

## 服务提升无止境

肖乾

今年以来,江苏石油将改进服务作为一项重头戏,持续完善司机之家、爱心驿站建设,提升营销服务水平,为拓市增效提供了助力。

服务提升永无止境,只有更好,没有最好。特别是当市场竞争激烈、服务成为竞争的重要手段和资源时,更应该主动补短板、强弱项、创特色,保持领先优势。

服务的魅力在于细节。只有在细节上下功夫,服务才能品质更优、成色更好,更能打动和吸引客户。例如,江苏石油所属加油站执行“加油六步法”“支付五步法”等程序,让客户从进站那一刻就得到良好体验,享受到高效贴心的服务,赢得由衷认可。

智能化数字化是提升服务质量不可缺少的一环。没有智能化数字化,就难以确保需求及时触达、服务精准开展。当前对于企业而言,应聚焦“数据+平台+应用”建设,加大网络营销力度,用好一键加油、无感支付、易捷到车等新模式,让客户体会到快捷与方便。

改进服务需要提高站位。我们应以满足人民美好生活需求,擦亮“党和人民好企业”形象为己任,努力打造高质量民生服务窗口,为改进服务质量提供有力支撑。



## 茂名石化与茂名港成立合资公司

**本报讯** 近日,茂名石化与茂名港集团合资的茂名石化博贺港储运公司揭牌。双方将通过人才、技术、资金等方面的整合,更好地发挥各自规模优势、市场优势,实现互利共赢。

茂名石化博贺港储运公司原是茂名港集团下属全资子公司,经茂名石化收购其50%股权后,由全资转为合资。该合资公司将投资建设一个10万吨级油品码头和公用管廊。后续规划建设储运库区,配合茂名石化建设的长输管线,有力带动茂名油品流通,助力茂名亿吨港口建设和茂名石化产业转型升级。

(张亚培 邵发兴)

## 中韩石化液化气月销量创新高

**本报讯** 2月,中韩石化根据液化气价格随着原油一同上涨、市场需求旺盛的情况,及时调整生产方案,紧跟市场节奏做大总量,销售液化气3万多吨,日均出厂1100多吨,创历史新高,在满足市场需求的同时助力增效。

该公司进行精准测算,结合产品出厂计划,及时调整生产方案,在保供民用户的前提下,努力增产工业用气。与炼油销售公司配合,借助线上智慧物流系统,协调组织液化气销售,监控槽车到达情况,合理分配装车时间,提高装车效率。及时跟踪价格波动,按安全产销原则,达到日产销平衡。同时,严格落实疫情防控措施,检查行程码、核酸检测报告和安全承诺书等,确保生产运输和疫情防控双安全。(王 冲 吴卫兵 董仕梁)

## 荆门石化5G项目建设进入快车道

**本报讯** 近日,荆门石化与中国移动荆门分公司合作,顺利完成5G一期项目建设,5个基站全部达到投用条件。

一期项目主要利用5G切片、边缘计算等技术灵活组网,实现5G信号全厂覆盖,数据不出厂区即可随调随用,提供了高效、可靠、稳定的网络通道。在合作中,由荆门石化提出需求,双方共建5G+智慧荆门石化,组织制定技术方案,中国移动荆门分公司负责设计、施工和安装调试,并提供基站配套的光缆和设备。下一步,荆门石化将运用AI、AR等技术,探索开展智能视频分析、承包商定位管理、电子作业管理、机器人巡检等方面应用。

(郑艳娥 张 威)

## 海南石油一键班结提升交接班效率

**本报讯** 近日,海南石油在站级一体化系统上线“一键班结”功能,有效提升服务效率。目前,该公司已有45座加油站上线“一键班结”功能。

今年以来,海南石油围绕加油站服务提升百日竞赛,聚焦效率提升,采用信息化手段解决影响服务效率的关键问题,打造高效服务现场。针对顾客因加油站员工交接班等候时间长的问题,海南石油成立项目组,深入加油站了解情况,借助站级一体化系统提升工作效率。“一键班结”功能嵌入POS机后,员工可在POS机上点击“一键班结”,交接班时间从原来的15分钟缩短到3分钟,促进顾客满意度进一步提升。

(张慧慧 郭 波)

胜利油田将“价值创造决定绩效分配”理念贯穿薪酬管理全过程,油气开发单位间的绩效工资差距最大达到2.5倍

# 拉开收入差距激发员工创效潜能

本报记者 于佳 王维东  
通讯员 魏 莉 李超军

“没想到比上个月多了600多元。”近日,胜利油田孤岛采油厂管理二区注采203站员工闫曾村,看到2月份绩效收入后高兴地说。该厂建立绩效考核新机制,对每项业务进行价值量化,拉开员工月度绩效收入差距,进一步激发了员工创新创效热情。

