

## 客户黏性源于服务温度

司文

2月5日《中国石化报》报道,湖北恩施石油64座乡村加油站,用心服务“三农”。每座加油站都建有客户档案,对每一位加过油、购过物的村民的需求心中有数,提前做好补货与调拨安排,站长的手机号就是乡亲的服务热线,一个电话就将油品或物资送上门,给村民带来实惠。

地处边远本来是加油站的经营短板,然而恩施石油通过热忱服务将地缘劣势变成了人脉优势,蕴含其中的服务到家理念值得关注。

服务到家是商业智慧的体现之一。客户的黏性源于服务的温度。恩施石油员工当起送油郎,不管数量多少都有呼必应,送货上门,既为石材厂连夜送去5000升柴油,也给等着做饭的村民送去几包食盐。正是这种诚挚服务,不仅向用户传递中国石化以客户为尊、服务至上的理念,而且对客户的需求规律与消费习惯了然于胸,为服务到家赋予全新内涵。

随着大数据、云计算等信息技术的应用,了解市场走向与用户需求有了更多渠道,但到服务一线寻找与掌握一手资讯、提升服务的精准度依然不可或缺。南方一家炼化企业在道路沥青营销中,派出多个专家组分赴施工现场,了解产品使用情况,现场解决技术难点,不仅为改进产品质量提供可靠依据,而且与项目方建立长期合作关系。可见,服务到家的精细与温馨,具有历久弥新的生命力,是我们开拓市场的利器之一。



## 7家单位博士后工作站获国家评估优秀等级

**本报讯** 近日,上海石油化工研究院、中原油田、胜利油田、江汉油田、西南分公司、石油工程技术研究院、石油勘探开发研究院等7家单位博士后科研工作站被评为“2020年度国家博士后工作综合评估”优秀等级。

据悉,国家博士后工作综合评估由国家人力资源社会保障部、全国博士后管理委员会统一组织。此次全国有221个博士后科研工作站被评为优秀等级,中国石化7家单位上榜。

(霍威 周梦瑾)

## 中原石化乙烯日产量创新高

**本报讯** 中原石化全面推进百日安全无事故专项行动,严格抓好节日安全生产工作。2月15日,乙烯日产量达925吨,创历史最高纪录。

春节期间,中原石化做到“四个保持”:保持像往常一样抓安全平稳生产、保持像往常一样抓专项评估、保持像往常一样抓环保、保持像往常一样抓培训。进一步严格工艺纪律、劳动纪律和操作纪律,严禁酒后上岗、脱岗、睡岗等现象。增加现场巡检频次,确保及时发现处理问题,实现装置安全稳定高负荷运行。

(张良)

## 湖北化肥合成氨产销超计划

**本报讯** 今年以来,湖北化肥坚持价值引领,全力增产扩销,1月份合成氨产销计划完成率分别为103%、101%。

为抢抓合成氨价格较往年偏高、西南区域限气、合成氨装置开工负荷维持低位的市场机遇,湖北化肥及时调整营销策略,加大向该渠道分流销售,出厂及变现力度,提高创收创效能力。根据合成氨销售半径和区域特性,与化工销售华中分公司沟通,优先保供宜昌本地及周边区域客户。他们积极拓展除磷肥、复合肥等农用渠道外的下游板材、钢铁及医药等其他工业用渠道,加快合成氨出厂步伐,实现拓市扩销。(张爱红)

## 西南油气中京燃气提高LNG产能

**本报讯** 2020年,西南油气四川中京燃气公司完成空冷器及重分离器改造,提升装置处置能力,天然气日加工量从40万立方米跃升至55万立方米,全年生产LNG9.2万吨,超额完成目标任务。今年1月,LNG产量同比增长20%,销量同比增长33%。

中京燃气公司是中国石化控股首家上规模的具有自主知识产权的从事LNG生产的企业,于2017年投入生产。面对不断变化的市场形势,公司成立拓市扩销攻坚团队,紧抓冬季LNG销售旺季,大力拓市扩销,2020年利润创历史新高。(王丰)

