

把服务做到客户心坎里

肖乾

“十分感谢！我也不知道说什么好了，你们的这份情我们将铭记于心。”一位客户对帮其找回18吨航煤的广州石化贮运部工业站油台一班人员表示感谢。

帮客户找回丢失的油品，原本是该做的事，但客户还是报以感激之心、感谢之情。这说明，只要真心实意为客户着想，细致周到为客户服务，实实在在帮客户排忧解难，哪怕是小事也能打动客户。

客户的心，市场的根。赢得客户的心，才能扎牢市场的根。而能让客户心有所动、心有所感的，不是口号而是行动，不是说法而是做法，是当客户有需求时设法满足，当用户“挑剔”时虚心接受、及时整改，当客户遇到难题时出手相助的具体行动和做法。

现代营销中，客户的消费体验和感受不容忽视。企业想占领更广阔的市场，拥有更多客户，不仅要质量优良、产品过硬，而且要服务到位，对客户有问必答、有事必办、有难必帮，多做一些让客户铭记于心的事情，留给客户一份难忘的体验和感受，增强客户黏性。

经营市场就是经营客户。当今，市场竞争激烈，企业必须时刻践行“以客户为中心”的经营理念，把关心关怀送到客户心坎上，把客户关心关注的事情办好办实，把每一项服务做精做优做到位，用实际行动感动客户，赢得客户信任。唯有如此，才能让客户对企业心有所归、情有所系。



天津石化低凝柴油产量大幅增长

本报讯 11月，天津石化优化工艺操作，加大攻关力度，生产低凝柴油10358吨，产量同比提高75.9%。

进入冬季，市场对低凝柴油需求量骤增。天津石化通过开展3号柴油加氢装置集中专项生产和工艺优化调整，全力生产负35号低凝柴油。同时，积极调整2号加氢裂化装置工艺操作，降低柴油干点，并通过调整柴油汽提塔侧线抽出温度和分馏塔底温度等举措，首次生产出低凝柴油。（张训棟 胡玉华）

福建石油爱跑98汽油上市销售

本报讯 12月8日，福建石油在245座加油站上市销售爱跑98品牌汽油。此次爱跑98汽油在福建市场上销售，进一步满足了汽车升级换代对高品质汽油的需求，受到客户好评。

据了解，该公司提前制定爱跑98汽油置换方案，确保各置换环节紧密衔接，置换工作平稳有序。同时，开展现场宣传活动，对爱跑98汽油绿色标识、提速性能、动力性能等优势进行宣传，提升客户对品牌关注度，引导车主第一时间到加油站进行消费体验。（王鸿儒）

石化经纬创胜利工区一项进尺纪录

本报讯 近日，由石化经纬胜利定向井公司提供技术服务的丰页1-1HF井顺利完钻。该井应用旋转向工工具串趟进尺1233米，平均机械钻速14.1米/小时，单日最高进尺279米，创胜利工区页岩油旋导工具单日进尺纪录。

该井是胜利油田东辛采油厂首口页岩油水平井，旨在探索民丰洼陷页岩油产能情况，在碳捕集、封存与利用（CCUS）方面进行探索。施工中，技术人员精心制定配套施工方案，与地质专家、地质导向人员紧密协作，建立地质精细控制模型；在高温仪器段优化轨迹，减少滑动进尺，保障高效施工。（李青洋）

马鞍山石油全力配合政府打非治违

本报讯 日前，马鞍山市公安局为安徽马鞍山石油送来感谢信，感谢该公司在“2.25”非法销售劣质汽油专案侦破中给予的支持和协助。

今年以来，马鞍山石油全力配合政府打非治违，前11个月，共配合有关部门执法66次，参与摸排非法窝点124个，打掉非法加油站点19座，查获非法流动加油车104辆，缴获非法油品200余吨，有力震慑了涉油违法犯罪，有效规范当地成品油市场秩序，维护了消费者的合法权益。（孙德荣 汪燕）

胜利油田海洋采油厂走出去向业内一流企业对标学习，探索形成独具海上油田特色的技术体系，单井产能有效提高，躺井数量大幅下降，海上采出水实现高效处理

对标追标推动海上油田高效开发

于佳 陈杰

近日，胜利油田海洋采油厂一行12人前往中国石油赵东油田，对高效钻井、电力系统、应急管理、技术体系、现场管理等方面进行调研交流。该厂秉承高质量发展理念，对标国内外先进企业制定发展规划，分系统、分专业开展“寻标、对标、追标、创标”活动，先后组织200多名管理技术人员走出胜利油田10余次，到中国海油、斯伦贝谢、贝克休斯等企业对标学习，引进新技术，攻克生产技术难题，形成独具海上油田特色的技术体系，单井产能有效提高，躺井数量大幅下降，海上采出水实现高效处理，有效提升海上生产管理水平。

