

## 服务不妨多些“小心思”

肖乾

推介“一键加油”时,发现有些客户嫌麻烦不想用,灵机一动在现场帮客户下载“支付小程序”“加油江苏APP”,并调至手机首页,让客户打开手机就能看到和使用。加油站员工的“小心思”,体现了营销服务的精心与用心。

帮客户减少麻烦,让客户享受方便快捷,拥有更好的消费体验,增加消费兴趣和意愿,实现这样的目的,营销单位既要大处着眼,致力服务质量水平整体提升,又要小处出手,多些小灵感、小招数,把每项服务做精做细做到位。

“小心思”往往能产生大效果。现场帮用户调整手机页面,动作皆不大,却让用户感到使用“一键加油”不再是件麻烦事,认可度、接受度随之提升,加之其他促销手段,“一键加油”销售量持续上升。这就说明,营销服务越精细,用户满意度越高;越贴近实际需求,越能成功促销。

对营销者而言,真正以用户体验为尺度,对用户的感受和需求上心、用心、走心,才会有改进提升的心思和招数;只有以用户之心为心,时常换位思考,遇事多想一步、深想一层,发现问题在前,消除麻烦在前,才能服务到用户心坎上。

做营销就是做服务。服务的每个环节、每个细节都与用户满意度息息相关,服务每向前改进一步,都会带来消费体验的改善。在这个意义上,“小心思”不妨更多些。



## 化销华南 打通西布尔树脂进口通道

本报讯 3月份以来,化工销售华南分公司成功打通西布尔树脂进口新通道,为西布尔树脂打入华南市场提供更加便利条件。

化销华南积极沟通协调,快速完成产品进口报关及运输比价工作,提前联系准备报关单证及码头办单资料,迅速打通进口流程。3月19日,99吨高密度聚乙烯从俄罗斯发出,于4月4日直航抵达厦门并已销售至客户。3月25日,首列华南分公司西布尔业务中欧班列从俄罗斯发出,满载1534.5吨高密度聚乙烯,4月抵达广州,比以往节省一半运输时间。

(林小颖)

## 铜仁石油 零售量排名省公司第一

本报讯 贵州铜仁石油以客户为中心,增设增值服务,一季度零售量超计划,同比增长26.4%,两项指标均排名省公司第一。

公司将11座站点纳入2021年低效站提量计划,逐站制定营销策略,稳固周边客户,紧盯周边工地开工情况,进行差异化营销。把24座站点纳入示范标杆站行列,增设洗车、餐饮、淋浴、休息、洗衣等10余项增值服务,提升客户体验。对客户进行分类、分级、定人走访,收集客户反馈意见,建立客户微信群,增强客户消费黏性。一季度,开发客户264户,累计消费8458万升。

(冯 艳)

## 石化机械 参与油气技术装备研讨会

本报讯 4月7日,石化机械公司参加第6届油气技术装备线上研讨会,聚焦“2021高端压裂装备创制何方”主题,交流分享“压裂工程与电动装备技术协同”主旨报告,重点阐述压裂工程与电动装备技术协同的现状、面临的问题和解决方案,以及国内压裂装备应用和压裂工程新的挑战,受到与会人员积极关注。

近年来,石化机械研制开发出2500型、3000型等串联压裂装备,成套开发与应用5000型及以上超大功率电动压裂装备等,引领我国电驱压裂施工从柴油驱动迈向电动、绿色、智能时代。

(孙海涛 庞 坚)

## 胜利油田输油站 加强排查实现安全输油

本报讯 胜利油田油气集输总厂花官输油站结合设备春季维护保养,对生产设施进行过筛式检查,发现问题立即整改,一季度安全高效输送原油11.5万吨。

该站开展专项剖析,进行拉网式隐患排查,将查出的问题归类,填写隐患排查情况表,明确责任部门,制订详细整改计划,落实整改责任人。通过复查和考核,确保将各类隐患消除在萌芽状态,一季度查出隐患11处,已整改8处,3处正在整改,提高了安全生产管理水平。

(王守华 卢艳艳)

本报记者 杨 君  
通讯员 陈慧智

一季度,中原油田今年新增外部市场项目19个,新签合同额3170万元,新增用工173人,实现外部市场首季开门红。

中原油田坚持高质量服务油气主业,形成外部市场区域化、规模化、效益化经济增量,外部市场用工较“十二五”末增加52%,外部市场实现从最初的人员走出去到如今效益挣回来的转变。