近年来,胜利油田深化完善薪酬分配管理机制,将“价值创造决定绩效分配”理念贯穿薪酬管理全过程,调整

绩效量化、薪酬分配、人才激励等机制,促进油气主业发展。

在这个过程中,油田将年度工资增量全部用于绩效考核兑现。他们构建人工成本投入产出指标评价体系,将评价结果按照横向对比和纵向进步情况进行排名,对排名靠前单位,加大薪酬分配投入,引导各单位向高水平看齐。“在新机制下,油气开发单位间的绩效工资差距最大达到2.5倍。”胜利油田党委组织部(人力资源部)有关负责人说。

改革是为了服务主业。胜利油田

通过完善考核评价机制,促进勘探开发主业优化。

针对井下作业、油水井管理等基层岗位一岗多人、重复性强等现象,他们探索应用作业定额工时、生产工时时效等劳效评价指标,实现量化考核。孤岛采油厂围绕核心业务各环节,对业务进行写实评价和价值量化,将量油、资料录取、维护等日常固定工作量承包到个人,对动态工作量实行公开“抢单”,做到差异化考核。车辆管理中心借用互联网思维,将滴滴打车模式用于办公用车管理,开发

胜利出行APP,实现下单乘车、服务评价、费用结算、统计分析、绩效考核等工作的线上办理,既提高车辆利用率,又将工作量化,调动员工工作积极性。

核心人才是提质增效的关键。近两年,该油田聚焦核心人才,理顺三支人才队伍薪酬体系,对同级级人员薪酬从岗位、能力、业绩等3个方面进行评价,业绩优、贡献大的可聘任高等级专业技术职位;对勘探商业储量发现、重大科技和揭榜挂帅等项目的人才重点激励,2021年进行科技奖励2.3亿元。

在创新要求高、经营风险大的管理团队,实行更加灵活的分配机制,形成高能力、高分配、高绩效的良性互动机制。例如,未动用储量是难啃的硬骨头。对此,该油田对15个未动用储量开发项目组实行超额利润分享、增量激励分配办法,“基本薪酬按油田现行标准的1.42倍计算,产能建设完成后从产能规模、投资收益、开发效益等3个维度进行奖励,让薪酬分配不看身份级别,只看价值贡献。”胜利油田三基管理专家林才川说。



金陵石化投用LDAR数据传输系统

日前,金陵石化开发投用LDAR(泄漏检测和修复)数据传输系统,实现检测任务分配、现场扫码检测、数据智能传输、漏点报警等全过程管控。该公司对所有生产装置和罐区密封点逐一建档,建立标准化信息库。图为员工使用该系统检测硫黄装置密封点。

张 兴 摄 陈伟伟 吴 铮 文



## 石家庄炼化25个节能项目落地见效

**本报讯** 记者王叶敏报道:石家庄炼化把节约能源放在突出位置,借助去年大修期间实施的28个能效提升项目,持续降低能源消耗总量、单位产品能源消耗和碳排放强度,减少燃料动力成本,截至目前,已有25个能效提升项目落地投用。前两个月,石家庄炼化炼油综合能耗创历史同期新低。

大修期间,该公司对首套国产化新型硫酸烷基化装置的关键设备进行优化改造,实施预加氢反应器新增在线活化功能等能效提升项目。装

置开工以来,能耗、酸耗均比上个运行周期降低30%以上,装置循环水消耗量大幅减少,达到历史最好水平。

对连续重整装置换热器实施提效改造,有效解决此前换热器效率低、燃料消耗居高不下等难题。改造后,连续3个多月保持稳定运行,一年可节约2000多吨标煤,装置能耗较改造前有效降低。

炼油装置50%至60%的综合能耗来自工艺加热炉,是企业耗能大户。石家庄炼化不断加强对加热炉

的管理,先后制定加热炉优化目标和考核制度、奖惩措施,一炉一策实施优化运行方案,激励各单位做好加热炉优化。近两年,加热炉运行水平不断提升,在中国石化专项检查中多次排名前列。

同时,他们还最大限度挖掘设备潜能,在大修期间,通过在加热炉外壁板涂刷新型防腐保温漆、升级高效换热器等一系列措施,提高传热效率,降低散热损失,有效减少燃料消耗,一年可增效300多万元。

## 上海石化乙烯装置平稳率排名第一

**本报讯** 今年以来,上海石化烯烃部对标集团公司各项先进指标,围绕生产运行平稳开展各项工作,努力提升节能降耗、提质增效、平稳运行能力,促进各项技术经济指标向好,前两个月乙烯装置运行平稳率达99.29%,在炼化企业排名第一。

上海石化紧盯乙烯装置原料变

化情况,打破固有思维,探索原料配比,在原料重质化情况下成立专项小组,做好优化调整,明确重点,保障运行,努力实现高附加值产品效益最大化。

为提升现场管理水平,他们做好操作人员基本功训练,领导带头参加巡检,对班组遇到的问题给予及时指

导,对发现的问题进行跟踪整改。围绕总经理2号令,积极推进“手指口述”操作法在生产运行中的应用,通过作业前讲解、作业中手指口述、作业后复盘的步骤,确保操作准确有效。同时,加强重大生产作业管理,助力乙烯装置运行稳定。