提高产能实现少井高产，盈亏平衡点持续降低

今年，位于渤海海域的埕岛东区块迎来转机。在新井数量减少30%的情况下，今年新井产能相比“十三五”期间实现翻番，盈亏平衡点下降一半。海洋采油厂坚持“少井高产”的开发理念，力求最大限度地发挥每口井的潜力，做到用最少的井获得最高的产能。他们重新优化油藏方案，新井数量由48口优化到33口。坚持优快钻井理念，严抓井口、井身、固井、油层保护等4个质量指标，实现油水井零套损，确保钻井质量优。在水平井引入新技术，使水平段储层钻遇率提

高到98%以上。引入较国产钻头机械钻速提高109%的高性能钻头，单井工期减少10天。

借鉴埕岛东区块的开发经验，海洋采油厂对埕北22F区块进行重新认识和调整。通过方案优化，该区块在减少7口新井的情况下，定向井日产油能力增加11吨，水平井日产油能力增加15吨，采收率提高12%，盈亏平衡点持续下降。

优化工艺让油井更长寿，节约作业费用5000万元

海上作业费用远高于陆地，加之海上作业平台少，作业力量不足，一旦遇上躺井就容易给海上生产带来损失。减少

躺井数量，延长油井寿命，才是提高开发效益的最有效办法。

海洋采油厂对标国内外先进工艺技术，瞄准配套电泵井的攻关与研究，明确海上电泵故障原因，对电泵机组和电缆连接进行改进。他们对斯伦贝谢和贝克休斯先进电泵工艺，开发新型混相高端电泵，提升电泵举升能力，目前已推广应用于上百口油井，彻底解决了埕北246-248、胜海201区块稠油举升难题。

他们还对电泵防腐防垢工艺进行优化，利用随泵工况传感器技术，实时监测井下压力、温度、震动等5项参数，对异常情况及时诊断和处理，目前已推广到80多口井。针对电泵故障情况，配套引进高质量电

泵连接材料与操作工具，自主实施电泵完井，全方位提高电泵完井质量，使电泵检泵周期由4.8年延长至6.6年，年减少躺井13口，节约作业费用5000万元。

优化地面采出液处理系统，高效处理平台采出水

流程短、空间受限，一直是海上采出水难以实现高效处理、高效管输的瓶颈。胜利油田海上原油处理系统设计为中心平台预分离、陆地站库二次分离集输，与中国海油、埕岛西海上直接外输净化油相比，大部分采出液需要依托陆地处理，导致站库负荷大、缓冲时间短，原油系统运行风险大。

海洋采油厂根据海上油田地面系统管理特点，重点攻关应用短流程快速分水、采出水高效处理、高效管输等技术，努力做到短流程快速分水，保障海上油田地面系统高效稳定运行。由于海上平台空间受限、一级分离处理时间短，他们围绕“低含水油上岸”目标，研发快速分水、快速净水药剂体系，创新形成海上高效破乳剂及反相破乳剂标准，实现了中心平台快速分水，降低输送处理能耗。

推广应用短流程快速分水技术以来，海上日分水量增加2.3万立方米，停用4台外输泵，日节电3.36万千瓦时，每天减少药剂消耗1.1吨，年节约运行费用1000余万元。

华北局两大气田累计产气突破500亿方

本报讯 记者马献珍报道：

截至11月26日，华北石油局大牛地、东胜两大气田自投产以来，累计生产天然气突破500亿立方米。目前，两大气田日产气1430万立方米，可满足2860万户居民日常生活用气，标志着气田所在的鄂尔多斯盆地成为中国石化重要的天然气上产阵地之一。