### 从小到大:规模逐步扩大

截至3月底,油田运行外部市场项目283个,主要分布在新疆、内蒙古、四川等23个省市区,以及阿联酋等7个国家。

# 人员走出去 效益挣回来

中原油田今年新增外部市场项目19个,实现外部市场首季开门红

“目前油田每5个人中就有一个在外部市场。”中原油田人力资源部负责人说,虽然现在外部市场形势喜人,但一路走来并非坦途。

2020年7月,油田深化改革调整,对外部市场实行一体化管理,进一步做强做优“中原气服”“中原服务”品牌。由于外部市场具有规模化发展优势,虽然受疫情影响,但市场效益逆势而上。油气储运中心作为油田第一家油气服务外闯市场单位,不断拓展业务范围,由单一的原油输送业务拓展为原油、天然气、凝析油输送及采油管理、输水等业务,运行项目15个。目前,该单位外部市场用工1000多人。

同时,油田多个单位共同开拓维护市场,在新疆轮台、内蒙古鄂尔多斯、广西北海、天津滨海等市场为同一业主服务的项目持续增加,人员相对集中,抗风险能力增强。

### 从闯到创:服务渐成体系

“我们相信中原油田的集成服务能力。”中天合创在前不久发给中原油田办公室的一封信中写道。

近年来,中原油田的专业队伍全面承揽中天合创的外围业务链:后勤服务、信息通信、物资供应、水务处理等,形成集成服务的态势。

随着外部市场的发展,中原油田没有一味“摊大饼”追求规模,而是注重统筹兼顾协调油田各专业化队伍,向全产业链、体系化服务发展。

经过几年的发展,在国内外的很多市场,中原气服和中原服务渐成体系。目前,中原油田外部油气服务市场项目有176个,其中29个项目从事油气开发服务,82个项目从事天然气技术服务,21个项目从事炼油、煤化

工服务,24个项目从事公用工程相关服务,20个项目从事餐饮后勤服务。

油田油气生产外部市场业务涵盖油气勘探开发技术服务咨询、天然气处理、酸性气体净化、储气库建设运营等20余项业务,实现全产业链服务。在开发传统油气服务市场的同时,油田还及时培养人才,在集团公司形成首个LNG人才培养体系,与天然气分公司合作形成LNG人才培养的海河模式,入选天津市“海河工匠”平台。

### 从低到高:中高端项目增多

去年,“中原服务”品牌入选“中国石化品牌营销十大优秀案例”。这是“中原气服”和“中原服务”品牌发展历史上的标志性事件,是油田外部市场迈向高端的必然结果。

得益于向培训市场高端化发展,油田培训中心在油田外部市场盈利排名榜上夺冠。一度面临生存压力的油田水务分公司,凭着业务和资质的优势,大力承揽国内外水务市场业务,如今已成为元坝净化厂、中天合创、中安煤化工等9家企业供水服务的战略合作商,年产值超亿元。

随着市场技术含量逐步升级,油田外部市场服务利润也逐年攀升,其中应急救援中心恒逸实业文莱PMC消防应急服务项目人均合同额高达20余万元/年。目前,油田外部市场人均合同额12万元以上的项目达138个,占油田外部项目的50.5%,占油田外部市场总收入的71.4%,初步实现由价值链低端向中高端转变。

今年以来,油田明确提出“十四五”实施外部市场收入翻番工程,致力于实现收入增长10%以上、边际效益贡献增长10%的目标。

## 涪陵气田加快推进复兴区块勘探开发

本报讯 记者戴 莹报道:今年以来,江汉油田涪陵页岩气公司加快涪陵气田复兴区块勘探开发,大力推进天然气增储上产。截至目前,复兴区块产能建设、油气试采取得积极进展,已完钻3口井,投产4口井,累计产气近1000万立方米,生产凝析油超5000吨。

涪陵页岩气田复兴区块横跨重庆市梁平、垫江、忠县、丰都和涪陵5个区县,是中国石化“十四五”重要的增储阵地,是气田资源扩充的重要接替战场。

公司已初步完成该区块22个平台的踏勘任务,目前正在全力推进整体开发方案编制。同时,加强与地方政府和相关部门沟通,积极协调处理工农关系,完成用地勘界测

量、平台用地资料完善、征地手续办理等工作。

为加快复兴区块产能建设,公司成立项目组,安排专人负责全面推进。针对复兴区块地层复杂、施工风险高、工艺难度大等情况,公司联合施工单位,细化施工安排,在改进泥浆性能、优选钻头螺杆、升级改造设备等方面持续提升,钻井周期有效缩短。

