内销售企业排名第一。

该公司抓住非现金支付全面推广的契机,一站一策推进加油站上门收款模式变革,使1100多座加油站从上门收款转为员工自缴款。对确需上门收款的高速公路服务区加油站等,加强与收款单位的沟通协调,采取整体外包的方式降低费用,单站上门收款费用平均降低75%,全年节约上门收款费用逾千万元。配套建立加油站资金监管细则,专人监控资金到账、变动情况,结合自主研发的机器人清账软件工具,实现每日资金的确认、核对、查错、清账及预警等功能,有效防控资金风险,清账效率提高3倍以上。(毛玉萍)

荆门石化投用液化气智能提货系统

本报讯 1月7日,荆门石化第二批智能提货系统在液化气装车点投用,截至1月19日已发货300车液化气,系统运行良好,发货效率大幅提高。

荆门石化以加强提货车辆管理、规范提货现场秩序,提高客户满意度为目标,于2020年8月开始智能提货系统建设。智能提货系统引入客户自助、客户预约管理机,通过司机身份证,实现与石化e贸、炼销提货系统、计量管理系统、汽车衡称重系统、定量装车系统等

集成,增强提货业务管理的计划性、合理性,全面提升物流智能化水平。

经过现状摸底、需求分析、业务梳理、系统开发等一系列环节,实现分批投用,保证出厂业务顺畅。2020年12月15日,第一批智能提货系统在地磅装车点投用。2021年1月7日,第二批智能提货系统在液化气装车点投用。

下一步,智能提货系统将 与门禁系统、地付分单系统集成,实现进出厂业务全覆盖。(张 威 杨美荣)



胜利油田油气井下作业中心引进无绳绳修井机、连续油管等作业施工装备,提升作业效率,2020年共引进50台无绳绳修井机投放到10个作业区使用。因为该中心验收无绳绳修井机并开放到作业区。朱克民 摄 王相华文