鄂尔多斯盆地油气藏具备典型的低压、低渗、低产特性，曾被公认为世界级开发难题。多年来，华北石油局科技、工程技术人员攻坚克难，努力破解产量提升瓶

颈。目前，大牛地气田累计产天然气437亿立方米，年稳产30亿立方米以上。气源通过榆林至济南的输气管道，源源不断向陕西、山西、河南、山东等华北市场输送清洁能源。为确保天然气稳产增产，寻找新的资源接替阵地，华北石油局2011年开始开发东胜气田，该气田70%的区域属于高含水气藏，效益开发难度大。华北石油局自主创新研发出多套排水采气工艺技术，破解了制约气田开发的瓶颈，今年产气量将突破20亿立方米。

河南油田填补单井蒸汽精准计量技术空白

本报讯 记者常换芳 通讯员鲁克英 范钰玮报道：今年以来，河南油田采油工艺高级专家马宏伟及其团队成员自主攻关研制的饱和蒸汽精准计量技术，解决了稠油热采过程中蒸汽计量不准的难题，实现精准配汽，填补了河南油田30多年来单井蒸汽计量的技术空白，为稠油效益开发提供了技术支持。截至12月9日，该技术现场应用47井次，累计增油1676.5吨。

河南油田稠油热采开发过程中，采取单个锅炉对应多口井的组合注汽方式。注汽量根据油藏厚度、油藏物性等计算。但随着井下状况的变化，很难准确掌握单井注汽量，原有的装置计量蒸汽量误差率高。多年来，单井和组合

注汽存在偏流、单井计量不准等问题，严重影响注汽开发效果。

马宏伟及其团队成员广泛调研国内外现有湿饱和蒸汽计量技术的现状，结合河南油田实际，确定了低成本蒸汽调配计量技术方案。为确保效果，他们在井楼、新庄油田38口井进行了单井和组合注汽试验，精确记录实时数据，计算不同流量计的误差，优选出最佳的蒸汽流量计和流量控制阀，实现了注蒸汽井的精准配汽。试验过程中，他们还解决了多个油层组合注汽计量难题的问题。通过试验，他们优选多种湿饱和蒸汽计量装置，最终达到单井蒸汽流量计量误差控制在10%以内的目标。



地球物理胜利分公司SGC2102队套尔河三维地震勘探项目测量工作正全面展开。针对工区内盐田、虾池等水域面积占63%的实际情况，他们配备了橡皮船、雨裤、救生衣等工具，52名测量队员分成26个小组，遇水蹬水，精准实测，截至目前已完成4万个物理点的定任务，为后续生产奠定基础。图为测量队员在泥滩上艰难前行。张广虎 摄 杨婷玉 文

化销华南联合茂名石化开发茂金属聚乙烯膜料

本报讯 近日，化销华南紧抓客户用料需求，联合茂名石化成功开发出茂金属聚乙烯材料，投入市场后迅速获得客户广泛认可，累计销售产品2000多吨，实现销售开门红。茂金属聚乙烯膜料具有力学性能强、光学性能好等特点，广泛应用于软包装行业。目前市场上该类高端产品长

期被进口料占据，市场开发空间大。化销华南充分发挥产销研用一体化优势，产前通过联合走访，积极与客户对接性能指标要求和产品用量，产后及时联系客户试用和跟踪反馈，提升服务质量。目前客户反馈整体试用情况良好，与进口料性能相当，满足使用要求。（李均伟）



天津LNG接收站首次实现运输船夜航离港

12月6日17时，“中能连云港”LNG运输船从天然气分公司天津LNG接收站安全离泊并顺利驶出天津大港港区。这是天津LNG接收站首次进行LNG船舶夜间航行作业，标志着该站LNG运输船通航效率和接卸能力取得突破，对进一步做好华北地区今冬明春天然气安全保供奠定基础。图为准备离泊的“中能连云港”LNG运输船。王军摄



金陵石化柴油加氢装置创长周期运行纪录

本报讯 记者陈伟伟 通讯员王翔宇报道：12月6日，金陵石化3号柴油加氢装置正式进入停工检修阶段，该装置本周期内已连续运行1767天，创系统内柴油加氢装置连续运行纪录。

该装置生产规模为250万吨/年，是金陵石化生产国6柴油的主力装置，2017年1月4日开工进油，装置所在的炼

油一部紧抓工艺技术、生产运行、设备管理3个关键点，为装置完成第三周期近5年的安全平稳运行提供了坚强保障。

该装置具有原料来源多的特点。工区技术人员严格守好装置原料入口关，定期对原料质量进行分析，确保所有原料质量合格，最大程度保护催化剂，延长其使用寿命，为

长周期运行打下基础。与此同时，工艺技术人员对装置生产的重点难题进行专项攻关，有效提高循环氢脱硫效率，解决了循环氢硫化氢含量高的难题，保证了精制柴油产品质量，降低了系统管线、设备的腐蚀风险。他们还邀请北京国控技术人员，对装置所有操作参数进行优化调整，最大限度减少人为操作，全力提升装