塔河炼化编制绿色企业创建方案,梳理61项硬任务,实施34个环保项目

# 全流程实现绿色生产

本报记者 王来 吴业巍

今年初,塔河炼化15套外排烟气和1套外排污水在线分析仪投用,环境监测数据实时传入系统,完成公司智慧环保信息化平台建设。

塔河炼化以智能工厂、清洁能源作为转型升级的主攻方向,科学编制绿色企业创建方案、任务清单和项目清单,认真梳理61项硬任务,实施34个环保项目。在2021年中国石化HSSE工作视频会议上,塔河炼化被授予中国石化绿色企业称号,公司9套装置被评为绿色装置。

### 担负起保护驻地生态环境的责任

公司严格遵守国家环保法规,担负起保护驻地生态环境的社会责任,

从源头守好环保的红线、底线。2020年先后实施中和池废水治理、加热炉低氮火嘴改造、焦化冷焦水罐及重污油罐恶臭气治理等20多个项目,确保污水、烟气达标排放,保证生产全过程绿色环保。

公司驻地库车市年均降水量仅有64.5毫米,蒸发量高达3000毫米,各生产装置通过多项技改,盘活水资源。去年底代建代管的库车原油商业储备基地工程实现当年设计、当年施工、当年中交、当年投产,有利于稠油沉降脱水,减少污水处理设备腐蚀,提升处理后水质和污水回用量。

面对未来发展,公司不断优化产能布局,加快产业转型升级步伐,稳步推进百万吨级乙烯项目建设,项目建成后可填补新疆四地州石化产业化化工板块的空白,初步实现由单一炼油向

炼油+化工转型发展。不仅实现无高含硫石油焦出厂,而且丰富石油产品种类,实现经济效益与环保效益双赢。

### 持续优化装置运行实现绿色生产

“炼油装置几百个塔、容器,上千条管线,节能降耗需把控好每个环节,要全流程绿色生产。”炼油第一作业部HSSE总监李俊霄在技术交流会上说。

公司持续优化装置运行。增加制氢装置掺入干气量、维持干气系统平衡,实施错时错峰排放机制等措施,实现火炬零排放和天然气零补瓦。关停一套污水系统,停运4台曝气鼓风机及30台机泵,大大降低电耗和药剂消耗。锅炉单元采取变压控制背压,提高余热利用率等,提高装置直供料比

例,大幅减少燃料气耗量。2020年直供电市场化交易电量约3.2亿千瓦时,将新能源占比提升至13%,相当于减少二氧化碳排放3.9万吨。

公司紧盯生产目标不放松,利润总额在中国石化炼油板块排名第2,实现连续3年利润正增长,炼油专业竞赛排名、加工损失率、储运损失率和单吨能耗创历史最好水平。

### 强化环保治理有效降低污染风险

塔河炼化坚持理念先行,担当作为,抓细抓实,围绕“指标提档进位、效益稳步提升”,科学建立绿色发展的内生动力机制。

去年以来,确保所有燃气锅炉和加热炉使用脱硫干气或天然气,氮氧化物排放大幅下降。中间罐区和焦

化冷焦水罐顶恶臭气体采用“收集+低压瓦斯回收”工艺,挥发性油品装车增设配套治理设施。开展污染源专项排查,设置4个环境大气站房和22个污染物监测站点,实时监控环境数据。开展土壤和地下水环境现状初步调查,完成86个土壤点、489个土壤样品、6个地下水点和14个地下水样品的监测。新增5口地下水监测井,制定日常土壤和地下水监管措施,开展厂区土壤隐患排查、埋地管线腐蚀状态评估,做好设备防腐工作。实施污水场埋地线和两套污水连通线可视化改造,有效降低土壤污染风险。利用应急指挥平台及中控室电子屏实时显示烟气、废水及VOCs在线监测数据,设置分级报警及短信推送功能,为快速调整、精准操作提供“第三只眼”。

## 南化公司污水排放优于江苏省标准

**本报讯** 记者叶迎春报道:

近日,南化公司首套全智能循环水、脱盐水项目投运,实现废水排放提前达到江苏省标准,智能化水平大幅提升。

该公司有6套循环水、2套除盐水系统,2020年以前,其排污水已经达到国家排放标准。为了更好地贯彻落实长江经济带“共抓大保护,不搞大开发”的要求,公司主动对标更加严格的江苏省标准开展排污水治理工作。