复兴区块气井为油气同采,且凝析油气具有易燃、易爆等特点,安全环保风险高。公司高度重视凝析油气试采工作,认真开展井下流体取样和测试,积极摸索安全开井测调压,积极摸索安全开井测压和开采规律。目前,公司正在论证复兴区块管网建设规划和销售方案,积极解决油气销售难题。

## 广州石化2号焦化装置获平稳率竞赛金牌

本报讯 记者黄敏清 通讯员陈海涛 王诗伟报道:经过系列攻关优化,广州石化2号焦化装置各考核指标平稳率保持在99.6%以上,自3月份以来,连续6周获得总部装置平稳率竞赛金牌。

该装置的平稳率指标主要包括加热炉辐射出口温度、分馏塔底温度和分馏塔顶压力。装置成立技术攻关小组,研究制定详细的操作方案和考核制度,通过优化系统运行,强化过程管理,规范操作步骤等,持续提升平稳控制水平。

为提升加热炉辐射出口温度指标的平稳率,攻关小组每天对加热炉燃烧情况进行分析,内操根据燃料气性质变化及时优化调整,平衡两台加热炉的剩氧含量;外操加强巡检,调整炉火,确保平稳率保持在99.8%以上。攻关小组根据生产不同阶段制定优化调整措施,将分馏塔顶温度波动范围控制在3摄氏度以内;焦炭塔大给汽冷塔阶段由一次调整到变成分三步进行,避免给汽量过大造成系统波动;将气压机入口压力控制指标收紧,确保气压机入口压力平稳。



4月15日,镇海炼化举行第5届“最强操作”竞赛。这是镇海炼化历经5年打造的竞赛品牌。新一届竞赛进一步创新优化,进行规定巡检动作、现场发现隐患比拼,有3支代表队获得满分成绩。图为参赛队员查找隐患。

钟卫新 摄 于江峻 文

## 川维化工打通VAE自动包装全流程

本报讯 近日,川维化工公司VAE(醋酸乙烯—乙烯共聚乳液)扩能装置全自动包装线一次投料试车成功,顺利打通乳液产品自动包装线全流程,标志着公司产品包装向自动化、智能化迈进。

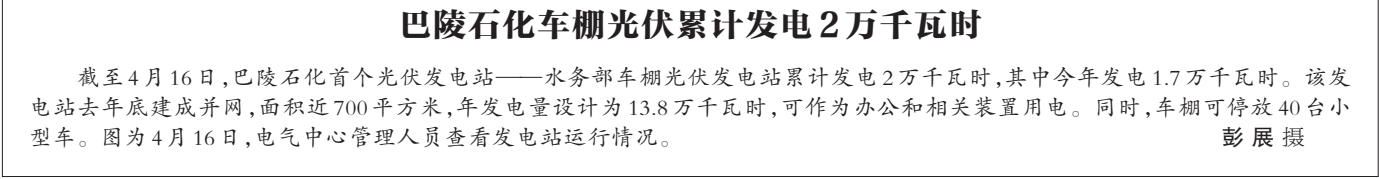
VAE产品作为清洁化工材料,在众多领域有广泛的适用性,产品包装规格繁多,普遍存在运输周转成本高、外包装循环利用率低等现象。为降低运输成本、节约转运费、提升包装质量,国内企业曾尝试改进VAE自动包装。

2019年,川维化工通过与国内先进制造企业交流沟通,计划利用信息化手段和机器人自动辅助等方法,通过自动杀菌、自动堆码、自动称重、自动套膜等工艺,彻底解决VAE产品在包装过程中的技术难题。

公司组建重点项目部,对VAE扩能项目进行推进。2020年自动包装线中交,2021年1月,包装线进入中试和联调操作阶段,4月进行试生产,顺利完成第一托盘乳液产品自动包装,装置进入优化调整阶段。

该包装线投用后将大幅提高VAE包装质量和生产效率、称重精度、包装稳定性,为VAE产品产能持续提升创造条件。通过自动杀菌可有效保证产品质量稳定性,利用自动组盘可根据客户需求提升个性化包装品质。公司将做好自动包装线长期稳定运行,继续优化自动包装线从空桶入库到产品入库、从运行操作到维护保养等流程,尽早实现包装线高效运行管理。

(陈琳 廖迎新 刘颖)