置自控率和运行平稳率，确保仪表自动控制率超过97%，装置平稳率超过98%。此外，该装置还将动设备管理作为日常工作的重点，实行设备检测双人负责制，确保设备安全平稳运行。对于高压换热器等关键静设备，装置每周都会安排技术人员对其进行测温检查，装置高压换热器平稳运行长达9年。

最快速度响应 最硬担当履责

——镇海炼化统筹做好疫情防控和生产经营纪实

（上接第一版）

原来，镇海炼化成品油采用管输出厂，送至位于镇海区与江北区交界处的三官堂油库，该油库承担了宁波市70%以上的成品油转输任务。道路封控后，三官堂油库物流受限，区外车辆进不来，造成镇海区内缺油。

镇海炼化紧急协调资源，组建区域内微循环，12月10日，采用油罐车移动转运的方式，保障了区内居民用油。

疫情突发，陆路运输产品出厂受到严重冲击，必须从生产工艺流程源头作出调整。镇海炼化走的是高硫重质原油加工路线，决定了液体硫黄产品产量较高，液体硫黄一旦出厂不畅、库容不够，炼油装置只能被动降量。

镇海炼化提早谋划、上下联动，迅速调整原油加工方案，将加工高硫重质原油改为加工低硫原油，降低硫黄回收装置负荷，从而降低液体硫黄产量，同时开启液体硫黄固化装置，合理堆放，避免涨库。

同样受到冲击的还有树脂产品。镇海炼化可用库容仅有4天，聚烯烃库存逼近红线就会逼迫乙烯装置降量。通过紧急协调，在兄弟企业的帮助下，镇海炼化第一时间启用中转仓库，迅速移库，协调管输、水运等方式，加大液体化工产品发

货量，同时紧急开通铁路运输专线，迅速对接两个铁路仓库，日发货量稳定保持在500吨。

产品出厂问题解决，物资进厂依然不畅。镇海炼化每天仅进厂“三剂”，化工原材料就有150余种。他们争取地方政府支持，在镇海区边界点设立临时中转接驳点，派专人驻守接驳，确保各类防疫、生产、检修等物资顺利进厂。

建设不停工——团结协作携手攻坚，稳步推进镇海基地建设

积力之所举，则无不胜也；众智之所为，则无不成也。

镇海基地（包括合资合作、托管、改制和产业链上下游企业）区域内员工共计3万余人，面对疫情，各单位围绕“打赢疫情防控和能源保供双胜战”的共同目标，命运与共、团结协作、携手攻坚。

12月12日，镇海基地一片繁忙，乙烯装置继续氮气气密及联锁确认，急冷单元开始空气吹扫。在镇海基地66家承包商单位中，12家承包商单位办公驻地封闭化管理。各承包商单位采取“领导带班+党员和关键岗位员工值班”模式，确保现场

问题及时协调解决。93家供应商近200人坚守现场，为实现12月30日镇海基地一期试车目标保驾护航。

“守住阵地比什么都重要。”甲乙双方心往一处想、劲往一处使，镇海基地项目管理部从严从紧做好安全质量防控，稳步推进疫情下的试车开工，打通一般应急物资运输绿色通道，确保部分项目急需物资陆续运抵现场。工程建设公司全面开展疫情防控督促检查，每天汇总上报近3000人信息，紧盯工程物资缺口，梳理剩余未到物资300余项，每日对接落实到货状态，全力协助施工单位开工保运。南京工程、宁波工程、四建公司、五建公司、十建公司等承包商单位在坚决服从安全和防疫要求的基础上，做细做实防控措施，协调推进镇海基地生产开工各项工作。

或向险而行，或默默坚守，命运共同体单肩并肩合力抗疫，心连心守望相助。镇海石化建安公司是镇海炼化的改制企业，承担着生产装置的保运任务。疫情期间，该公司紧急召回人员1357人，为生产装置运行提供保障。12月7日，镇海炼化紧急采购行军床、冬被等应急物资，浙江宁波石油第一时间帮忙联系商家，寻找合适的货源，连夜加急配送1000张行军床到位，保障待岗员工生活起居。