项目采用先进的控制系统,实现物料装填、配药、加药、操作等完全自动控制。同时能自动校验是否操作到位,不需要人工参与,大幅提高工作效率。1月份,系统装填7吨活性炭,仅用20分钟就从槽车全部吸入高位槽,快捷无抛洒。据2月18日现场监测数据,项目投用后效果良好,出水浊度小于1个浊度单位,总有机碳小于5.6毫克/升,总盐2000毫克/升,优于江苏省污水排放标准。

## 中国石化商旅平台千家协议酒店上线

**本报讯** 春节前夕,重庆天来酒店在“中国石化商旅平台”上线,标志着1000家协议酒店在商旅平台上线,提前7天完成目标任务。

已上线商旅平台的1000家企业协议酒店涵盖31个省、市、自治区,分布在中国石化156家企业周边和业务涉及的227个城市,为员工出行提供优质酒店资源。该商旅平台充分利用集采规模优势和议价能力,与21家行业头部酒店集团签订大客户协议。

2020年10月,全集团企业上线应用商旅平台后,企业常用协议酒店需求激增。为此,共享服务公司部署“百日千家酒店上线”攻坚行动,利用100天时间实现企业上报的1000家酒店引入平台目标。目前,平台酒店资源结构得到优化,用户满意率提高,平台协议酒店预订占比由27.3%攀升至55.6%。下一步,中国石化商旅平台将不断丰富资源,优化供应链体系,进一步降低集团整体差旅成本。(刘化丽 孙腾)

## 石化机械连线多国客户开展直播带货

**本报讯** 近日,石化机械控股企业——四机赛瓦公司同步连线国内及美国、新加坡客户,开展远程参观工厂、在线产品推介活动。

经过1个多小时的现场直播和在线交流,客户表示对现代化的机加工车间、领先的高温高压井下测试中心等印象深刻,通过远程参观工厂,看到了石化机械四机赛瓦公司的综合实力,未来会继续加强合作。

四机赛瓦公司加强品牌推广和优势产品推广,着力培育更多单项冠军产品,以用户体验为中心,持续为客户创造更大价值。此次直播是该公司首次通过线上直播的方式进行市场营销、品牌推广,也是石化机械应对疫情和市场形势的全新尝试。

(孙海涛 贺平 朱岩)



春节期间,胜利油田油气井下作业中心东辛作业区员工积极开展新投井、高产躺井施工,作业生产有序推进,13个作业项目全部46台动力设备实现正常运转。图为2月17日,作业区员工在辛161斜38新投井施工。

毕国平 摄 苟秀峰 文

## 沧州炼化生产经营业绩创最好水平

**本报讯** 今年以来,沧州炼化克服新冠肺炎疫情、冬季气候严寒和节日期间生产组织难度大等不利因素,以效益为导向,抓好装置平稳运行,抓好配置计划执行。目前已连续8个月盈利,1月份利润总额为近年来单月最大,吨油利润等主要技术经济指标持续向好。

沧州炼化坚持“平稳运行就是效益”的理念,持续加强工艺稳定性管控,深化生产执行系统应用,规范基础专业要素管理,1月份装置平稳率为

99.67%。为减少生产波动,公司深入开展设备完整性管理体系建设,通过采取脉冲回流检测、开展红外温度监测等多种措施,加强预防性维修和报警管理,提高装置自控率和平稳率。

在抓好平稳运行的基础上,公司紧盯市场需求和产品库存,及时调整产品结构,降低柴汽比,力争效益最大化。根据当月生产和销售计划,积极与专业销售公司沟通,保证产品销售渠道畅通。(张婷)



### 提级排查保接卸安全

春节期间,茂名石化港口海上作业队开展安全提级排查,着重查不安全和不安全设备。车间严格对员工进行安全教育,在出海前对出海员工进行酒精测试。扎实开展设备排查,重点排查船舶安全隐患。图为近日油轮接卸现场。



## 中原油田一侧钻井获高产油气流

**本报讯** 近日,中原油田文留采油厂文南采油管理二区27号注采站站长丁川顺着乡间小路,来到文79-侧59井井场。他打开阀门旋塞,伴随着油气流动声,原油流进取样桶。油样被送到化验室检测,含水率仅有8%。该井已连续保持自喷生产,原油产量突破300吨,产气量突破8万立方米。