(王志伟 顾灵玲)

## 捡到3万元现金及时归还

陈明军 黄卫华 吴佳妮

“站长,快报警。”近日,江苏南通石油海门第二加油站员工王丽萍一来到加油站就向站长汇报。站长陆义连忙问:“怎么了,发生了什么事情?”“我在来加油站的路上捡到了一大沓钱,不敢在路边打开,赶紧回来交给你,快报警吧,失主肯定很着急。”

陆义一边报警,一边让员工在视频监控下清点,足足有3万元。很快,警察赶到加油站,详细了解情况后,再次清点钱款数额,确认是3万元整。“我们会尽快找到失主。”警察对王丽萍拾金不昧的行为表示赞许,将钱款带走。

“谁是王丽萍,我们特地来感谢她。”次日,失主方先生来到海门第二加油站,向王丽萍道谢。原来,方先生前一天从银行取款后没扎紧袋口,不慎在途中遗失了这3万元。夫妻俩回家后才发现,顿时懊恼不已,随即报了警。

由于海门第二加油站和方先生几乎是同时报警,出警人员回到派出所后,第一时间联系失主,确认无误后归还了钱款,并告知是中国石化加油站员工王丽萍捡到并及时交给警方的。此时,离方先生报警只有半小时。

方先生连忙赶制锦旗,买了不少礼品,第二天来到海门第二加油站表示感谢。王丽萍收下锦旗,退还了礼品,说:“这是我应该做的。”方先生再次对她表达了谢意,为她的行为竖起大拇指。

## 提前12小时安全完井

黄予剑 刘文锦

早上8时,空中飘着雨,江汉油田8斜-2井作业现场,采服中心试油133队员工正将80多根抽油杆逐一下到井内,该井完井作业进入倒计时。

“前两天晚上,我们接到紧急通知,这口井的抽油杆断脱了,我们马上组织力量抢修。”试油133队队长康锐说。

每一根油管、抽油杆下入井内前,作业人员都会用扳手小心地带上几扣,再上液压钳。“过去有的员工图省事,直接用液压钳,那样容易损伤丝扣,造成密封不严。”副队长向大平说,即使要抢时间,施工质量也不能降低。

在一群穿着黑色雨衣雨

裤施工的身影中,向大平显得格外忙碌,他正把聚集在围堰内的雨水收到循环罐内。按照环保规定,这些污水要回收处理,不能污染井场环境。

抢修工作告一段落,修井机停止轰鸣,施工人员没有回值班房休息,而是开始分头检查。“按照规定,每作业两个小时,我们要对设备工具进行一次安全检查。”康锐介绍,“中午还要进行一次井控应急演练,这是每天的规定动作,雷打不动。”

12时,最后一根抽油杆下入井内,完井作业顺利结束。“这口井日产油5.4吨,在江汉油田属于高产井。出现问题必须在72小时内恢复生产,我们这次提前了12个小时。”康锐说。

## 疫情期间保供学校用油

祝文武

“学校锅炉房紧急需要用油,你们能送过来吗?”近日,浙江温州苍南县嘉禾中学的汪老师向浙江温州石油苍南销售部提出购油需求,请求紧急配送。

最近,受疫情影响,苍南县灵溪镇道路全部封闭,并设立关卡。温州石油在苍南地区的直分销配送业务也随之暂停,正值嘉禾中学锅炉房的用油完。

“这怎么办,道路全都封锁了。”“别急,我们先问问防疫部门,看看在特殊情况,能否放行送油。”客户经理肖莉莉对同事安抚道,并将这一情况上报公司。

温州石油苍南销售部联系当地防疫部门,详细介绍情况后,提出可行的送油方

案,得到防疫部门批准。随后,他们上报配送人员及车辆信息,取得通行证。在防疫部门及公司双重审核同意后,肖莉莉和配送人员严格遵守当地防疫要求,出发送油。

配送人员按照防疫部门规定的送油路线通行,在各个关卡出示通行证,最终顺利抵达学校。抵达时,汪老师已在门口等待多时。配送车连上学校锅炉房的输油管道,开始输油。

“太感谢你们了,学校师生的生活全靠这车油啊。”汪老师激动地说。“这是分内的事,保供是我们应该做的。”肖莉莉微笑着回应。

返回时,配送人员做好核酸检测,对车辆进行消毒,在得到防疫部门及公司批准后,回到工作岗位。



近日,河南新乡石油通过设置加油站LED屏、张贴海报、发放宣传册、设置咨询服务平台等方式,向消费者普及油品质量、车辆保养等知识,解答油品使用过程中遇到的问题,让消费者买得放心、用得舒心。图为3月13日,新飞大道加油站员工向顾客介绍汽车玻璃清洗事项。

薛宝泉 摄

## 走近一线