巴陵石化车棚光伏累计发电2万千瓦时

截至4月16日,巴陵石化首个光伏发电站——水务部车棚光伏发电站累计发电2万千瓦时,其中今年发电1.7万千瓦时。该发电站去年底建成并网,面积近700平方米,年发电量设计为13.8万千瓦时,可作为办公和相关装置用电。同时,车棚可停放40台小型车。图为4月16日,电气中心管理人员查看发电站运行情况。

彭展 摄

(上接第一版)

任。”

不论是在20世纪油田开发初期,还是如今进入深化改革时期,“支部建在连上”的传统始终坚持,从未改变。目前,胜利油田基层党组织覆盖率达100%。

改革越深入,堡垒越坚固。为了使基层党建工作做有标准、行有规范,编写《胜利油田党建“三基本”工作手册》,形成油田党委和各板块党组织“1+4”工作指南;制定出台党支部分类定级管理办法和考评细则,完善党支部

建设考评标准体系;持续开展示范党支部书记行、党建专家基层行,补短板、强弱项,不断提升基层党支部建设质量,涌现出一批先进党组织。

全国先进基层党组织——孤岛采油厂党委大力推进稳油增储降本,累计产油近两亿吨,连续5次被评为全国高效开发油田。成为第一批中央企业基层示范党支部的胜利采油厂注采201站党支部,针对油田进入特高含水开发期的实际,发挥党员在攻坚创效

中的突出作用,全站油井生产时率大幅提升。

60年峥嵘岁月。在党旗引领下,胜利油田为国献油12.5亿吨,累计上缴利税1.03万亿元。如今,胜利油田上下正在深入开展党史学习教育,全力把学习成果转化为推动发展的实际成效。“只有牢牢抓住‘根’和‘魂’,把政治优势转化为发展优势,才能推动油田高质量发展,在建设社会主义现代化国家新征程中体现胜利作为、彰显胜利担当。”胜利油田负责人说。

## 长岭炼化建成首条智能化产品包装线

本报讯 4月15日,长岭炼化首条智能化聚丙烯产品包装线通过综合调试,各项技术指标均符合设计及实际生产要求,具备运行条件,为企业多产快出、增收增效提供硬件支撑。

该聚丙烯产品包装线引进国内先进智能成套装备技

术,具备准确定量称重、自动封包等功能,包装过程全智能化。与传统的编织袋包装线相比,在大幅降低员工劳动强度的同时,包装效率可提高80%以上,最大程度释放装置运行产能,实现成本大幅下降。

该包装线应用计算机技

术自动为每包聚聚丙烯产品生成产品信息二维码,实时打印在包装袋指定位置,下游客户用手机扫码便可清楚各类指标数据。同时,该包装线包装袋全部采用符合行业执行标准的FFS膜料,解决编织袋在装卸过程中容易破袋、积尘等问题。

在该智能技术引进过程中,长岭炼化与国内相关机构取得联系,邀请专家现场了解,对接实际生产需求。在包装线安装调试环节,长岭炼化化工部细化分工,明确各级责任,为设备安装人员提供准确的现场数据,稳步推进项目实施。

(张勇)

## 西北油田油气销售超计划运行

良好开局。

面对炼化用户接油量减少、天然气重点用户非计划检修等局面,西北油田深入挖掘市场潜力,持续开展销售优

化,在完成油气销售任务的同时,实现增收创效。春节后,紧紧抓住各地复工复产、成品油市场回暖契机,连续8次优化副产品价格,轻(混)凝、液

化气销售创效3000余万元。密切关注市场供需变化,适时调整原油销售流向,实现创效1000余万元。

(张守卫 姜 敏)

## 大山里来了油罐车

等候的购油者灌桶销售柴油。襄阳石油不但没有加运费,而且按支援春耕优惠价,每升优惠0.5元,让村民们兴奋不已。

保康县马良镇曾是湖北省贫困镇,近几年靠种植烟草脱了穷。春节后,村民们早早搭起大棚培育烟叶苗。但今年遇到倒春寒天气,三天两头

下雨。背阳山坡地长期见不到阳光,潮湿松软,农机无法下地翻耕,村民们看着大棚里疯长的烟叶愁眉不展。

近期天气有所好转,襄阳石油得知情况后,考虑到马良镇没有加油站,距最近的马桥加油站也有45公里,为了让村民抓住难得的晴天,把待耕的烟叶地翻耕出来,他们主动与

马良镇政府取得联系,安排油罐车把柴油送到镇上,让村民们不用跑远路就能加油。村民们听说后,都对加油站主动送油的行为赞不绝口。

### 走近一线