为改善油藏开发状况,地质开发技术人员实施一块一策,开展精细储层分布规律研

究。文79-侧59井是在储层精细刻画的基础上部署的一口侧钻井。针对该井所在文79块油藏储层发育变化快、储量控制动用难度大等特点,他们对主力层系提前注水培养,加大分注力度,进一步控制剩余油富集。

“去年8月,这口井的沙二下2-4层段优先投产,本次补孔层位为沙二下5层段。”该厂地质研究所副所长陈红伟说。地质开发技术人员对能量不足

的沙二下5-6砂组注水培养。在累计注水量达6300立方米时,他们认为地层能量得到了合理补充,及时对该层段实施补孔措施。1月底,该井获高产油气流,以5毫米油嘴自喷生产,日产原油39吨,日产天然气5000立方米左右。

“我们预想到这是一口高产井,但没想到会是这么大的惊喜。这说明只要注进水、注好水、注准水,老油田也能迸发新活力!”陈红伟说。

目前,该井以3毫米油嘴自喷生产,仍保持每日20吨左右的原油产量。“以水为先,温和调配”是油田积极转变工作思路树立起的新理念。地质开发技术人员将精细注水作为夯实稳产基础的核心,强化注采配套和注采完善。针对未注采完善的区块、层系,根据构造复杂程度和注采完善的难易程度,将复杂区块、复杂带优化排序,结合调整井部署进行注采井网完善。(曹杓)

## 21分钟化解停工危机

本报记者 黄敏清  
通讯员 刘小玲

“界区乙烯进料和高压蒸汽中断。”近日9时12分,广州石化化工二部聚乙烯装置当班主操吴银城查看工艺参数时,发现界区乙烯流量、高压蒸汽流量低。乙烯进料中断!若不迅速恢复,将导致反应器乙烯吹空中断、反应停工等严重后果。工艺员黄文辉、装置主管钟远翔得到消息后,立即启动应急预案。吴银城在汇报的同时,开始大幅降低反应器乙烯进料量。

9时13分,吴银城重新打开阀门,恢复乙烯进料,仅仅用45秒。“立即派人到现场确认阀门情况。”阀门现场无人员,排除人为误操作。”副班长林俊

偈第一时间赶到现场检查并恢复。“高压蒸汽进料阀现在手动操作,正在恢复进料,请密切关注造粒机组温度。”吴银城说。

高压蒸汽进料恢复后,造粒机组温度逐渐恢复正常,造粒系统逐渐稳定。“乙烯进料、高压蒸汽进料恢复正常,造粒系统恢复稳定,各岗位要注意反应系统各参数的变化趋

势。”钟远翔说。“反应系统一切正常,反应温度稳定,生产恢复稳定。”21分钟后,吴银城在确认相关参数趋势后汇报。

由于发现及时、处理果断、措施到位,装置停工危机成功化解。经事后检查,界区乙烯进料和高压蒸汽中断原因为阀门故障,经仪表人员及时处理后恢复正常。

樊春华

2月17日9时,一辆黑色轿车驶进湖北襄阳石油洪山加油站。站长王军迎上去引导,司机将玻璃降下来说:“你在这个站上班啊?”王军一看是住在一个小区的顾客,忙答道:“是啊是啊,欢迎你来洪山站加油!你今天出去玩啊?”司机说:“送我姐姐去机场,10

点半的飞机回深圳。”在王军的推荐下,师傅加油后带着姐姐在便利店买了些土特产,然后离开。

顾客走后大约20分钟,员工张秀丽在柜台下发现一张女士身份证,住址是广东省深圳市罗湖区,立即交给王军。王军一看,是刚才进店购买土特产的顾客,她乘坐的飞机是10点半的,现在已接近10

点。司机师傅和他住在一个小区,见面只是打招呼,不知道他的联系方式,怎么办?若他姐姐安检时发现身份证丢了回来找,时间肯定来不及。

王军立即给在机场上班的战友打电话,让他通过机场广播通知丢失身份证的这位女士在机场等候,自己开车将身份证送到机场。王军立即开车赶往机场。20多分钟后,

赶到机场出发大厅,焦急的姐弟俩正在那里等候。他们看到王军送来了身份证,激动得流出了热泪。顾客说:“太感谢你了!要不是你及时把身份证送来,今天我姐姐肯定要误机了。”

### 走近一线